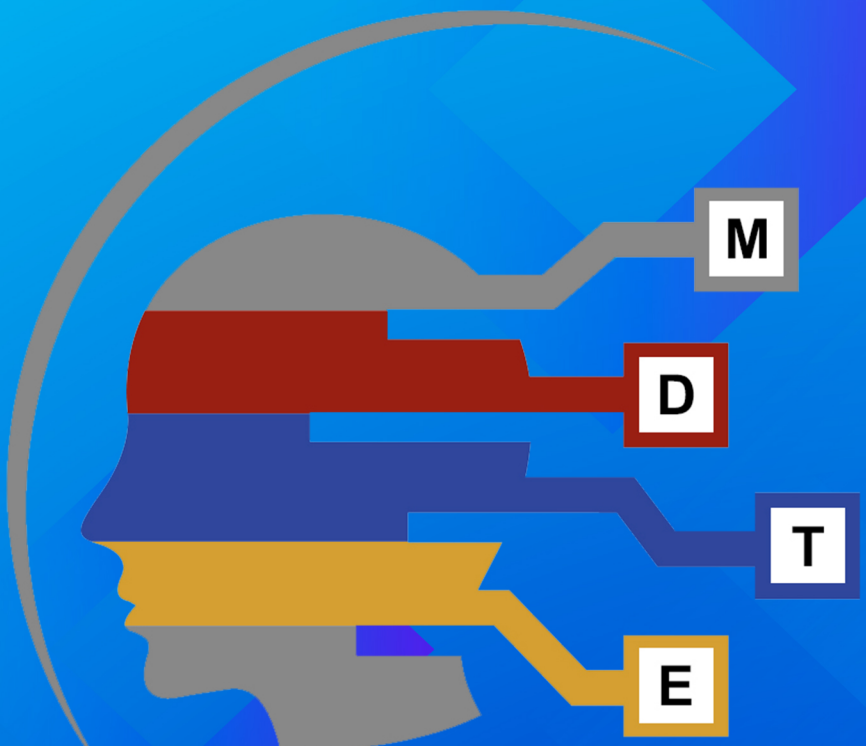
การประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 4 ประจำปี 2565
หัวข้อการประชุม “การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง”
(Management in Disruptive Technologies Era)

(Online Presentation)

ในวันศุกร์ที่ 27 พฤษภาคม 2565



วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

National Library of Thailand Cataloging in Publication Data

ชื่อหนังสือ การประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ (MDTE) ครั้งที่ 4 ประจำปี 2565

หัวข้อการประชุม การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง
(Management in Disruptive Technologies Era)

หน่วยงานจัดการประชุม

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม
สำนักงานวิจัยแห่งชาติ
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

ISBN (E-Book) 978-974-625-950-7

จัดพิมพ์โดย วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
96 หมู่ 3 ถ.พุทธมณฑลสาย 5 อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170
Tel. +6624416067
E-mail: mdte@rmutr.ac.th
Website: https://rcimcon.rcim.in.th/

สารอธิการบดี



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่มีส่วนร่วมในการจัดประชุมสัมมนาวิชาการเครือข่ายงานวิจัยระดับชาติ ประจำปี 2565 ร่วมกับสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และเครือข่าย 7 ฝ่าย 8 หน่วยงาน ได้แก่ 1) วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 2) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ 3) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 4) คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย 5) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ 6) คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ 7) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน 8) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ซึ่งเป็นเครือข่ายที่มีความเข้มแข็งในการผสมผสานความรู้ทางด้านวิชาการ นวัตกรรมต่าง ๆ สู่ภาคเอกชนอันจะนำไปสู่การพัฒนาทั้งความรู้ทางวิชาการและก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ประเทศชาติ อย่างเป็นรูปธรรมการจัดงานภายใต้หัวข้อ “การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง” (Management in Disruptive Technologies Era) เป็นการแสดงออกถึงความมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมเผยแพร่ผลงานทางวิชาการสู่สาธารณชนให้เป็นที่รู้จักเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาผลงานวิจัยอันจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ

ขอขอบคุณคณะทำงานและเครือข่าย ที่สร้างสรรค์เวทีแห่งการแลกเปลี่ยนความรู้ทางด้านนวัตกรรมที่มีคุณภาพ และขออวยพรให้การจัดงานในครั้งนี้ประสบความสำเร็จและสามารถสร้างสรรค์เวทีแห่งการแลกเปลี่ยนความรู้ทางด้านนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาประเทศชาติให้เจริญรุ่งเรืองสืบไป

(รองศาสตราจารย์ ดร.อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

สารอธิการบดี



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ร่วมเป็นส่วนหนึ่ง ของเครือข่ายการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 4 ประจำปี 2565 ซึ่งเป็นประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ ภายใต้ความร่วมมือระหว่าง 7 ฝ่าย 8 หน่วยงาน ทำให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวิชาการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการเปิดโอกาสสำหรับคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา ทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยใช้เวทีการประชุมเพื่อประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ประสบการณ์ความคิดเห็น สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ ผลิตผลงานทางวิชาการสู่สาธารณชน และสร้างคุณค่าและพัฒนาต่อยอดไปสู่การเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจต่อไปได้ ดังนั้น การเผยแพร่ผลงานวิจัยหรือผลงานวิชาการมีความสำคัญยิ่งต่อการนำองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยมาเผยแพร่สู่สังคม เกิดคุณค่าการถ่ายทอดไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้ใช้ประโยชน์นำไปใช้ได้จริงในยุคเทคโนโลยี ซึ่งหัวข้อ การจัดการเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง (Management in Disruptive Technologies Era” เป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาสังคมและประเทศในทุกภาคส่วน เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อการดำเนินชีวิตและการทำงาน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องรู้เท่าทันกระแสความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีความรู้ที่จะบริหารจัดการและเลือกใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณคณะกรรมการดำเนินงาน และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายที่ได้จัดเวทีแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเป็นเครือข่ายการสร้างสรรค์งานวิจัยและสามารถนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลอย่างแท้จริงกับสังคมและประเทศชาติในอนาคตต่อไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการจัดงานประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อคณาจารย์ นักวิจัย นักศึกษา ตลอดจนผู้สนใจทั่วไปทุกท่าน

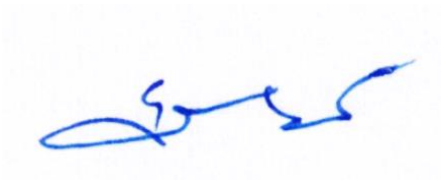
(รองศาสตราจารย์ ดร.พิชัย จันทร์มณี)
รักษาราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

สารอธิการบดี



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้มีส่วนในการจัดประชุมสัมมนาระดับชาติ (MDTE) ครั้งที่ 4 ประจำปี 2565 หัวข้อ “การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง” ซึ่งเป็นการประชุมวิชาการที่ได้รับความร่วมมือจากเครือข่ายของมหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศ รวมตัวกัน 7 สถาบัน เพื่อให้เกิดเป็นเวทีวิชาการระดับชาติที่รวบรวมผลงานด้านการวิจัยอันทรงคุณค่า เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ร่วมกัน สามารถพัฒนาต่อยอดผลงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างแท้จริงกับสังคมและประเทศชาติในอนาคต

ขอขอบพระคุณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์สำหรับการเป็นเจ้าภาพในครั้งนี้และขอแสดงความยินดีและให้กำลังใจกับผู้นำเสนอผลงานวิจัยทุกท่าน ประสบความสำเร็จในการพัฒนาผลงานวิชาการ และขออวยพรให้การจัดการงานครั้งนี้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ทุกประการ



(ดร.ณัฐวรพล รัชสิริวัชรบุล)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

สารอธิการบดี



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย มีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการเปิดโอกาสให้มีเวทีการนำเสนอและเผยแพร่ผลงานวิจัย นวัตกรรมและงานสร้างสรรค์สาหรับคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยและนักศึกษา ทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้มีโอกาสในการแลกเปลี่ยน องค์ความรู้ ประสบการณ์ ความคิดเห็น และที่สำคัญคือการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการร่วมกัน เพื่อนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม สร้างคุณค่า และพัฒนาต่อยอดไปสู่การเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจต่อไปได้ การประชุมวิชาการระดับชาติ “การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง (Management in Disruptive Technologies Era : MDTE)” ครั้งที่ 4 ประจำปี 2565 เป็นงานประชุมวิชาการ ที่ได้รับความร่วมมือจากเครือข่ายการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ ด้วยถือเป็นภารกิจสำคัญในฐานะที่เป็นสถาบันอุดมศึกษาของประเทศ เป็นเวทีวิชาการระดับชาติที่รวบรวมผลงานด้านการวิจัยอันทรงคุณค่าจากหลากหลายหน่วยงาน เพื่อเปิดโอกาสให้เกิดการแลกเปลี่ยนทัศนะ และประสบการณ์จากงานวิจัยในวงกว้างเป็นเวทีที่แสดงถึงความก้าวหน้าทางด้านงานวิจัยของมหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยเครือข่ายได้เป็นอย่างดี

กระผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การประชุมวิชาการระดับชาติ “การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง (Management in Disruptive Technologies Era)” ในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนางานวิจัยของคณาจารย์ นักวิจัย และนักศึกษาให้สามารถนำประสบการณ์จากงานวิจัยไปสู่กระบวนการบริหารจัดการที่บูรณาการงานวิจัย กับการเรียนการสอนและการบริการวิชาการ ตลอดจนการจัดการความรู้จากการวิจัย เผยแพร่สู่สาธารณชน สามารถนำองค์ความรู้จากการวิจัยนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ และสามารถใช้แก้ไขปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาสังคมได้อย่างแท้จริงภายใต้ความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรม (Innovation) ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และเป็นยุคที่เทคโนโลยีได้กลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจาวันของผู้คนในสังคม

ในโอกาสอันดีนี้ ขอขอบคุณเครือข่ายของมหาวิทยาลัยทั้ง ๗ สถาบัน และคณะกรรมการดำเนินงานทุกท่านที่ร่วมกันเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพงานวิจัย และเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้คณาจารย์ นักวิจัย และนักศึกษาได้แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ อันจะนำไปสู่การสร้างสรรค์ผลงานทางวิชาการและสามารถพัฒนานวัตกรรมในการวิจัยให้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลง ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน และมีการพัฒนาต่อเนื่อง อย่างยั่งยืน ภายใต้สถานการณ์ที่เทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ความรู้ที่ได้รับจากการนำเสนอผลงานทางวิชาการครั้งนี้จะสามารถนำไปสู่การสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร ชุมชน และสังคม อันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศชาติต่อไป

(ศาสตราจารย์ ดร.สุวัจน์ ธัญรส)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

สารอธิการบดี



กระผมในนามอธิการบดี ผู้บริหาร และบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ขอแสดงความชื่นชมและยินดีกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ที่ให้เกียรติรับเป็นเจ้าภาพในการจัดประชุมวิชาการระดับชาติ (MDTE) ครั้งที่ 4 ประจำปี 2565 ด้วยศักยภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่แสดงให้เห็นอย่างเป็นที่ประจักษ์ในการจัดประชุมวิชาการครั้งนี้ ที่ได้มีการดำเนินงานร่วมกับมหาวิทยาลัยเครือข่ายทั้ง 7 ฝ่าย 8 หน่วยงาน รวมถึงคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานด้วย ภายใต้หัวข้อ “การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง (Management in Disruptive Technology Era)” เพื่อเป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้และการเผยแพร่งานวิจัยของนักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ฯ และถือว่าการประชุมวิชาการดังกล่าวเป็นงานที่ทรงคุณค่ายิ่งในสายด้านบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

ภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การแพร่ระบาดของโคโรน่าไวรัส 2019 หรือ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากธรรมชาติที่มนุษย์ไม่สามารถควบคุมได้ การเรียนรู้ที่จะปรับตัวภายใต้ภาวะวิกฤตดังกล่าว จึงถือว่าการวิจัยเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่จะทำให้คนในสังคมสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปกติสุข รวมถึงสามารถต่อยอดสู่การพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศต่อไป ซึ่งการวิจัยจะเป็นการบูรณาการองค์ความรู้ที่เกิดจากการคิด วิเคราะห์ การเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ตกผลึกกลายเป็นองค์ความรู้นั้น ๆ มาประยุกต์ใช้กับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสามารถนำองค์ความรู้ดังกล่าวนำมาใช้ร่วมกับการเรียนการสอน การดำเนินชีวิต หรือแม้แต่กระทั่งการทำงาน ได้อีกด้วย

กระผมขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์อีกครั้ง สำหรับการเป็นเจ้าภาพในครั้งนี้และขอแสดงความชื่นชม ยินดีกับทุกผลงานวิจัย ซึ่งนอกจากจะเป็นการเผยแพร่งานวิจัยแล้วยังถือได้ว่าเป็นอีกหนึ่งแรงบันดาลใจในการสร้างผลงานวิจัยด้านบริหารธุรกิจให้กับนักวิจัยรุ่นใหม่ และผู้สนใจได้เป็นอย่างดี กระผมขออวยพรให้การจัดงานลุล่วง บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ทุกประการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.โฆษิต ศรีภูธร)

อธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

สารอธิการบดี



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิมีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้รับเกียรติเป็นเจ้าภาพในการจัดประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 4 ประจำปี 2565 ร่วมกับมหาวิทยาลัยเครือข่ายอีก 6 มหาวิทยาลัย ภายใต้หัวข้อ “การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง (Management in Disruptive Technologies Era)” เพื่อเป็นเวทีการนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติที่รวบรวมผลงานด้านการวิจัยของอาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นิสิต/นักศึกษา บุคคลทั่วไป และเป็นช่องทางในการเผยแพร่ผลงานวิชาการสู่สาธารณชน ให้เป็นที่รู้จักเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาผลงานวิจัย อันจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ และสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการสร้างสรรค์งานวิจัย

การจัดประชุมวิชาการระดับชาติครั้งนี้ นอกจากเป็นการเผยแพร่ผลงานวิจัยและนวัตกรรมสู่สาธารณชน และสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านวิชาการกับหน่วยงานต่าง ๆ แล้ว ยังได้รับเกียรติจากผู้ทรงคุณวุฒิ ศาสตราจารย์ ดร.ตรีทศ เหล่าศิริหงษ์ทอง บรรยายพิเศษ ในหัวข้อ “การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง (Management in Disruptive Technologies Era)” และการนำเสนอผลงานวิจัยทั้งภาคบรรยาย และภาคโปสเตอร์ ใน 5 หมวดวิชา ได้แก่ หมวดรัฐประศาสนศาสตร์ หมวดวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ หมวดบริหารการศึกษา หมวดบริหารธุรกิจ และหมวดสาธารณสุข ซึ่งการประชุมในครั้งนี้จัดการประชุมวิชาการในรูปแบบของการนำเสนอผลงานผ่านระบบการประชุมทางไกล เพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จากสถานที่ที่มีคนอยู่รวมกันหนาแน่น

ขอขอบคุณคณะทำงานและเครือข่าย รวมทั้งผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้นำเสนอผลงานทุกท่านที่มีส่วนร่วมทำให้การจัดการประชุมวิชาการระดับชาติในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ทุกประการ ในนามมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือด้วยดีในโอกาสต่อไป

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประมุข อุณหเลขกะ)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

สารอธิการบดี



มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ มีความยินดีเป็นอย่างยิ่ง ที่ได้มีส่วนร่วมในการจัดประชุมวิชาการในครั้งนี้ ภายใต้ความร่วมมือของเครือข่ายทางวิชาการทั้ง 7 แห่ง ทำให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางวิชาการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นกิจกรรมที่ช่วยกระตุ้นและส่งเสริมให้คณาจารย์ และนักศึกษาผลิตผลงานทางวิชาการที่มีคุณภาพ ตลอดจนการเผยแพร่ผลงานวิชาการดังกล่าวสู่สาธารณชนโดยใช้เวทีการประชุมวิชาการ เพื่อประโยชน์ในการนำองค์ความรู้ทางวิชาการไปประยุกต์ใช้ส่งเสริมการพัฒนาองค์ความรู้ทางวิชาการหรือนวัตกรรมต่อไป

การจัดงานในครั้งนี้ภายใต้หัวข้อ “การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง (Management in Disruptive Technologies Era)” ประเด็นที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาสังคมและประเทศในทุกภาคส่วน เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้าเข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อการดำเนินชีวิตและการทำงานทุกสาขาอาชีพ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องรู้เท่าทันกระแสความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีความรู้ที่จะบริหารจัดการและเลือกใช้เทคโนโลยีให้เหมาะสมเกิดประโยชน์สูงสุด

ขอขอบคุณคณะกรรมการจัดงาน เครือข่ายทางวิชาการ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ได้ร่วมกันสร้างสรรค์เวทีแห่งการเรียนรู้ ขอชื่นชมผู้นำเสนอผลงานวิจัยทุกท่าน ที่ทุ่มเทความสามารถในการจัดทำบทความเพื่อส่งเข้าร่วมนำเสนอผลงาน และขออวยพรให้การจัดงานครั้งนี้ประสบความสำเร็จตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ทุกประการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงพร ภู่พะกา)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

1. ชื่อการประชุม/สัมมนาวิชาการ

การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง (Management in Disruptive Technologies Era)

2. หลักการและเหตุผล

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ (MDTE) ครั้งที่ 4 ประจำปี 2565 มีความประสงค์ให้คณาจารย์ นักวิจัย นิสิต บุคลากรในแวดวงวิชาการและวิจัยทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย และภาคประชาสังคม ได้มีโอกาสนาเสนอผลงานทางวิจัย รวมทั้งแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการวิจัย มีการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อพัฒนาคุณภาพด้านวิจัยในสาขาต่าง ๆ โดยเป็นการประสานความร่วมมือระหว่าง จึงได้สร้างเครือข่ายการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติขึ้น โดยมีความร่วมมือของ 7 สถาบัน คือ

1) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

2) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

3) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

4) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

5) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

6) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

7) มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

เพื่อให้เกิดเป็นเวทีวิชาการระดับชาติที่รวบรวมผลงานด้านการวิจัยอันทรงคุณค่า และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์จากงานวิจัยในวงกว้างและเป็นการบูรณาการองค์ความรู้ทางวิชาการ วิจัย และการบริการวิชาการ เพื่อให้เกิดการนาไปใช้ประโยชน์ที่เป็นที่ประจักษ์ต่อสังคม โดยรวบรวมองค์ความรู้ที่มีคุณค่าจากการแลกเปลี่ยนทัศนะ ประสบการณ์ สร้างเครือข่ายความเข้มแข็งทางวิชาการและงานวิจัย เพื่อตอบโจทย์ให้กับการแก้ไขปัญหาในสังคมต่าง ๆ โดยให้มหาวิทยาลัยเป็นที่พึ่งพาของสังคมอย่างยั่งยืน และเป็นฐานในการคิดอย่างสร้างสรรค์ในการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

3. วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นเวทีเสนอผลงานวิชาการให้แก่อาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นิสิต/นักศึกษา บุคคลทั่วไป ผู้เข้าร่วมฟังทั้งภายในและภายนอก

2. เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่ผลงานวิชาการสู่สาธารณชน ให้เป็นที่รู้จักเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาผลงานวิจัย อันจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ

3. เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการสร้างสรรค์งานวิจัยร่วมกัน3. เพื่อเกิดเครือข่ายความร่วมมือทางวิจัยทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

4. ระยะเวลา และสถานที่ในการดำเนินการ

ในวันศุกร์ที่ 27 พฤษภาคม 2565 (1 วัน) ดำเนินการโดยใช้โปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์ (โปรแกรม Zoom Meeting และโปรแกรม Google Meet)

5. กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 200 คน ประกอบด้วย

อาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นิสิต/นักศึกษา บุคคลทั่วไป ผู้เข้าร่วมฟังทั้งภายในและภายนอก

6. สถานที่จัดโครงการ

โดยใช้โปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์ (โปรแกรม Zoom Meeting และโปรแกรม Google Meet)

คณะกรรมการการจัดงาน

คณะกรรมการอำนวยการ

1.	รศ.ดร.ธาตรี จันทรโคลิกา	ที่ปรึกษา
2.	ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ	ประธานกรรมการ
3.	คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์	กรรมการ
4.	คณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	กรรมการ
	คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ	กรรมการ
5.	คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ	กรรมการ
6.	คณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	กรรมการ
7.	คณบดีคณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	กรรมการ
8.	คณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	กรรมการ
9.	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและแผนงาน วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ	กรรมการ
10.	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการและเครือข่ายสัมพันธ์ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ	กรรมการ
12.	ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ	กรรมการ
13.	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัยนวัตกรรม วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ	กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการดำเนินงาน

1.	ผศ.ดร.กอบกูล	จันทรโคลิกา	ประธานกรรมการ
2.	ผศ.ดร.รุจิภาส	โพธิ์ทองแสงอรุณ	กรรมการ
3.	ผศ.ดร.นลินา	ไชยะ	กรรมการ
4.	ผศ.ดร.สาลินันท์	บุญมี	กรรมการ
5.	ผศ.ดร.บุญธิดา	ชุนงาม	กรรมการ
6.	ผศ.ดร.ศิริรัตน์	พ่วงแสงสุข	กรรมการ
7.	ดร.ปิยะพงศ์	พัดชา	กรรมการ
8.	ดร.ธัญนันท์	วรเศรษฐพงษ์	กรรมการ
9.	ดร.คุณากร	ไวยวุฒิ	กรรมการ
10.	ดร.เกียรติขจร	ไชยรัตน์	กรรมการ
11.	ดร.คมสันต์	งามขำ	กรรมการ
12.	ดร.พรพรรณ	ดอนพนัส	กรรมการ

13. ดร.ณัชชา	ลิมปศิริสุวรรณ	กรรมการ
14. ดร.แววดา	พิมพ์พันธ์ดี	กรรมการ
15. ดร.จุฑามาศ	วงศ์กันทรากร	กรรมการ
16. อาจารย์ศศินันท์	ศาสตร์สาระ	กรรมการ
17. อาจารย์สุธี	ลี้จงเพิ่มพูน	กรรมการ
18. อาจารย์อรชุมา	หนูน้อย	กรรมการ
19. นางสาวเสาวลักษณ์	ชาวบ้านกร่าง	กรรมการ
20. นางสาวปณตพร	ติมากร	กรรมการ
21. นางภชนิตา	หมายชัย	กรรมการ
22. นายพรชัย	ขันทะวงค์	กรรมการ
23. นางสาวหฤทัย	สมศักดิ์	กรรมการและเลขานุการ
24. นายทศพล	บัวไร่ขิง	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการพิจารณาบทความ

บริหารธุรกิจ

1. ผศ.ดร.กอบกูล	จันทรโคลิกา	ประธานกรรมการ
2. ผศ.ดร.รุจิภาส	โพธิ์ทองแสงอรุณ	กรรมการ
3. ผศ.ดร.กิตติพงษ์	โสภณธรรมภาณ	กรรมการ
4. ผศ.ดร.พิลาพรรณ	โพธิ์นรินทร์	กรรมการ
5. ผศ.ดร.ศศพร	มุ่งวิชา	กรรมการ
6. ผศ.ดร.อมรศิริ	ดิสสร	กรรมการ
7. ผศ.ดร.นพนภา	จุลโลบล	กรรมการ
8. ผศ.ดร.กิตติศักดิ์	แสงทอง	กรรมการ
9. ผศ.ดร.ธนาภิญญ์	อัตตฤทธิ์	กรรมการ
10. ผศ.ดร.วรรณณี	ตรองพาณิชย์	กรรมการ
11. ผศ.ดร.ฉัตรชัย	อินทสังข์	กรรมการ
12. ผศ.ดร.พลานุช	คงคา	กรรมการ
13. ผศ.ดร.สมใจ	บุญหมื่นไวย	กรรมการ
14. ผศ.ดร.รัชดาภรณ์	ปิ่นรัตนานนท์	กรรมการ
15. ผศ.ดร.พรทิพย์	รอดพ้น	กรรมการ
16. ผศ.ดร.ระบิล	พ้นภัย	กรรมการ
17. ผศ.ดร.ปฏิมา	ถนิมกาญจน์	กรรมการ

18. ผศ.ดร.เสาวลักษณ์	จิตต์น้อม	กรรมการ
19. ผศ.ดร.วาสุกาญจน์	งามโฉม	กรรมการ
20. ผศ.ดร.ศรีสมร	ผ่องพุฒิ	กรรมการ
21. ผศ.ดร.ดารารัตน์	สุขแก้ว	กรรมการ
22. ผศ.พิมพ์นิภา	รัตนจันทร์	กรรมการ
23. ผศ.สุนทร	ดวงประเสริฐชัย	กรรมการ
24. ผศ.ดร.มาลัย	กมลสกุลชัย	กรรมการ
25. ผศ.ดร.ศิริรัตน์	พ่วงแสงสุข	กรรมการ
26. ดร.ศิริชัย	กิ่งสีดา	กรรมการ
27. ดร.ณัฏฐ์วรดี	คณิตินสุทธิทอง	กรรมการ
28. ดร.วรรณุดาว์	เพ็ชรไพโรจน์	กรรมการ
29. ดร.จันทร์เพ็ญ	ธงไชย	กรรมการ
30. ดร.ชุติมา	นาคประสิทธิ์	กรรมการ
31. ดร.อัจฉรา	ชนากลาง	กรรมการ
32. ดร.อุษณา	แจ้งคล้อย	กรรมการ
33. ดร.พร้อมพร	ภูวดิน	กรรมการ
34. ดร.สมศักดิ์	จินตวัฒนกุล	กรรมการ
35. ดร.ภาคภูมิ	หมีเงิน	กรรมการ
36. ดร.ประชาสันต์	แว่นไธสง	กรรมการ
37. ดร.วิรัตร	บุตรวาปี	กรรมการ
38. ดร.อัมพาพร	ลีลามโนธรรม	กรรมการ
39. ดร.นรรัฐ	รื่นกวี	กรรมการ
40. ดร.อนิรุธ	พิพัฒน์ประภา	กรรมการ
41. ดร.ปิยชาติ	ธาตรีนรานนท์	กรรมการ
42. ดร.สุกานดา	กลิ่นขจร	กรรมการ
43. ดร.ณัชชา	ลิมปศิริสุวรรณ	กรรมการ
44. ดร.ชาตยา	นิลพลับ	กรรมการ
45. ดร.ปิยรัตน์	งามสนิท	กรรมการ
46. ดร.ธัญนันท์	วรเศรษฐพงษ์	กรรมการ
47. ดร.ถนอมศักดิ์	สุวรรณน้อย	กรรมการ
48. ดร.ศุภวัฒน์	สุขะปรเมษฐ	กรรมการ
49. ดร.สุทธิพงษ์	สุวรรณสาธิต	กรรมการ

50. ดร.ศิริพงศ์	สีใสไพร	กรรมการ
51. ดร.ณัฐดนัย	อลีนจิตพงศ์	กรรมการ
52. ดร.เกียรติศักดิ์	สมัครสมาน	กรรมการ
53. ดร.นำพล	ม่วงอวยพร	กรรมการ
54. ดร.คุณากร	ไวยวุฒิ	กรรมการ
55. ดร.เชิงชาย	สุวรรณกูฎ	กรรมการ
56. ดร.สมศักดิ์	บุตรสาคร	กรรมการ
57. ดร.ปรมินทร์	โฆษิตกุลพร	กรรมการ
58. ดร.สุวิทย์	ไวยทิพย์	กรรมการ
59. ดร.ปริญญา	มากลิ่น	กรรมการ
60. ดร.ชัยเสฏฐ์	พรหมศรี	กรรมการ
61. ดร.ขวัญฤทัย	บุญยะเสนา	กรรมการ
62. ดร.อารีย์	มยังพงษ์	กรรมการ
63. ดร.ณฐาพัชร์	วรพงศ์พัชร์	กรรมการ
64. ดร.ศรีสุดา	อินทมาศ	กรรมการ
65. ดร.สินีนาถ	เริ่มลาวรรณ	กรรมการ
66. ดร.บุปผชาติ	แต่งเกลี้ยง	กรรมการ
67. ดร.สุพัตรา	คำแหง	กรรมการ
68. ดร.สิทธิชัย	นวลเศรษฐ	กรรมการ
69. ดร.พัชรี	พระสงฆ์	กรรมการ
70. ดร.สุภาพร	เพ่งพิศ	กรรมการ
71. ดร.ธัญญานุช	โมราศิลป์	กรรมการ
72. ดร.ชัชวาล	แสงทองล้วน	กรรมการ
73. นางเพ็ญศิริ	โพริย้า	กรรมการ
74. นางสาวศศิวิมล	กอบัว	กรรมการ
75. นางนงลักษ์	อันทะเดช	กรรมการ
76. นางสาวรัฐพรรัตน์	งามวงศ์	กรรมการ
77. ดร.จุฑามาศ	วงศ์กันทรากร	กรรมการและเลขานุการ

รัฐประศาสนศาสตร์

1. รศ.ดร.เพ็ญศรี	ฉิรินัง	ประธานกรรมการ
2. รศ.ดร.วิพร	เกตุแก้ว	กรรมการ
3. ผศ.ดร.วรสิทธิ์	เจริญพุฒ	กรรมการ

4.	ผศ.ดร.ชมภูนุช	หุ่นนาค	กรรมการ
5.	ผศ.ดร.ฐิติมา	โห้ลำยอง	กรรมการ
6.	ผศ.ดร.รัชยา	ภักดีจิตต์	กรรมการ
7.	ดร.ศิริวัฒน์	เปลี่ยนบางยาง	กรรมการ
8.	ดร.อำนวย	บุญรัตนไมตรี	กรรมการ
9.	ดร.เกียรติขจร	ไชยรัตน์	กรรมการและเลขานุการ

การศึกษา

1.	รศ.ดร.ทิพย์วิมล	วังแก้วหิรัญ	ประธานกรรมการ
2.	รศ.ดร.อุดมวิทย์	ไชยสกุลเกียรติ	กรรมการ
3.	รศ.ดร.พิภพ	วชังเงิน	กรรมการ
4.	ผศ.ดร.ภูมิภควัธจ์	ภูมพงศ์คช	กรรมการ
5.	ผศ.ดร.วีระวัฒน์	พัฒนกุลชัย	กรรมการ
6.	ผศ.ดร.วรรณรี	ปานศิริ	กรรมการ
7.	ผศ.ดร.พงษ์ศักดิ์	ผกามาศ	กรรมการ
8.	ผศ.ดร.สรายุทธ์	เศรษฐขจร	กรรมการ
9.	ผศ.ดร.ชัยวัฒน์	ประสงค์สร้าง	กรรมการ
10.	ดร.สมใจ	สืบเสาะ	กรรมการ
11.	ดร.รักชนกชรินร์	พูลสุวรรณนธี	กรรมการ
12.	ดร.ทนง	ทองภูเบศร์	กรรมการ
13.	ดร.ดรุณี	ปัญจรัตนากร	กรรมการ
14.	ดร.วชิรา	อยู่ศุข	กรรมการ
15.	ดร.อัจฉรา	อินโต	กรรมการ
16.	ดร.สิรภัทร	จันทะมงคล	กรรมการและเลขานุการ

วิศวกรรมศาสตร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.	ผศ.เกษม	เจนวิไลศิลป์	ประธานกรรมการ
2.	รศ.ดร.สำเริง	รักซ้อน	กรรมการ
3.	รศ.จรูญ	เจริญเนตรกุล	กรรมการ
4.	ผศ.ดร.ธีรินทร์	คงพันธุ์	กรรมการ
5.	ผศ.ดร.ประสพโชค	โห้ทองคำ	กรรมการ
6.	ผศ.สุประวิทย์	เมืองเจริญ	กรรมการ
7.	ผศ.ดร.ณัฐพงศ์	แก้วบุญมา	กรรมการ
8.	ผศ.ดร.พงศกร	คชาพงศ์กุล	กรรมการ

9.	ผศ.ดร.บุญธิดา	ชุนงาม	กรรมการ
10.	ผศ.ดร.รณกร	เทพวงษ์	กรรมการ
11.	ผศ.ดร.คณิศร	จี้กระโทก	กรรมการ
12.	ผศ.ดร.ภานุวัฒน์	อุส่าห์เพียร	กรรมการ
13.	ดร.ณัฐพล	ธนเชวงสกุล	กรรมการ
14.	ดร.สันติ	ไทยยืนวงษ์	กรรมการ
15.	ดร.วิศิษฏ์ศักดิ์	ทับยัง	กรรมการ
16.	ดร.หฤทัย	มาศโค้ง	กรรมการ
17.	ดร.บวรกิตติ์	เนคมานุรักษ์	กรรมการ
18.	ดร.ชานนท์	บุญมีพิพิธ	กรรมการ
19.	ดร.ดวงทิพย์	ฤคณีย์	กรรมการ
20.	ดร.ปรางค์ทิพย์	แก้วเพ็งกรอ	กรรมการ
21.	ดร.ติณณภพ	แพงผม	กรรมการ
22.	ดร.คมสันต์	งามขำ	กรรมการ
23.	ดร.กัลยาณี	ทองเลี่ยมนาค	กรรมการ
24.	ดร.นิรันดร์	วัชโรดม	กรรมการ
25.	ดร.อภิชัย	จันทร์อุดม	กรรมการ
26.	ดร.เบญจามิน	ชนะคช	กรรมการ
27.	อาจารย์สุธี	ลี้จงเพิ่มพูน	กรรมการ
28.	อาจารย์เอกชัย	รัตนบรรลือ	กรรมการและเลขานุการ

สาธารณสุข

1.	ดร.ปิยะพงศ์	พัดชา	ประธานกรรมการ
2.	รศ.ดร.นวัสนันท์	วงศ์ประสิทธิ์	กรรมการ
3.	ผศ.ดร.วรพล	แวงนอก	กรรมการ
4.	ผศ.ดร.พัชนา	ใจดี	กรรมการ
5.	ผศ.ดร.ศิวิไลซ์	วนรัตน์วิจิตร	กรรมการ
6.	ผศ.ดร.รุ่ง	วงศ์วัฒน์	กรรมการ
7.	ดร.ประภาพร	เมืองแก้ว	กรรมการ
8.	ดร.แววดาว	พิมพ์พันธ์ดี	กรรมการและเลขานุการ

คณะทำงาน/กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการรับผิดชอบในกรณีมีการคัดลอก ลอกเลียนโดยมิได้มีการอ้างอิงที่ถูกต้อง (Plagiarism) หรือขัดกับจริยธรรมทางวิชาการและการวิจัย (Academic and research ethic) การใช้ภาษาที่ไม่ถูกต้อง เช่น สะกดผิด ใช้คำผิดความหมาย รวมทั้งการพิมพ์ตกบกพร่อง และในกรณีใด ๆ ที่มีข้อผิดพลาดในเนื้อหา รวมถึงกระบวนการการผลิตผลงานและจริยธรรมทางการวิจัยในมนุษย์ ถือว่าเป็นความรับผิดชอบของเจ้าของผลงาน

ข้อความและบทความในรายงานสืบเนื่องการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติครั้งที่ 4 ประจำปี 2565 หัวข้อ “การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง (Management in Disruptive Technologies Era)” เป็นแนวคิดของผู้เขียน ไม่ใช่ความคิดเห็นและความรับผิดชอบของคณะทำงาน/กองบรรณาธิการ กองบรรณาธิการเครือข่าย การประชุมวิชาการระดับชาติ

สารบัญ

หน้า

การประเมินผลระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข
กันตภัส วรรธนะรุ่งโรจน์ และชมภูนุช หุ่นนาค 1

การประเมินผลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
คณนภัส สุขประเสริฐ และชมภูนุช หุ่นนาค 14

การพัฒนารูปแบบการปฏิบัติราชการด้วยการทำงานจากที่บ้านของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ศิริลักษณ์ พงศ์วรินทร์ และชมภูนุช หุ่นนาค 26

คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
วรนารถ อำไพ และชมภูนุช หุ่นนาค 39

แนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
สุภาภรณ์ ไทยแท้ และชมภูนุช หุ่นนาค 52

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ภัสรา สดรัมย์ และชมภูนุช หุ่นนาค 66

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
กรรณิการ์ เนตรกุล และชมภูนุช หุ่นนาค 79

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด
ขนิษฐา เพชรดี และชมภูนุช หุ่นนาค 92

การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
นันธิภา เขียวธง และชมภูนุช หุ่นนาค 106

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี
ธิดาพร มณีเรืองเดช และชมภูนุช หุ่นนาค 119

การจัดการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019 ด้วยการมีส่วนร่วมของชุมชนบ้านบน เทศบาลตำบลคลองวาฬ ตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ธเนษฐ์ นวเจริญภรณ์ และฐิติมา โห้ลำยอง..... 132
ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
นฤมล วิเวกจิตร และฐิติมา โห้ลำยอง..... 143
ความสำเร็จของการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหารไปปฏิบัติในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
จุฑามาศ ศรีขำ และฐิติมา โห้ลำยอง..... 154
คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7
ริญดา เทียมแสงอรุณ และฐิติมา โห้ลำยอง..... 174
ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน
ณัฐกิตติ์ ทองใบ และฐิติมา โห้ลำยอง..... 187
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร
สุภัค กรุดทอง และฐิติมา โห้ลำยอง..... 201
การบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการในเขตการนิคมอุสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร
ณสัณห์หฤษฎ์ ปชาโชคภูริสกุล และฐิติมา โห้ลำยอง..... 214
ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ
วิธาน จันทร์นาลาว และรัชยา ภักดีจิตต์..... 227
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด
กัณญธิดา ลภัสธนาทิพ และรัชยา ภักดีจิตต์..... 239
การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี
สรวิสิฐ แป้นภู และรัชยา ภักดีจิตต์..... 253
แนวทางการพัฒนาบุคลากรเทศบาลนครสมุทรสาครอำเภอเมืองสมุทรสาครจังหวัดสมุทรสาคร
ดวงรัตน์ สลับใหม่ และรัชยา ภักดีจิตต์..... 264

แนวทางการพัฒนาบุคลากรเทศบาลนครสมุทรสาครอำเภอเมืองสมุทรสาครจังหวัดสมุทรสาคร
เปมิกา นเรนทรางกูร และคุณรัชยา ภักดีจิตต์ 273
การบูรณาการการมีส่วนร่วมของชุมชนในการช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานการอัยการคุ้มครองสิทธิ์และช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดสมุทรปราการ
ธนากร เนตรเพ็ง และรัชยา ภักดีจิตต์ 285
การประเมินผลการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิคส์งานสารบรรณของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)
ดวงกมล ปทุมรังษี และรัชยา ภักดีจิตต์ 298
การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 แหล่งท่องเที่ยวควนธง อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา
วิศัลยา หอมไชยแก้ว และรัชยา ภักดีจิตต์ 312
แนวทางพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐม
เม กองแก้ว และรัชยา ภักดีจิตต์ 322
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ
กัญธิวัฒน์ ไทยกิ่ง และรัชยา ภักดีจิตต์ 335
การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน
ธนภูมิ สันติรัตนมงคล และรัชยา ภักดีจิตต์ 346
ประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม
ธฒมน จันทรปาน และรัชยา ภักดีจิตต์ 355
ประสิทธิผลการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดระนอง
อมรรัตน์ พรมแสง และเกษมชาติ นเรศเสนีย์ 365
ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของกองช่างเทศบาลตำบลเขาน้อย อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
สถาพร ก้อนเมฆ และเกษมชาติ นเรศเสนีย์ 372
ประสิทธิผลของการนำนโยบายป้องกันการบุกรุกเข้าครอบครองที่สาธารณะประโยชน์ไปปฏิบัติ
พรรณพิศุทธ์ สร้อยพรรณา และเกษมชาติ นเรศเสนีย์ 378
ความสำเร็จของการจัดการพัฒนาพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองปากแพรกไปสู่ความเป็นเมืองสีเขียว
ปิยนุช อุ่นจิตสกุล และเกษมชาติ นเรศเสนีย์ 384
ประสิทธิผลการจัดการชุมชนเข้มแข็งโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง
วรากร แดงฉ่ำ และเกษมชาติ นเรศเสนีย์ 391

แนวทางการพัฒนาการจัดการของมูลนิธิบ้านสงเคราะห์สัตว์พิการ
กฤติยาณี สันตะวา และฐิติมา โห้ลำยอง 398
ความผูกพันที่มีต่อองค์การของพนักงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
อุมาพร อินทนิล และฐิติมา โห้ลำยอง 405
คุณภาพชีวิตของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานครในเขตบางแค
อมรศักดิ์ จันทโลหะวัฒน์ และวิพร เกตุแก้ว 417
ความพึงพอใจของผู้รับบริการหอผู้ป่วย4A ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
ปิยารัตน์ รุ่งเรือง 427
การให้ข้อมูลการทำหนังสือแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาลกับบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ
ปิยารัตน์ รุ่งเรือง 438
การมีส่วนร่วมของชุมชนมีอิทธิพลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของจังหวัดนครศรีธรรมราช
เบญจรงค์ คุ้มรอด ธนัชพร คงขวัญ พรปวีณ์ เพ็ชรภักดี ลัดดาวรรณ กาญจนะ วรรณวิษา จิตราการ ฐิติรัตน์ นิลกรรณ์ ณพิชญา เฉิดโฉม นิเฟาซาน ระเด่นอาหมัด ชัญญานุช โมราศิลป์ และณัฏฐ์วรดี คณิตินสุทธิทอง 451
คุณสมบัติทางความร้อนของคอนกรีตมวลเบาระบบเซลลูล่าที่รับกำลังอัดได้รวดเร็วสำหรับงานโครงสร้าง
ธีรนัย สอสมิง สุรสิทธิ์ เลิศนิมูลชัย ปริญญา จินดาประเสริฐ และพัชรพล โพธิ์ศรี 463
ปัจจัยการปฏิบัติงานของผู้ควบคุมงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการงานก่อสร้าง: กรณีศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดปทุมธานี
ทศพล กันพุ่ม กฤษฎา อนันตกาลต์ บุญทรัพย์ วิชญางกูร อเนก เนรมิตครบุรี สุชาติ เอื้อไตรรัตน์ ชาคริต ศรีสุวรรณรัตน์ และสุรัติ เส็มหมัด 472
ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกและใช้ผู้รับเหมาหลักจากสถานการณ์ไวรัสโคโรน่า2019 (COVID 19) ในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย
เจษฎา โพธิ์ยวง เฉลย คงปรีพันธุ์ และเอนก เนรมิตรครบุรี 485
การศึกษาความล่าช้าของโครงการก่อสร้างโกดังเก็บสินค้า โดยบริษัทผู้รับเหมาก่อสร้างขนาดเล็ก
ภีมชัย จงธรรมจินดา และเอนก เนรมิตรครบุรี 496
ปัจจัยที่ส่งผลกระทบและแนวทางการแก้ไขปัญหาการดำเนินการก่อสร้างท่อประปาพื้นที่ถนนรังสิต-นครนายก กรณีศึกษา เส้นทางฟิวเจอร์พาร์ครังสิต ถึง คลอง 5 รังสิต-นครนายก
พลภัทม์ จำรูญทัด เอนก เนรมิตครบุรี และเฉลย คงปรีพันธุ์ 507

การศึกษาปัจจัยด้านเครื่องจักรกลที่ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าและแนวทางแก้ไขปัญหาในงานก่อสร้างโครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก
พีระพล โมกมี เอนก เนรมิตรครบุรี และเฉลย คงปรีพันธุ์..... 519
การศึกษากิจกรรมการดำเนินการและเทคนิคการก่อสร้างแบบซ้ำ รูปแบบ A และรูปแบบ B เพื่อใช้สำหรับร้านสะดวกซื้อแบบตั้งอิสระ (Stand Alone)
สมชาย สุวรรณนิมิตร เอนก เนรมิตรครบุรี และเฉลย คงปรีพันธุ์..... 531
การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบให้งบประมาณโครงการบานปลาย กรณีศึกษา โครงการก่อสร้างอาคารสูง
ฐิติภา จิณะไชย เอนก เนรมิตรครบุรี และเฉลย คงปรีพันธุ์..... 543
การศึกษาการควบคุมเวลาและต้นทุนการก่อสร้างโรงงาน โดยใช้วิธีการคิดแบบ Earn Value Analysis
เอกวุฒิ กันยาประสิทธิ์ และเอนก เนรมิตรครบุรี..... 554
การศึกษาเพื่อพัฒนาระบบความปลอดภัยในการปฏิบัติของผู้ใช้แรงงานก่อสร้าง กรณีศึกษา บริษัท สหการวิศวกร จำกัด
สรรสฤษฎ์ สุขศิลป์ เอนก เนรมิตรครบุรี และเฉลย คงปรีพันธุ์..... 567
การศึกษาการใช้ต้นทุนด้านงบประมาณในการก่อสร้างคอนโด 8 ชั้น
ธนิน รุ่งแสงทอง และเอนก เนรมิตรครบุรี..... 576
การศึกษาปัจจัยของผู้รับเหมาที่ทำให้เกิดความล่าช้า กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงถนนบางกรวย-ไทรน้อย เทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
วัสวัส สมิงชัย เอนก เนรมิตรครบุรี และเฉลย คงปรีพันธุ์..... 587
การศึกษาปัญหาของการทำงานปรับปรุงห้างสรรพสินค้า ขนาด 4,000 ตารางเมตร โดยใช้วิธีการหาสายงานวิกฤติ
มรกต สิมศรีสุข และภาวดี บุญรอดอยู่..... 596
ศึกษาปัจจัยและแนวทางการป้องกันปัญหาความล่าช้าด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องในงานก่อสร้างโครงการบ้านพักอาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
เกียรติศักดิ์ โพธิ์จันทร์ เอนก เนรมิตรครบุรี และเฉลย คงปรีพันธุ์..... 608
การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความล่าช้าในการส่งมอบห้องพัก อาคารห้องชุดคอนโดมิเนียม:กรณีศึกษาโครงการพลัมคอนโดสะพานใหม่ สเตชั่น บริษัท พฤกษาเรียลเฮสเตท จำกัด (มหาชน)
ธงชัย ทองสุข กฤษฎา อนันตกาลต์ บุญทรัพย์ วิชญางกูร ชาคริต ศรีสุวรรณรัตน์ เอนก เนรมิตรครบุรี สุรัติ เส็มหมัด และสุชาติ เอื้อไตรรัตน์..... 620

ปัจจัยความล่าช้าของงานติดตั้งหินแกรนิตในโครงการก่อสร้างรัฐสภาแห่งใหม่ (สัปปายะสภาสถาน)
ธาวินวัชร์ บุญเสริมวงศา กฤษฎา อนันตกาลต์ บุญทรัพย์ วิชญางกูร ชาคริต ศรีสุวรรณรัตน์ เอนก เนรมิตรครบุรี สุรัติ เส็มหมัด และสุชาติ เอื้อไตรรัตน์..... 633

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความหยาบผิวด้วยดอกกัดเอ็นมิลคาร์ไบด์ในงานกัดเหล็กกล้าสเตนเลส SUS420J2
รัฐติกรณ์ ศรีสวัสดิ์ และสิทธิชัย แก้วเกื้อกูล 644

การศึกษาปริมาณฝุ่นละอองในอุตสาหกรรมโรงโม่หิน กรณีศึกษา ตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี
อานนท์ ด่านตระกูล กนกพร สว่างแจ้ง และอรประภา ภุมมะกาญจนะ..... 656

การพัฒนาชุดทดสอบสำหรับระบบควบคุมไฟถนนอัจฉริยะ บนแพลตฟอร์มเทคโนโลยี NB-IoT และ LoRa
เกียรติศักดิ์ บุญประเสริฐ และวาทิต เบญจพลกุล..... 663

ปัจจัยคุณภาพในงานสถาปัตยกรรมที่มีผลต่อต้นทุนการก่อสร้างคอนโดมิเนียม กรณีศึกษาโครงการ เดอะ คอลเล็ค รัชดา 32
ศักดา คำมะณีเลิศ กฤษฎา อนันตกาลต์ ธงชัย โพธิ์ทอง เอนก เนรมิตรครบุรี ชาคริต ศรีสุวรรณรัตน์ สุรัติ เส็มหมัด และสุชาติ เอื้อไตรรัตน์..... 674

การตรวจวัดระดับความเครียดโดยใช้เซนเซอร์วัดปฏิกิริยาการนำไฟฟ้าที่ผิวหนังแบบง่าย
สุพจน์ สุขโพธารมณ์..... 685

การหาสภาวะการดำเนินงานที่เหมาะสมของการผลิตก๊าซไฮโดรเจนจากกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงด้วยก๊าซชีวภาพโดยโปรแกรม ASPEN Plus
พีระ ประภาศิลป์ อากร พัฒนวิบูลย์ และวรณี มังคละศิริ..... 691

การวิเคราะห์เอ็กเซอร์จีของระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งสำหรับการผลิตไฮโดรเจนจากก๊าซเสีย
ณัฐิดา นิ่มเจริญ เมย์ญาวี แจ้งไพร และวรณี มังคละศิริ..... 703

ปัจจัยที่ส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของแรงงาน 3 สัญชาติ กรณีศึกษาโครงการเจติยา ไพรเวล พลูวิลล่า เรสซิเดสซ์ จังหวัดขอนแก่น
เยาวลักษณ์ ปุริสา กฤษฎา อนันตกาลต์ ธงชัย โพธิ์ทอง เอนก เนรมิตรครบุรี ชาคริต ศรีสุวรรณรัตน์ สุรัติ เส็มหมัด และสุชาติ เอื้อไตรรัตน์..... 717

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในโครงการก่อสร้าง (โรงแรม) ที่มีผู้ปฏิบัติงานสัญชาติไทยและสัญชาติจีน
จันทวดี ดอนน้อย กฤษฎา อนันตกาลต์ ธงชัย โพธิ์ทอง เอนก เนรมิตรครบุรี ชาคริต ศรีสุวรรณรัตน์ สุรัติ เส็มหมัด และสุชาติ เอื้อไตรรัตน์..... 728

ความเต็มใจที่จะจ่ายสำหรับน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
สิทธิเกียรติ กิจมงคลชัย สุวรรณา ประณีตวตกุล และกิตติชัย ดวงมาลย์ 740
การพัฒนาแขนกลของหุ่นยนต์กู้ภัยแขนเดี่ยวด้วยระบบนิวเมติกส์
สุประวิทย์ เมืองเจริญ วิทฤทธิ์ โคตรมณี และสุนทรี ชาวเวียง 754
การพัฒนาระบบบริหารจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัล สำหรับโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร
อดุลย์ ไชยเสนา และพงษ์ศักดิ์ ผกามาศ 767
ระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6
ปรีชา ศรีซองเชศ และพงษ์ศักดิ์ ผกามาศ 780
ความสุขในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร
นฤพนธ์ แพสิน และจิรศักดิ์ สุรังคพิพรรธน์ 793
แนวทางการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
สุทิชา ชื่นเจริญ และชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง 807
ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์
ชัยชนะ โอ่เอี่ยม และดรุณี ปัญจรัตนากร 818
ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1
อภิญญา เกตุย้อย และดรุณี ปัญจรัตนากร 829
นวัตกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2
รัตนาพร ประดิษฐ์ และดรุณี ปัญจรัตนากร 839
ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่สัมพันธ์กับการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1
รุ่งทิวา สมิงนรา และดรุณี ปัญจรัตนากร 850
การบริหารจัดการตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1
ธีรภัทร์ บุรินทรโกษฐ และดรุณี ปัญจรัตนากร 864

การพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียน ในระดับประถมศึกษาของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
พงศ์พัทธ์ เจริญลาภลอย และวรรณรี ปานศิริ 876
การบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์
เจนจิรา สีนาค และวรรณรี ปานศิริ..... 888
การบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2
จิตรชัย ชูกุศล และวรรณรี ปานศิริ..... 899
การบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษา กลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ
บรรลือศักดิ์ แสงราม และวรรณรี ปานศิริ..... 911
แนวทางการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองนักเรียนในการจัดการศึกษาของโรงเรียนวัดหนองหอย อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ภานุวัฒน์ เขียววิชัย และวรรณรี ปานศิริ..... 921
แนวทางการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษาในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1
โสรยา พิมพ์สอาด และวรรณรี ปานศิริ 933
ภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1
สิทธิเดช สำลีแก้ว และวรรณรี ปานศิริ..... 944
การบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์
มนต์ทพร วันทมาตย์ และพิภพ วชังเงิน..... 958
ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์
ธีราภรณ์ จันทร์แฝก และพิภพ วชังเงิน..... 968
ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2
วรัญญู ล้อมเจริญสุข และพิภพ วชังเงิน 979

การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม
รัตนภรณ์ อินทะวรรณ์ ชนกกานต์ สหัสทัศน์ และปนัดดา สังข์ศรีแก้ว 992
การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้โปรแกรม GeoGebra ร่วมกับ Live worksheets สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2
นุชจรี ขันดี สุวรรณวัฒน์ เทียนยุทธกุล และปวีณา ขันธ์ศิลา 1005
การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่องการแยกตัวประกอบของพหุนามดีกรีสอง โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2
สกลรัตน์ สลางสิงห์ สุวรรณวัฒน์ เทียนยุทธกุล และ ปวีณา ขันธ์ศิลา 1018
การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง โจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1
กมลชนก สืบเพ็ง ประภาพร หนองหารพิทักษ์ และปวีณา ขันธ์ศิลา 1028
การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es)
ศิรินศ์ทิพย์ พัตตาสิงห์ ประภาพร หนองหารพิทักษ์ และปวีณา ขันธ์ศิลา 1040
การศึกษาประสิทธิภาพของการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1
นิภาพร ลีชัยมูล วรรณธิดา ยลวิลาศ พรพิทักษ์ เห็มบาสัตย์ และวรรณพล พิมพะสาลี 1054
ผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3
ประภัสสร นาศิริ ประภาพร หนองหารพิทักษ์ และปวีณา ขันธ์ศิลา 1065
ผลการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้านที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความพึงพอใจ เรื่อง สถิติ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2
อรอุมา ทาปลัด สมใจ ภูครองทุ่ง และเดชา แสนโยธา 1077
การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยกลวิธี STAR ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1
ชมพูนุท กาจู๊ด สมใจ ภูครองทุ่ง และกฤษณะ อิ่มเจือ 1090
การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอกของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL
วรรณิศา ทรัพย์ไสย์ สมใจ ภูครองทุ่ง และสุทธิวรรณ ขันศรี 1101

การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง กราฟของฟังก์ชันกำลังสอง โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้ GeoGebra สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3
กัญญามาศ หาดแมน สุวรรณวัฒน์ เทียนยุทธกุล และปวีณา ขันธ์ศิลา 1113
การจัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคเพื่อนคู่คิด (Think-Pair-Share) เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่องความน่าจะเป็นของเหตุการณ์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5
ปวริศ นันทรัตน์กุล 1126
การสร้างแอนิเมชัน 2 มิติประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์ เรื่อง รู้ไว้ใช้ไม่หลงทางในสถานการณ์ โควิด–19 สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนวัดคานหาม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
รัชพล ยิ่งเจริญสมสุข และนรเศรษฐ์ เตชะ 1137
การหาคุณภาพและประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้วิชาเทอร์โมไดนามิกส์
เอกชัย รัตนบรรลือ ภูษิต โชติสวัสดิ์ เกษม เจนวิไลศิลป์ กุศล สมุทรคชรินทร์ วิโรจน์ สุขนารี อลิสา เข็มทอง และธนภัทร สุทธิวรวุฒิกุล 1149
การพัฒนาเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
ศิริพร จินสิน วิชิตา กลั่นเอี่ยม ปริญญา แสงไวย์ และบุญธิดา ชุนงาม 1161
การพัฒนาสื่อวีดิทัศน์วิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน
วัชรากร เหมกุล กฤศลิน โฆษิตวรกิจกุล วรัญญา คำศรี และบุญธิดา ชุนงาม 1173
พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันธนาคารทีทีบีทัช ก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ใกล้กรานต์ วิงวอน และดารารัตน์ สุขแก้ว 1185
พฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันสถาบันการเงินเฉพาะกิจก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
หทัยทิพย์ มณีทิพย์สกุล และดารารัตน์ สุขแก้ว 1194
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ศศิวิมล วิทา และดารารัตน์ สุขแก้ว 1203
ระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันสถาบันการเงินเฉพาะกิจในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
นัทธมน โพธิ์ทอง และดารารัตน์ สุขแก้ว 1213
ทัศนคติการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ก่อนและหลังการแพร่กระจายโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ณัฏฐ์ภัสสร สงวนศักดิ์ และดารารัตน์ สุขแก้ว 1222

การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
อังคณา ไพเราะ และดารารัตน์ สุขแก้ว 1230
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน โมบายแบงก์กิ้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
พลอยณภัส พรอัครพัฒน์ และดารารัตน์ สุขแก้ว 1239
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
พิมพ์วรียะ ณ หนองคาย และดารารัตน์ สุขแก้ว 1247
เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคนำแร่ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
สุภมณฑน์ สุภชัยพานิชพงศ์ และดารารัตน์ สุขแก้ว 1255
เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวีดีโอสตรีมมิ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
นภทีป์ เลิศจันทรางกูร และดารารัตน์ สุขแก้ว 1264
ดัชนีเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อวุ้นเส้นแห้งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ธัญนันท์ อติชาติ และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ 1273
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อวุ้นเส้นสดในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
วินัย บุญมุนัส และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ 1281
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ณัฐฐา อยู่สำราญ และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ 1290
การยอมรับเทคโนโลยีในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันตามโครงการของรัฐบาล
ศิริเพ็ญ รถทอง และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ 1299
ความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการคนละครึ่งเฟส 3 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ทิพวรรณ ใสสะอาด ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ กนต์ณัฐ ปู่เกตุแก้ว และวุฒิศักดิ์ เจริญวงศ์มิตร 1309
ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน
ทวีทรัพย์ กลางคาร และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ 1318

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการคนพิการของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน
พิชญาฎา นาคนงนุช และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์..... 1326
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างการขออนุญาตก่อสร้างอาคารของหน่วยงานราชการ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน
ชาลิสา คงเจริญ และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์..... 1335
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการเบิกจ่ายเงิน ของหน่วยงานราชการในเขตภาคใต้
อุบลรัตน์ คงทอง และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์..... 1343
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการรับบริการของต่อบริการด้านงานทะเบียนและภาษีรถของหน่วยงานราชการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
อัมภาพร นวมแหลม และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์..... 1351
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน
ชินวัต เกษมสุขไพศาล และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์..... 1359
แนวโน้มพฤติกรรมในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ทศพล บัวไร่ขิง และมาลัย กมลสกุลชัย..... 1367
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเราชนะ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน
ธญานี ศรีเนตร และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์..... 1380
ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรทฤษฎีใหม่ ประยุกต์สู่โคกหนองนาโมเดล ในพื้นที่อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ต่อการกลับมาใช้ซ้ำ
สายัณต์ สิทธิโชคธรรม ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ ปฏิภาณ เหตระกูล และชัชวาล แสงทองล้วน..... 1388
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง
ฐาปนี มะกาว และนพนภา จุลโลบล..... 1398
ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับแอปพลิเคชันบริการจัดส่งอาหารออนไลน์
วันนิสา มาค้า และนพนภา จุลโลบล..... 1408
ดัชนีเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยโครงการ A ในเขตจังหวัดนนทบุรี
เกศศิรินทร์ ปานโต และนพนภา จุลโลบล..... 1416

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
กฤติยาณี ผลมา และนพนภา จุลโลบล..... 1424
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจกลับไปใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ ตามโครงการภาครัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
กัลยาณี พลับทอง และนพนภา จุลโลบล..... 1433
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
สลักจิตร ศิริสุข และนพนภา จุลโลบล..... 1441
ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านทางแอปพลิเคชัน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
สุพัฒตรา ถาพินนา และนพนภา จุลโลบล..... 1450
ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านทางแอปพลิเคชัน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ณัฐพล แซ่ซื้อ และนพนภา จุลโลบล 1459
ปัจจัยที่ส่งต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ผ่านโมบายแอปพลิเคชันของ GF และ LM ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
สุพัตรา โพธิเศษ และนพนภา จุลโลบล 1467
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชันการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ช่วงก่อนและหลังวิกฤติโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
รัศมี พรหมภักดี และศรีสมร ผ่องพุฒิ 1476
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ปชาบดี พ่วงสังข์ และศรีสมร ผ่องพุฒิ 1486
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันอีเพย์เมนต์ช้อปปี้เพย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ขนิษฐา รอดพรมมา และศรีสมร ผ่องพุฒิ..... 1496
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชัน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
กนกวรรณ สุนสาย และศรีสมร ผ่องพุฒิ 1506

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธุรกรรมการเงิน ก่อนและหลังวิกฤต โควิด 19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ศุภณัฐ ส้มพับ ศิริพงษ์ สีใสไพร 1517
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้การใช้แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ ก่อนและหลังวิกฤต โควิด 19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
วีรพล ปานณรงค์ และศิริพงษ์ สีใสไพร 1524
ปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้งก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
สมพล สวัสดิ์สุขสิริ และศิริพงษ์ สีใสไพร 1534
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอีวอลเลตในอีมาร์เกตเพลสแอปพลิเคชัน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล
ศิริลักษณ์ แจ่มเรือน และศิริพงษ์ สีใสไพร 1542
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจกลับไปใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโครงการ ม.33 เรารักกัน ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน
จุฑามาศ แคใหญ่ และศิริพงษ์ สีใสไพร 1551
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโมบายแบงค์กิ้งของธนาคาร ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน
ประภาวรรณ วิวัฒน์วานิชกุล และศิริพงษ์ สีใสไพร 1559
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ในช่วงก่อนและหลัง การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน
ปัณฑรีย์ หอมสกุล และศิริพงษ์ สีใสไพร 1568
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคาร ช่วงก่อนและหลัง การแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน
นิรมล พลชนา และศิริพงษ์ สีใสไพร 1576
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสลากดิจิทัล ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาด ของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน
พิชญ์สิณี อิงปัญจลาภ และศิริพงษ์ สีใสไพร 1584
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันอีเพย์เมนท์ช่วงก่อนและหลัง การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน
เสาวณีย์ รัตนคช และศิริพงษ์ สีใสไพร 1592
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชัน โครงการ ม.33 เรารักกัน
อิทธิศักดิ์ อินทร์เพชร และศิริพงษ์ สีใสไพร 1600

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันแจ้งเคลมประกันภัย
ณัฐวิภา เดชบุญ ศิริพงษ์ สีใสไพร ปฏิภาณ เหตระกูล และชัชวาล แสงทองล้วน 1609
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรีก่อนและหลังวิกฤติโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ฤทธิชัย มีทองจันทร์ และวาสุกาญจน์ งามโฉม 1617
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
วรพล กองแดงนอก และวาสุกาญจน์ งามโฉม 1626
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้แอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินดิจิตอล
ศรายุทธ์ ตรีรัตน์เกื้อกูล และวาสุกาญจน์ งามโฉม 1636
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ธนัญธร พลชัยวงศ์ และวาสุกาญจน์ งามโฉม 1645
ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ต ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน
อรฉัตร ลิเหล็ก และก้าวไกล วุฒิเสน 1656
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการแอปพลิเคชันเป๋าตัง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน
จันทรา ธรรมรักษ์ และก้าวไกล วุฒิเสน 1664
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในร้านสะดวกซื้อ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน
สุกัญญา ชูแก้ว และก้าวไกล วุฒิเสน 1672
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน
ศิริกาญจน์ เชิดฉิ่ง และก้าวไกล วุฒิเสน 1680
ความพึงพอใจของลูกค้าต่อแอปพลิเคชันของธนาคาร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19
กฤติยา ยี่สน และก้าวไกล วุฒิเสน 1689
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรต่อการใช้งานในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดภาคกลาง
ณัฐกุล เสถียรกาล และก้าวไกล วุฒิเสน 1697
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกซื้ออาหารคลีนและอาหารคีโตของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน
จันทิพย์ ศิลปเทศ และก้าวไกล วุฒิเสน 1706

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน
ศศินิภา ข้อโก้ และก้าวไกล วุฒิเสน 1714
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าบูชาในเพจพระเครื่องในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน
สรวิศ เปรมปรีดิ์ และก้าวไกล วุฒิเสน 1722
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล ในพื้นที่ภาคกลางและภาคตะวันตก
พิมพกานต์ ปานจินดา และก้าวไกล วุฒิเสน 1730
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอพพลิเคชันของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน
เกษร แสงสุข และก้าวไกล วุฒิเสน 1738
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของรีสอร์ทแก่งกระจาน และโฮมเสตย์
ธรรมา ลอยพโยม ก้าวไกล วุฒิเสน ปฏิภาณ เหตระกูล และชัชวาล แสงทองล้วน 1746
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน KMA Krungsri Mobile Application ในช่วงวิกฤตโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
นันทิชา พลายพงษา และสุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต 1754
ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชั่นอีเพย์เมนต์ช่วงการระบาดโควิด-19 ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ปรวุฒิ มงคลศิลป์ และสุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต 1764
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ในโครงการภาครัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ชนนิกานต์ เกิดน้อย และเกียรติศักดิ์ สมัครสมาน 1773
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ปิยธิดา ชาญรักษา และเกียรติศักดิ์ สมัครสมาน 1783
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้วยแบบจำลอง ACSI
พัชรธร อ้อยหวาน และมาลัย กมลสกุลชัย 1792
การยอมรับแอปพลิเคชันหมอพร้อม เพื่อตอบสนองการใช้งานของประชาชนต่อภาครัฐ
มัลลิกา สิงขรอาจ และมาลัย กมลสกุลชัย 1804

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำและการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ธีรชัย ปฐมพรสุริยะ และมาลัย กมลสกุลชัย 1815
การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์และความภักดีของลูกค้าบริษัทประกันชีวิตในเขตภาคกลางตอนล่าง
จุฑามาศ แสงนิล และมาลัย กมลสกุลชัย 1827
การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการต้นทุนการใช้พลังงานไฟฟ้าในระบบลมอัดในสายการผลิต
พิมพรรณ ธีระสรรพวิทยา และธฤตพน อู่สวัสดิ์ 1839
การศึกษาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาในการส่งเสริมให้ลูกค้าทำธุรกรรมผ่าน Application Mobile Banking ของธนาคารอาคารสงเคราะห์
ลภัสรดา โบขุนทด 1850
แนวทางการลดหนี้ค้างชำระสินเชื่อผู้มีอาชีพอิสระ COVID - 19 (PSA) ของธนาคารออมสินในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
มาศรัตน์ ปุณวัชระพิศาล 1865
การศึกษาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาลูกค้าไม่ใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก
ณัฏฐพิชา ผาติรงควิวัฒน์ และอารดา มหามิตร 1878
แนวทางการเพิ่มจำนวนลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่ใช้บริการโมบายแอปพลิเคชัน GHB ALL
จิรายุ นางาม และศิวฤทธิ์ สุนทรเสณี 1891
แนวทางการแก้ไขปัญหาการใช้กระดาษอย่างสิ้นเปลืองของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก
สุรัตลาวัณ ปุงแก้ว 1905
การศึกษาสาเหตุและแนวทางแก้ไขจำนวนการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยที่ลดลงของธนาคารออมสิน สาขาเดอะมอลล์ งามวงศ์วาน
สุนิสา ทองทับ และผุสดี พลสารัมย์ 1916
คุณลักษณะผลิตภัณฑ์เบียร์ลาเกอร์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
นพวรรณ เฉลิมไพศาลสุข จักรกฤษณ์ พจนศิลป์ และศานิต เก้าเอี้ยน 1930
โมเดลวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาบนทวิตเตอร์โดยใช้การประมวลผลภาษาธรรมชาติและการเรียนรู้ของเครื่องจักร
อนุรักษ์ ศิวะบุญญา ภัณฑิรา ร่มเพชร ภาคภูมิ อิทธิรัตนะโกมล นุจสรา โพธิ์เงิน และนรังค์ ตรีธัญญา 1942

การลดความผิดพลาดที่ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายของการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางเคาน์เตอร์ และตู้ฝาก-ถอนอัตโนมัติ ของธนาคารออมสินสาขาถนนสรงประภา
สุจิตรา เพ็งสุข และศิวฤทธิ์ สุนทรเสณี..... 1954
แนวทางการแก้ไขปัญหาการให้สินเชื่อธุรกิจ SMEs ของธนาคารออมสิน สาขาเกทเวย์เอกมัย ในภาวะโรคระบาด โควิด-19 ในช่วงปี 2562-2564
ณหทัย นิตตะโย และปราณี เอี่ยมละออภักดี..... 1965
แนวทางการเพิ่มสัดส่วนการใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มลูกค้าองค์กร ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน
ปนัดดา คงวิชา และวรรณรพี บานชื่นวิจิตร..... 1976
แนวทางการแก้ไขประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายขายของบริษัท ไทยนครพัฒนาจำกัด สาขา โฮจิมินห์
บัญญวัต ตรียกูล และกิตตินันท์ พันธุมสุต..... 1989
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในยุคดิจิทัลของนักบัญชี ในเขตนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จังหวัดฉะเชิงเทรา
กรรณิการ์ วงษ์ศรีจันทร์ วราภรณ์ รอดสัมฤทธิ์ วรินทิพย์ ถนอมพวก และจิรานุช ยวงทอง..... 2003
ระบบสารสนเทศค่าสอนเพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดทำค่าตอบแทน
ศิริพร โรจนโกศล ปราชญ์ ชัยศิริ ปฏิพัทธ์ ชิวปรีชา และศิริเพ็ญ พงษ์ไพเชฐ..... 2016
พฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7-Delivery ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ร้าน 7-Eleven ในอำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา
ศิริพร จันทร์ประภา และธนเดช กังสวัสดิ์..... 2028
กลยุทธ์ทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ
จุฑาภัค สิงห์สมบุญ และปิยะพงศ์ พัดชา..... 2040
ประสิทธิภาพในการเรียนออนไลน์ช่วงสถานการ์โควิด-19 กรณีศึกษานักศึกษาสาขาการบัญชี หลักสูตรเทียบโอน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ศูนย์กลางนครราชสีมา
อาทิตยา แดงพงษ์ ศศิวิมล เผือกจันทึก นิฤมล องอาจ กัญญารัตน์ ถาดสระน้อย สมใจ บุญหมื่นไวย และบุษบงกช บุญกุศล..... 2052
ความสัมพันธ์ระหว่างมูลค่าทางการตลาด อัตราส่วนทางการเงิน กับราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ
อัญมณี ละม่อมเมือง นุชรินทร์ จ่นกลาง ทิพธัญญา สมบังใด กัลยาณี กรีสุธา สุมาลี เอกพล และสมใจ บุญหมื่นไวย..... 2062

พฤติกรรมการเข้าใช้บริการธุรกิจร้านคาเฟ่ : กรณีศึกษาร้านคาเฟ่ ในจังหวัดนครราชสีมา
ณัฐภูมิ ขอพิมาย ศรัณญา ปะโนรัมย์ สุดารัตน์ เป่าตัว ธัญลักษณ์ ชุดกระโทก สมใจ บุญหมื่นไวย และพรพิมล อิฐรัตน์..... 2074
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานธนานุเคราะห์
ปิยะพงศ์ พัดชา ริญญาภัทร์ เขจรนันทน์ ณฐา อภิธาวินวสุ และยุวรี โชคสวนทรัพย์..... 2084
การประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนครราชสีมา
อัญชลี โคกดอน ยุพาพร พรมศรี นิสรา หอมสูงเนิน นรินธร คิดทำ สมฤทัย เชิดครบุรี สุนิษา ธงจันทร์ และสมใจ บุญหมื่นไวย 2094
เหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ส่งผลต่ออัตราส่วนทางการเงิน ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หมวดธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม
เรือนแก้ว นวนบุตร พีระกานต์ พรหมมา พรพิมล อิฐรัตน์ และสมใจ บุญหมื่นไวย..... 2107
ความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชีและการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของสำนักงานบัญชีคุณภาพ
ภิญญาพัชญ์ ชื่นค้า ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข และสุจินดา อิ่มเงิน 2118
เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร
ภานุวัฒน์ ศรีสล่าง ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข และอมร ถุงสุวรรณ 2129
นวัตกรรมการจัดการ และคุณค่าที่รับรู้ ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจ
สุนันทา เสถียรมาศ..... 2141
การเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ที่จบการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจกับผู้ที่จบจากคณะอื่น ในเขตนครราชสีมา
ธนาธิป ชนะชัย เกวลิน เกษกลางดอน รุจิราอ่อน ตะคุ ระพีพัฒน์ พมเจียม ปติณญา ลิบลับ สมใจ บุญหมื่นไวย และสมศักดิ์ จินตวัฒนกุล..... 2153
การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งอนาคตในการแข่งขันยุคใหม่
รพีพัฒน์ ศรีศิลารักษ์ กฤษณา กิมเล่งจิว และวรรณสิรี ศักดาพิพัฒน์กุล..... 2164
ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
ลลิดา อ่ำเอื้อ ไอยกาญจน์ สิลาฐาปนสกุล อติพร ภู่เมือง ปรมินทร์ โฆษิตกุลพร และอธิพันธ์ วรรณสุริยะ..... 2178
ระบบจัดการพิธีกงเต็ก กรณีศึกษา พุทธสมาคมหน่ำไฮ่
กิตติศักพิ์ ศิริวาจา ธีรศักดิ์ ทองใหม่ พงศกร ตั้งสิริพัฒนา และสมศักดิ์ บุตรสาคร..... 2189

การขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารในประเทศไทย
ธนภรณ์ แสนสมบัติสกุล นิวัฒน์ พัฒนถิรพันธ์ พัลลภ แซ่ลี้ และภานุพงศ์ นิลตะโก..... 2201
ปัจจัยด้านลักษณะทิวทัศน์ที่ส่งผลต่อการประเมินมูลค่าทรัพย์สินประเภทอาคารชุด
วิรัตน์ ตาสามดี ภัทร รักเผื่อน และวาสนา ดวงดี..... 2216
การดำเนินงานบริการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ยางพาราแปรรูป กรณีศึกษา : โรงหมอนยางพาราบ้านคลองโอม ตำบลทุ่งสง อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช
ลัดดาวัลย์ เพ็งจันทร์ อรปวีณ์ โภคาวัฒนา ธิรนันท์ วัฒนโยธิน และกฤติกา กลับรินทร์..... 2226
ส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
วรารัตน์ ทองแก้ว เกศกุฎา โกฏิกุล ชัญญานุช โมราศิลป์ เย็นจิต นาคพุ่ม และธิรนันท์ วัฒนโยธิน 2236
ความสามารถด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในช่วงวิกฤตโรคระบาดโควิด-19
ธิดารัตน์ อินทจันทร์ ธิรนันท์ วัฒนโยธิน เกศกุฎา โกฏิกุล และนุชากร คงยะฤทธิ์..... 2248
พฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช
ภูษณิศา คมฤทธิ์ ปภัสรา คงศรี สิทธิชัย นวลเศรษฐ และสุพัตรา คำแหง..... 2260
แนวทางการนำระบบการควบคุมภายในไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ กรณีศึกษาองค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา
สุพัตรา ผิวทอง และประสาน นันทเสน..... 2274
การเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัท เตือนใจพาณิชย์กรุ๊ป จำกัด สาขามะนาวหวาน
อินทิรา รามอินทร์ ธิรนันท์ วัฒนโยธิน เกศกุฎา โกฏิกุล กฤติกา กลับรินทร์ และนุชากร คงยะฤทธิ์ 2286
ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินและราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
วันวิสาข์ สมทรัพย์ ผกาวรรณ เหลือกลาง ปียานันท์ สุวรรณเขต รณิศ สิทธภาศรี
กมลวรรณ สอนมัง ตวงรัตน์ เปียทอง สุจิตรา แตะจอหอ ณัฐวลี อริยะเดช ชนิกานต์ โชติกลาง
พรทิพย์ สุขเกษม อภิสรา สนทองหลาง และจันทร์เพ็ญ ธงไชย..... 2297
ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา
วงศธร ศรีคำดี และประสาน นันทเสน..... 2306

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัตินักบัญชีกับคุณภาพการจัดทำรายงานทางการเงินของสำนักงานบัญชี ในจังหวัดนครศรีธรรมราช
กรรณิการ์ เภรีวิก เดือนเพ็ญ จินา ธัญวรัตน์ รอดทองสุข เสาวรัตน์ พุทธวรรณ์ อรัญญา จินาชาญ จตุพร อภิโชติภูดินันท์ และภูษณะ พลสงคราม 2324
ความรู้และความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีของวิสาหกิจชุมชน ในเขตอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ศิริวรรณ บุญศรี ชฎาภร ทองจูด ปิ่นมณี ภิรมย์ สโรชา นาคสุวรรณ สุพิชญา รัตนสุรางค์ จตุพร อภิโชติภูดินันท์ อรัญญา จินาชาญ และภูษณะ พลสงคราม 2335
ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีต่อการรับรู้ในด้านส่วนประสมทางการตลาดของเครื่องดื่มชาเขียวพร้อมดื่ม
นัฏฐวรรณ ขอประเสริฐสุข และคุณากร ไวยวุฒิ 2345
ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของกิจการและระยะเวลาในการออกรายงานสอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
วรรณภา เลากลาง วริษฐาพร สกุลคำประสิทธิ์ อารียา อัคราช ภูมิพิศุทธิ์ สุธีรโรจน์ ญาณี แพปรุ วาเลน วงษ์ประเสริฐ กนกนิภา สมบูรณ์ พรนภา นนเทศา ณัฐริกา ขวดพุทรา ธิญาดา พูนมีพะเนา และจันทร์เพ็ญ ธงไชย 2355
ความสัมพันธ์ระหว่างแนวการปฏิบัติการบัญชีเพื่อสิ่งแวดล้อมและมูลค่ากิจการ: บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
อารียา อ่อนสำโรง วรรณกร มุสิกสาร วรรณทร มุสิกสาร กันต์ฤทัย มะเริงสิทธิ์ เสาวลักษณ์ อรเดช มัลลิกา ชมสุขประกิต โมริยาห์ เผ่าสวรรค์ ชุติมณฑน์ รุ้งสันเทียะ ณัชชา หาญชัย พรนภัส ปัตชัยโย ดวงนภา บุญมีป้อม และจันทร์เพ็ญ ธงไชย 2363
ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างผู้ถือหุ้นที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
วรรณรดา ตรีรัตนกุลพร วิมลรัตน์ หยวกฉิมพลี นาริษา สุวรรณมาโจ จิรนันท์ แจ้งจิต สุนิตา หลีกระโทก และจันทร์เพ็ญ ธงไชย 2371
การศึกษาอัตราส่วนที่เหมาะสมสำหรับการผลิตก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียในฟาร์มสุกรร่วมกับเศษอาหารในชุมชนและผักตบชวาในกระบวนการหมักแบบไร้อากาศ
สุทัศน์ ลาภูตะมะ จิรายุ บุตรราช ตฤษฐพร แก้วสุก คมสันต์ งามขำ และกุศล สมุทรคชรินทร์ 2381
ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำพริกเห็ดทุ่งเสบียง ตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
นิติมา สุวรรณโกมล นวพร รัตนบุรี ณัฐกฤตา รักใหม่ กิตติยา ปัญญาเยาว์ และนุชรินทร์ ศรีสังข์ . 2394

การประเมินผลระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข

An Evaluation of Management System and Computer Equipment Procurement Report, Ministry of Public Health

กันตภัส วรรธนะรุ่งโรจน์[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Guntapat Vatthanarungroj[1] and Chompoonuch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: Guntapat.v@outlook.com

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินผลปัจจัยพื้นฐานด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตของระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข (2) ระบุปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน (3) เสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจากสังกัดสำนักงานเขตสุขภาพที่ 5 จำนวน 96 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 8 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ประกอบอาชีพ ข้าราชการปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุข สังกัดโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ปฏิบัติงานที่จังหวัดสมุทรสงคราม (2) การประเมินผลระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (3) ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงาน พบว่า บริบทพื้นที่ที่แตกต่างทำให้ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ที่ขาดความเข้าใจในการใช้งานระบบและเกณฑ์ในการจัดหาครุภัณฑ์ขาดความยืดหยุ่น (4) แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ควรมีการปรับปรุงกฎระเบียบและกระบวนการทำงานในการจัดหาครุภัณฑ์ การลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน และการพัฒนาบุคลากรในการใช้งานระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข เพื่อการพัฒนาการรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขต่อไป

คำสำคัญ: การประเมินผล ระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

Abstract

The objectives of this research to (1) evaluate the context, inputs, processes and products of the management system and computer equipment procurement report, Ministry of Public Health (2) Identify problems and issues in the operation (3) provide the guidelines for the development and improvement of management system and computer equipment procurement report, Ministry of Public Health. The research instruments consisted of questionnaires and structured interview forms. The respondents were 96 workers and 8 key informants in the Health Office region 5. The data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and content analysis. The results of the research founded that (1) most of the respondents were male. There were government officer and work in a public health officer position and settle in the health promoting hospital. Most of respondents work at Samut Songkhram Province (2) Evaluation of management system and computer equipment procurement report, Ministry of Public Health, in the overview was a high level (3) Problems and issues of operations founded that different area contexts lack of data linkage of the computer equipment supply system, staff lacking understanding of the system usage and lack of flexibility in the established criteria (4) Guidelines for the development of management system and computer equipment procurement report, Ministry of Public Health founded that regulations and work processes should be improved, reducing complex work procedures and development of personnel skill to use it can building the further development of it scheme

Keywords: Evaluation, Management system and computer equipment procurement report

บทนำ

ครุภัณฑ์และวัสดุสำนักงานถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงานให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือเอกชน ถูกนำไปใช้ในส่วนงานตามแผนกต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งมีหลากหลายรูปแบบทั้งในส่วนของลักษณะการใช้งาน เปลี่ยนไปตามเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นตามยุคสมัย ส่งผลให้องค์กรนั้น ๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยนครุภัณฑ์ให้เป็นไปตามเทคโนโลยีเพื่อบรรลุเป้าหมายในการบริหารงานขององค์กร (วรนุช จันทร์โอ และณฐกร สาระรัมย์, 2559) ซึ่งปัจจุบันครุภัณฑ์ที่สำคัญ คือ “คอมพิวเตอร์” ถูกนำมาใช้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology System) โดยกระบวนงานที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การนำข้อมูลมาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในทุก ๆ ด้าน (ณนัฐรักษ์ อรุณทัต, 2560, น. 46) ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางเศรษฐกิจ สังคม และคุณภาพชีวิตของประชาชน พัฒนาการที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วของ

เทคโนโลยีสารสนเทศได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมายทั้งในภาคเอกชนและรัฐบาล ขณะที่ภาครัฐยังมิได้ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศมากนักในการสร้างและนำเสนอบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ซึ่งอาจเป็นจุดด้อยของภาครัฐที่ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง ทั้งนี้ การนำเอาเครื่องคอมพิวเตอร์บุคคลมาใช้ในงานพิมพ์เอกสารแทนเครื่องพิมพ์ดีด จึงทำให้หน่วยงานหลายแห่งของบประมาณประจำปีเพื่อเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เป็นรุ่นใหม่ แต่ถึงอย่างไรก็ตาม หน่วยงานบางแห่งของรัฐได้สร้างจุดเริ่มต้นด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานประจำวันที่อำนวยความสะดวกทั้งแก่ข้าราชการและประชาชน ซึ่งนับว่าเป็นการจุดประกายไฟฝันในภาครัฐที่ดีเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน การที่จะส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในภาครัฐนั้นสิ่งสำคัญที่ควรเล็งเห็นและควรเตรียมการให้พร้อมและมีเป้าหมายอย่างมุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศในภาครัฐให้เข้มแข็งและมีศักยภาพสูงสุด (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559, น. 16-19)

คอมพิวเตอร์เข้ามาใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับประวัติการรักษาคนไข้ที่มาใช้บริการ บางแห่งจึงจำเป็นต้องมีการเชื่อมโยงกับระบบข้อมูลของคนไข้เพื่อตรวจสอบประวัติเบื้องต้น ปัจจุบัน หน่วยบริการมีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์สูงขึ้นเรื่อย ๆ สิ่งที่ขาดไม่ได้ก็คือการจัดเก็บข้อมูลของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาจัดซื้อจัดหา เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอทีมาใช้ในหน่วยงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เนื่องจากในอนาคตมีความต้องการลักษณะเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สูงขึ้น ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้พัฒนาระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2561) เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการงานจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และครุภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องขึ้น เพื่อให้สามารถตรวจสอบ ติดตาม และบริหารจัดการข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้เกิดการประหยัด ลดต้นทุนการใช้กระดาษ ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และครุภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องของกระทรวงสาธารณสุข โดยกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ระบบนี้ได้แก่หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขทุกแห่ง ที่มีความต้องการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ แต่ในทางกลับกัน จากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่าระบบมีข้อบกพร่องและมีปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นตั้งแต่เริ่มใช้งานระบบจนถึงปัจจุบัน รวมไปถึงมีการเปลี่ยนนโยบายที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้ระบบไม่รองรับกับนโยบายใหม่ที่เกิดขึ้น ทำให้การทำงานเกิดความไม่เสถียรภาพ และยังไม่ได้มีการประเมินระบบมาก่อน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการประเมินระบบดังกล่าว โดยใช้รูปแบบการประเมินแบบ CIPP Model ของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam, 1971) ที่มีรูปแบบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านบริบท 2) ปัจจัยนำเข้า 3) กระบวนการและ 4) ด้านผลผลิต ซึ่งการประเมิน ทั้ง 4 ด้าน มีความเหมาะสมและครอบคลุมผลการประเมินในทุกองค์ประกอบ เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1) เพื่อประเมินผลปัจจัยพื้นฐานด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตของระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข

2) เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข

3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข

สมมติฐานการวิจัย

1) ผลการประเมินผลระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข ไม่แตกต่างกันตามลักษณะประชากรศาสตร์

2) ผลการประเมินผลระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข แตกต่างกันตามลักษณะประชากรศาสตร์

ประโยชน์ที่ได้รับ

1) บุคลากรในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขสามารถใช้ระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข ได้สะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการใช้งาน

2) ระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุขได้รับการพัฒนาระบบการใช้งานที่ตอบสนองต่อผู้ใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ

3) นำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุขต่อไปในอนาคต

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข สังกัดเขตสุขภาพที่ 5 จำนวน 8 จังหวัด ได้แก่ 1) กาญจนบุรี 2) นครปฐม 3) ราชบุรี 4) สุพรรณบุรี 5) ประจวบคีรีขันธ์ 6) เพชรบุรี 7) สมุทรสงคราม 8) สมุทรสาคร จำนวน 96 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง จำนวน 8 คน

เครื่องมือการวิจัย

1. แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามขึ้นจากแนวคิดโดยศึกษาและเก็บข้อมูลจากการประเมินตามรูปแบบประเมินแบบ CIPP Model ของ สตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam, 1971)

ที่มีรูปแบบการประเมิน 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านบริบท 2) ปัจจัยนำเข้า 3) กระบวนการ และ 4) ด้านผลผลิต แบบสอบถามที่ใช้วิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และสร้างตัวชี้วัดของตัวแปรที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check - List) ประกอบด้วย คำถาม 7 ข้อ โดยครอบคลุมปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) อาชีพ 5) ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน 6) ประเภทหน่วยงาน 7) จังหวัดที่ปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ประเมินผลปัจจัยพื้นฐานด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตของระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close - ended Question) มี จำนวนทั้งหมด 20 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

1) ด้านบริบท	จำนวน 5 ข้อ
2) ด้านปัจจัยนำเข้า	จำนวน 5 ข้อ
3) ด้านกระบวนการ	จำนวน 5 ข้อ
4) ด้านผลผลิต	จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open- ended Question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข

2. แบบสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข

ตอนที่ 2 แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ

1) ทำหนังสือจากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตศาลายา แจ้งขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

2) ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือราชการนำส่งขอความอนุเคราะห์ขอเก็บข้อมูลไปยังหน่วยงานในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 5 ประกอบไปด้วย 8 จังหวัด 1) กาญจนบุรี 2) นครปฐม 3) ราชบุรี 4) สุพรรณบุรี 5) ประจวบคีรีขันธ์ 6) เพชรบุรี 7) สมุทรสงคราม 8) สมุทรสาคร (กระทรวงสาธารณสุข, 2564) พร้อมเอกสารแบบสอบถามไปยังหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ จำนวน 96 คน

3) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

4) ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล 2 เดือน

5) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล

6) นำข้อมูลมาแปลใส่รหัสข้อมูล (Coding) เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล

7) ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมด

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ และเป็นผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการจัดการและรายงานครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ รวมทั้งสิ้นจำนวน 8 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เชิงปริมาณ การวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากรวบรวมแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความครบถ้วนและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม หลังจากนั้นกำหนดรหัสให้กับตัวแปร เพื่อป้อนข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับประมวลผลทางการวิจัย ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณ คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean: μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Sigma: σ)

2. เชิงคุณภาพ เริ่มจากการจัดระเบียบข้อมูล ทั้งการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การสังเกตสีหน้าท่าที น้ำเสียง อากัปกิริยา บริบทโดยรอบพื้นที่ นำข้อมูลที่ได้จากภาคสนาม มาลงรหัส เพื่อจัดหมวดหมู่ของประเด็นที่ได้อย่างเป็นระบบ มาวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนของการทำวิจัยด้วยการดำเนินการวิเคราะห์สังเคราะห์และสรุปผลโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลอุปนัยหรือตรรกะ (inductive analysis) ซึ่งเป็นการตีความสร้างข้อสรุปจากการสัมภาษณ์ที่ได้ทำการบันทึกไว้เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 96 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.0 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 49 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.80 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.90 อายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.70 อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.50 และอายุระหว่าง 18-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.10 ตามลำดับ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 81.20 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 14.60 ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.10 และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 2.10 ตามลำดับ ประกอบอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 90.60 รองลงมาคือ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 4.20, 2.10 และ 3.10 ตามลำดับ ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมาคือ เจ้าพนักงานสาธารณสุข พยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักจัดการงานทั่วไป และตำแหน่งอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 17.70, 15.60, 12.50, 3.10

และ 2.10 ตามลำดับ ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.70 รองลงมา คือ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 13.50 10.40 8.30 และ 1.00 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่จังหวัดสมุทรสงคราม คิดเป็นร้อยละ 23.96 รองลงมา คือ สุพรรณบุรี นครปฐม เพชรบุรี กาญจนบุรี สมุทรสาคร ราชบุรี และประจวบคีรีขันธ์ คิดเป็นร้อยละ 19.79, 16.67, 10.42, 9.38, 7.29, 7.29, และ 5.21 ตามลำดับ

2. ผลการประเมินผลระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข โดยใช้การประเมินในรูปแบบ CIPP Model การประเมินผลระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านผลผลิตมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมา ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 กระบวนการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และสภาพแวดล้อม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ สามารถจำแนกรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมหรือบริบท (Context Evaluation)

ด้านปัจจัยสิ่งแวดล้อมภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ความสอดคล้องกับปัญหาการดำเนินการบริหารจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์แก้ปัญหาการปฏิบัติงานในกำรบริหารจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหำครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ตามลำดับ และข้อคำถาม 2 ข้ออยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดทำคู่มือการใช้งานระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหำครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และการฝึกอบรมและสร้างความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ตามลำดับ

ด้านปัจจัยนำเข้า (Input)

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ การกำหนดผู้รับผิดชอบงานอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 การจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์มีคุณภาพและมาตรฐานตามเกณฑ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถเกี่ยวกับการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์มีอย่างเพียงพอและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ตามลำดับ และข้อคำถาม 1 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีงบประมาณในการบริหารจัดการและจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์อย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

ด้านปัจจัยกระบวนการ (Process)

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า อยู่ในระดับมากจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ มีระบบป้องกันและยืนยันตัวตนขณะเข้าใช้งาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 มีระบบติดตามกำกับ ดูแลและรายงานความก้าวหน้าการจัดหำครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และมีการรายงานและวิเคราะห์ผลการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ตามลำดับ และ

ข้อคำถาม 2 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ กลไกการสื่อสารระหว่างทีมงานเมื่อเกิดข้อสงสัยในการใช้งานระบบอย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และมีขั้นตอนและคู่มือแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างครอบคลุมทุกรายการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ตามลำดับ

ด้านการประเมินผลผลิต (Product)

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ข้อ เรียงลำดับได้ดังนี้ ระบบรายงานใช้ภาษาและจัดทำรูปแบบแสดงผลที่ง่ายต่อการใช้งาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ลดขั้นตอนในการจัดหาและจัดทำรายงานครุภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ข้อมูลการจัดหาครุภัณฑ์จากหน่วยงานส่วนภูมิภาคส่งไปยังส่วนกลางถูกต้องตามการรายงานข้อมูล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เชื่อมโยงข้อมูลและเข้าถึงข้อมูลการจัดหาครุภัณฑ์ได้โดยง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และผู้ใช้งานระบบจัดหาและรายงานครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์มีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ตามลำดับ

3. ปัญหาอุปสรรคในการใช้งานระบบการบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข

ด้านสภาวะแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า 1) หน่วยงานยังขาดความเข้าใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ 2) กฎระเบียบและกระบวนการทำงานไม่สอดคล้องกับการใช้งานจริง 3) ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระบบฯ และ 4) ความซ้ำซ้อนของการใช้งานและการแก้ไขปัญหาจากการใช้งาน

ด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า 1) ดำเนินการจัดหาครุภัณฑ์ขาดความต่อเนื่องเนื่องจากการปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ 2) ความรู้ในการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ของผู้รับผิดชอบงาน 3) งบประมาณยังไม่เพียงพอในการจัดหาครุภัณฑ์ 4) หลักเกณฑ์ราคายังขาดความชัดเจน

ด้านกระบวนการ พบว่า 1) กระบวนการทำงานของระบบที่ใหม่ต้องใช้การปรับตัวของหน่วยงานและบุคลากร 2) การรักษาความปลอดภัยของการเข้าใช้งานที่ยังไม่ครอบคลุมทุกรายการ 3) ระบบยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การรายงานผลและการติดตามหลังการอนุมัติ

ด้านผลผลิต พบว่า 1) ระยะเวลาในการพิจารณาที่ไม่มีการกำหนดกรอบเวลาที่ชัดเจน 2) ขั้นตอนการใช้งานที่ซับซ้อน และการมีส่วนร่วมในการพิจารณารายการครุภัณฑ์ที่ถูกแทรกแซงจากผู้มีอำนาจทำให้ความพึงพอใจในการใช้งานระบบลดลง

4. แนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข

ด้านสภาวะแวดล้อม พบว่า ควรมีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเนื่องจากโปรแกรมที่สร้างขึ้นซ้ำซ้อนกับบางหน่วยบริการ ทั้งนี้ควรมีการทบทวนกระบวนการทำงาน การปรับปรุงระเบียบและระบบงานฯ ตามความเหมาะสมเป็นระยะ จัดทำแนวทางการพัฒนาฯ ของกระทรวงให้มีความสอดคล้องกับกฎ/ระเบียบและนโยบายของรัฐบาลและแจ้งให้ทุกหน่วยงานในสังกัดถือปฏิบัติ

ด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า ควรปรับเกณฑ์ราคากลางฯ ให้ยืดหยุ่น และเข้ากับบริบทของหน่วยบริการ การจัดสรรบุคลากร งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ ที่เพียงพอ เหมาะสมกับการทำงาน เพื่อการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และการจัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานอย่างสม่ำเสมอ

ด้านกระบวนการ พบว่า ควรพัฒนาระบบปัญญาประดิษฐ์ เพื่อช่วยในการพิจารณาโครงการจัดหาครุภัณฑ์แทนการประชุมพิจารณา ควรหาวิธีการต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกในการที่จะยื่นโครงการได้ตลอดเวลา การประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบให้กับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขเข้าใช้งานระบบเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล ควรมีกำกับติดตาม การตรวจสอบ การรายงานผล และป้องกันข้อผิดพลาดที่เกิดจากการทำงานได้

ด้านผลผลิต พบว่า ควรมีการประมวลผลภาพรวม จัดทำแผนการดำเนินงาน อีกทั้งควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลซึ่งจะทำให้การประมวลผลมีความรวดเร็ว ง่ายต่อการใช้งาน และลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล

อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ประเมินผลปัจจัยพื้นฐานด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิตของระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข

จากการศึกษาพบว่า ผลการประเมินผลระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข มีความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 สอดคล้องกับการศึกษาของนิพจน์พัทธ์ เมืองโคตร เอกชัย แน่นอุดร เกรียงศักดิ์ จันทีนอก (2562) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลระบบสารสนเทศการปฏิบัติสหกิจศึกษา กรณีศึกษา คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระบบที่พัฒนาขึ้นได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้ระบบ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และสอดคล้องกับราชภัฏ บุญยิ่งยง และแก้วใจ อาภรณ์พิศาล (2561) ทำการศึกษาเรื่อง ระบบจัดการครุภัณฑ์: กรณีศึกษาโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ส่วนของผู้ดูแลระบบสามารถจัดการข้อมูลต่าง ๆ เช่น ข้อมูลพนักงาน ข้อมูลสินค้า การเบิกจ่ายครุภัณฑ์ และสรุปรายงานการเบิกครุภัณฑ์ และส่วนของเจ้าหน้าที่สามารถเบิกจ่ายครุภัณฑ์ และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบที่มีต่อระบบงานนี้โดยภาพรวมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับวรนุช จันทร์โอ และ ณฐกร สาระรัมย์ ได้ศึกษาการพัฒนาระบบจัดเก็บครุภัณฑ์ทางคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร ผลการประเมินประสิทธิภาพด้านการใช้งานของระบบ พบว่า ประสิทธิภาพของระบบอยู่ในระดับมาก

วัตถุประสงค์ที่ 2 ระบุปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข

ด้านสภาวะแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานยังขาดความเข้าใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ กฎระเบียบและกระบวนการทำงานไม่สอดคล้องกับการใช้งานจริง ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระบบฯ และความซ้ำซ้อนของการใช้งานและการแก้ไขปัญหาจากการใช้งาน สอดคล้องกับฐิติพัฒน์ มหาดไทย (2560) ได้ทำการศึกษาโครงการพัฒนาระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เพื่อนำไปใช้

จัดการสินทรัพย์ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ซึ่งมีปัญหาจากการควบคุมการใช้งานให้ถูกต้องตามกฎระเบียบหรือนโยบายขององค์กร

ด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า การจัดหาครุภัณฑ์ขาดความต่อเนื่องเนื่องจากการปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และความรู้ในการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ของผู้รับผิดชอบงาน และงบประมาณยังไม่เพียงพอในการจัดหาครุภัณฑ์ สอดคล้องกับจตุพร ระเวงจิตร์ และมุทิตา มาทมูล (2561) ได้ทำการศึกษาปัญหาการบริการคอมพิวเตอร์ภายในห้องเรียน กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ด้านความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ของผู้รับบริการ อยู่ในระดับปาน กลาง ($\overline{x}$ = 3.49) ด้านวัสดุอุปกรณ์ และระบบคอมพิวเตอร์ภายในห้องเรียน อยู่ในระดับสูง ($\overline{x}$ = 3.60)

ด้านกระบวนการ พบว่า กระบวนการทำงานของระบบยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของราชภัฏ บุญยิ่งยง และแก้วใจ อาภรณ์พิศาล (2561) ทำการศึกษาเรื่อง ระบบจัดการครุภัณฑ์: กรณีศึกษาโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ซึ่งมีปัญหาด้านระบบจัดการครุภัณฑ์ ให้มีรูปแบบการใช้งานที่สะดวก รวดเร็ว และมีการเก็บข้อมูลของครุภัณฑ์แม่นยำมากขึ้นแทนการเขียนเบิกจ่ายครุภัณฑ์ที่จะมีความล่าช้าในการตรวจสอบ และการสูญหายของเอกสารสำหรับการเบิกจ่ายครุภัณฑ์

ด้านผลผลิต พบว่า ความพึงพอใจของการใช้งานอย่างมาก เช่น ขั้นตอนการใช้งานที่ซับซ้อน และ การมีส่วนร่วมในการพิจารณารายการครุภัณฑ์ทำให้ความพึงพอใจในการใช้งานระบบลดลง สอดคล้องกับ วรนุช จันทร์โอ และณฐกร สาระรัมย์ (2560) ที่พบว่าฐานข้อมูลระบบจัดเก็บครุภัณฑ์ทางคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และประเมินประสิทธิภาพด้านการใช้งานของระบบที่พัฒนามีปัญหาการจัดเก็บและตรวจสอบครุภัณฑ์ทางคอมพิวเตอร์

วัตถุประสงค์ที่ 3 เสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข

ผลการศึกษาพบว่า ด้านสภาวะแวดล้อม ควรมีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเนื่องจากโปรแกรมที่สร้างขึ้นซ้ำซ้อนกับบางหน่วยบริการ ทั้งนี้ควรมีการทบทวนกระบวนการทำงาน การปรับปรุงระเบียบและระบบงานฯ ตามความเหมาะสม จัดทำแนวทางการพัฒนาฯ ให้มีความสอดคล้องกับกฎ/ระเบียบ และนโยบายของรัฐบาลและแจ้งให้ทุกหน่วยงานในสังกัดถือปฏิบัติ โดยมีการศึกษาของสมพร แทนจำปา (2560) ได้ทำการศึกษา ระบบการจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ พบว่าแนวทางการพัฒนาระบบมีวิธีการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน คือ 1) ศึกษาและกำหนดขอบเขตของการทำงานระบบงานเดิม 2) ระบุความต้องการของระบบใหม่ 3) ออกแบบระบบ 4) พัฒนาระบบ และ 5) ทดสอบและประเมินสิทธิภาพของระบบ

ด้านปัจจัยนำเข้า พบว่า การจัดสรรบุคลากร งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์ ที่เพียงพอ เหมาะสมกับการทำงาน เพื่อการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และการจัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานอย่างสม่ำเสมอ วรนุช จันทร์โอ และ ณฐกร สาระรัมย์ (2559) เห็นควรพัฒนาระบบจัดเก็บครุภัณฑ์ทางคอมพิวเตอร์ผ่าน

เครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถช่วยแก้ไขปัญหาการจัดเก็บและตรวจสอบครุภัณฑ์ทางคอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลชัยนาทนเรนทรให้มีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พัฒนาด้วย ภาษา PHP ออกแบบและจัดการฐานข้อมูลด้วย MySQL ออกแบบส่วนติดต่อกับผู้ใช้ด้วย Bootstrap Admin สอดคล้องกับแนวคิดการแก้ปัญหาของฐิติพัฒน์ มหาดไทย (2560) ได้ทำการศึกษาโครงการพัฒนาระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เพื่อนำไปใช้จัดการสินทรัพย์ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ โดยมีแนวทางการจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่พัฒนามีสถาปัตยกรรมแบบ Windows-Based Application ที่นำมาใช้งานภายในองค์กรในลักษณะอินเตอร์เน็ต ซึ่งจะครอบคลุมการทำงานตั้งแต่ผู้ดูแลระบบนำเข้าข้อมูลครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ขณะที่ราชภัฏ บุญยิ่งยง และแก้วใจ อาภรณ์พิศาล (2561) เสนอแนวทางการใช้ Microsoft Visual Basic 2010 เป็นภาษาในการพัฒนา และใช้ระบบจัดการฐานข้อมูล Microsoft SQL Server 2008 R2 ในการจัดเก็บข้อมูลสามารถจัดการข้อมูลต่าง ๆ การเบิกจ่ายครุภัณฑ์ และสรุปรายงานการเบิกครุภัณฑ์

ด้านกระบวนการ พบว่า ควรพัฒนาระบบปัญญาประดิษฐ์ เพื่อช่วยในการพิจารณาโครงการจัดหาครุภัณฑ์แทนการประชุมพิจารณา ควรหาวิธีการต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกในการที่จะยื่นโครงการได้ตลอดเวลา การประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบให้กับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขเข้าใช้งานระบบ เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล ควรมีกำกับติดตาม การตรวจสอบ การรายงานผลและป้องกันข้อผิดพลาดที่เกิดจากการทำงานได้ ซึ่งฐิติพัฒน์ มหาดไทย (2560) ได้ทำการศึกษาโครงการพัฒนาระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เพื่อนำไปใช้จัดการสินทรัพย์ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ โดยเสนอว่าควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลของสินทรัพย์เหล่านั้นไว้อย่างเป็นระบบเพื่อประกอบการตัดสินใจ และควบคุมการใช้งานให้ถูกต้องตามกฎระเบียบหรือนโยบายขององค์กร

ด้านผลผลิต พบว่า ควรมีการประมวลผลภาพรวม จัดทำแผนการดำเนินงาน อีกทั้งควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลซึ่งจะทำให้การประมวลผลมีความรวดเร็ว ง่ายต่อการใช้งาน และลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล โดยสคมวิชช์ สุขภัทริทธิกุล และบุญช่วย ศรีธรรมศักดิ์ (2556) เสนอแนวทางในการแบ่งสิทธิ์การเข้าจัดการเก็บข้อมูลและการได้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ รวมทั้งการนำข้อมูลที่จัดเก็บนำกลับเอาไปใช้ให้ได้ประโยชน์สูงสุด รวมถึงส่วนของการเก็บข้อมูลผู้ใช้งานเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย 1) ด้านความสามารถ ทำงานตรงตามความต้องการ 2) ด้านหน้าที่ของระบบ (3) ด้านการใช้งานระบบ และ 4) ด้านความปลอดภัยของระบบ และวรนุช จันทร์โอ และ ณฐกร สาระรัมย์ (2560) ได้เสนอแนวทางในการเข้าถึงข้อมูลพื้นฐานของระบบ และผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบและเรียกดูรายงานต่าง ๆ ของระบบจัดเก็บครุภัณฑ์ทางคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ผลการประเมินประสิทธิภาพด้านการใช้งานของระบบ พบว่า ประสิทธิภาพของระบบอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.41 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานของผู้ใช้อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.29

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ กระทรวงสาธารณสุข ควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้ระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

1.2 เปิดเวทีสัมมนาเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจเพื่อลดข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ อย่างชัดเจนแก่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ

1.3 การจัดทำมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาครุภัณฑ์เป็นสิ่งที่สำคัญต่อหน่วยงานส่วนภูมิภาคในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการเลือกและตัดสินใจของพื้นที่

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 การวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ ทั้งการจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณา การกำหนดคุณลักษณะของครุภัณฑ์ และการกำกับติดตามที่เหมาะสมตามบริบทพื้นที่

2.2 การดำเนินการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ควรให้แล้วเสร็จภายในไตรมาสแรกเพื่อให้สามารถใช้งานได้ตามความจำเป็น อีกทั้งทดแทนรายการครุภัณฑ์ให้เพียงพอในแต่ละหน่วยบริการ ตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน

2.3 กำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการดูแลงานด้านครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์แต่ละระดับตามบริบทพื้นที่

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาปัญหา อุปสรรค โอกาส ข้อจำกัดในด้านอื่นที่ส่งผลต่อการใช้งานครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข

3.2 การดำเนินการวิจัยควรขยายบทบาทของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งในระดับบุคคล องค์กร/หน่วยงานหรือกิจกรรมอื่นที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบบริหารจัดการและรายงานการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

3.3 กำหนดปัจจัยอื่นที่คาดว่ามีอิทธิพลต่อการดำเนินการนอกเหนือจากการประเมินโดยใช้ CIPP Model เพื่อนำไปสู่การขยายองค์ความรู้ใหม่ในการอธิบายปรากฏการณ์และบริบทที่หลากหลายรวมถึงปัจจัยอื่นที่สอดคล้องตามแต่ละบริบทของพื้นที่

บรรณานุกรม

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). *แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม: แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.* กรุงเทพมหานคร.

กระทรวงสาธารณสุข. (2564). *เขตสุขภาพที่ 5*. สืบค้นจากhttps://dhes.moph.go.th/?page_id=5428

จตุพร ระเวงจิตร์ และมุทิตา มาทมูล. (2561). *การศึกษาปัญหาการบริการคอมพิวเตอร์ภายในห้องเรียน กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.* (โครงการวิจัยประเภทเงินกองทุนส่งเสริมงานวิจัย). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ฐิติพัฒน์ มหาดไทย. (2560). *โครงการพัฒนาระบบจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์.* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณนัฐรักษ์ อรุณทัต. (2560). *แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการโรงเรียน กรณีศึกษาโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง.* กรุงเทพฯ: วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นิพจน์พัทธ์ เมืองโคตร เอกชัย แน่นอุดร เกรียงศักดิ์ จันทีนอก. (2562). การประเมินผลระบบสารสนเทศการปฏิบัติสหกิจศึกษา กรณีศึกษา คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *วารสารบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 3*(2). 55-74.

ราชภัฏ บุญยิ่งยง และแก้วใจ อาภรณ์พิศาล. (2561). ระบบจัดการครุภัณฑ์: กรณีศึกษาโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน). ใน *การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ UTCC Academic Day ครั้งที่ 2* (น. 1810-1823).

วรนุช จันทร์โอ และณฐกร สาระรัม. (2559). การพัฒนาระบบจัดเก็บครุภัณฑ์ทางคอมพิวเตอร์ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ครั้งที่ 1* (น. 324-331).

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2564). *การจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ กระทรวงสาธารณสุข*. สืบค้นจาก https://ict.moph.go.th/th/extension/803

สคมวิชช์ สุขภัทริทธิกุล และบุญช่วย ศรีธรรมศักดิ์. (2556). การพัฒนาระบบสารสนเทศการบันทึกข้อมูลและแผนผังการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับระบบสารสนเทศโรงพยาบาลศิริราช. *เวชบันทึกศิริราช 6*(1). 7-14.

สมพร แทนจำปา. (2560). *ระบบการจัดการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

Stufflebeam, Daniel L. (1971). *The Relevance of the CIPP Evaluation Model for Educational Accountability*. Atlantic City, N.J.

การประเมินผลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

The Evaluation of the Electronic Documentation System of the Department of Thai Traditional and Alternative Medicine

คณนภัส สุขประเสริฐ[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Khonnapat Sukprasert[1] and Chompoonuch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: phattaramon.s@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินผลปัจจัยพื้นฐานด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก (2) ระบุปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน (3) เสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกสของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงโครงสร้าง โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 25 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 22 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า (1) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานตั้งแต่ 12 ปีขึ้นไป และทั้งหมดเคยได้รับการเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (2) การประเมินผลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกสของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 (3) ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานได้แก่ ด้านสภาวะแวดล้อม มีปัญหาเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตที่ไม่เสถียรและเกิดข้อผิดพลาดหรือคอมพิวเตอร์ ด้านปัจจัยนำเข้า พบว่าครุภัณฑ์ยังไม่เพียงพอ บุคลากรขาดความเข้าใจและนโยบายยังไม่ชัดเจน ด้านกระบวนการ พบว่า การเข้าใช้งานระบบในขั้นตอนต่าง ๆ ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ด้านผลผลิต พบว่า ขั้นตอนดำเนินการของระบบยากต่อการใช้งาน (4) แนวทางการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุขควรมีนโยบายที่ชัดเจนจากผู้บริหารในการใช้งานและการอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งจะสามารถส่งผลต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างประสิทธิผลต่อไป

คำสำคัญ: การประเมินผล ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

Abstract

The objectives of this research to (1) assess the fundamental factors of contexts, inputs, processes, and products of the Electronic Documentation System of the Department of Thai Traditional and Alternative Medicine (2) Identify problems and obstacles in the implementation (3) Propose guidelines for the development and improvement of the Electronic Documentation System of the Department of Thai Traditional and Medical Medicine. The instrument of these research includes the questionnaire and a structured interview form with 25 respondents and 22 key informants. The data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and content analysis. The results of the research founded that hat (1) most of them were female. There were between 31-40 years of age. Most of them had 12 years of working experience and all had received training in the use of electronic document systems (2) Evaluation of the Electronic Documentation System of the Department of Thai Traditional and Alternative Medicine Ministry of Health Overall, it was at high level, the average was 4.25 (3) Problems and issues in operation, including the context, there was a problem with an unstable network or computer error. In terms of inputs, it was found that related equipment was insufficient, personnel lacked understanding about the electronic document systems and policies establish not be clear. The process side found that accessing the system in various steps was not conducive to the operation. In terms of productivity, it was found that the procedure was difficult to use 4)Guidelines for the development of electronic documentary systems of the Department of Thai Traditional and Alternative Medicine Ministry of Public Health, there should be an establish the policy from the executive and training of relevant staff, as well as correcting and monitoring the use can affect the effective use of the electronic document system in the future.

Keywords: Evaluation, Electronic Documentation System, Department of Thai Traditional and Alternative Medicine

บทนำ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เป็นระเบียบที่ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านเอกสารของทางราชการที่เรียกกันว่า "งานสารบรรณ" ซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร อันได้แก่ การจัดทำ การรับ-การส่ง การเก็บรักษา การยืม และการทำลายเอกสาร (ทัศนีย์ แก้วขวัญ, 2555) ทั้งนี้ เนื่องจากระบบสารบรรณแบบเดิมมีความซับซ้อนในการปฏิบัติงานทำให้เกิดความล่าช้าและสิ้นเปลืองทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงาน เช่น กระดาษ และเวลาในการทำงานเป็นอย่างมาก เทคโนโลยี

สารสนเทศเข้ามามีบทบาทอย่างมากในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือเอกชน ซึ่งจุดมุ่งหมายหลักในการนำเทคโนโลยีดิจิตอลเข้ามาใช้ในองค์กรคือการนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ อีกทั้งยังช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพ ปรับปรุงกระบวนการลดความผิดพลาด รวมถึงสร้างวิธีการบริหารจัดการและตรวจสอบอย่างเป็นระบบนอกจากนี้แล้วเทคโนโลยีดิจิทัลยังเป็นตัวแปรและเป็นรากฐานสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ในประเทศไทยโดยเฉพาะ ในหน่วยงานภาครัฐ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ภายในหน่วยงานเช่นกันโดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการบริหารจัดการเอกสาร ซึ่งในหลายหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานราชการได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบงานสารบรรณ ให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการจัดการเอกสารเพิ่มมากขึ้นเรียกว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office)

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นระบบที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูล ซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลเหล่านั้นร่วมกันได้ ข้อมูลจะเป็นปัจจุบันและถูกต้อง ตลอดจนเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถบริหารจัดการผ่านระบบเครือข่าย โดยใช้เทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร เช่น การจัดทำบันทึก ข้อความ หนังสือเวียน ทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้คล่องตัวมากขึ้น (เดชา สุพรรณทอง, 2548, น. 9) ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ถูกนำมาใช้งานในองค์กรต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐ และองค์กรรัฐวิสาหกิจ เพื่อจุดประสงค์ช่วยในการลดภาระการใช้เอกสารที่ทำจากกระดาษภายใน องค์กรและภาพรวมทั้งประเทศ เพื่อทำให้ลดปริมาณการทำลายทรัพยากรป่าไม้ และลดการตัดต้นไม้ สำหรับเอามาทำเป็นกระดาษเอกสาร การนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานจะช่วยทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารและเอกสารต่าง ๆ ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร และ สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องสะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ที่มีความสำคัญ และยังช่วยในการจัดระเบียบโดยช่วยอำนวยความสะดวกในการสร้างทะเบียนเอกสารและจัดเก็บข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบ ทำให้สามารถสืบค้น ข้อมูลและเอกสารย้อนหลังได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการของระบบเอกสารฯ มีมาตรฐานเป็นสากล ประหยัดเวลา ทรัพยากร ช่วยบันทึกข้อมูลและเก็บเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ค้นหาและสืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระบบสารสนเทศกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเป็นสากล ซึ่งมีความจำเป็นยิ่งจะมีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งาน เนื่องจากมีความหลากหลายของงานย่อยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการพิจารณากลั่นกรอง แยกหนังสือเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเสนอความเห็นประกอบการพิจารณาสั่งการโดยเสนอข้อมูลการสั่งการในเรื่องเดิม ประกอบการพิจารณาสั่งการในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข จัดทำคัดสำเนาและจัดส่งหนังสือราชการ ได้แก่ ระเบียบต่าง ๆ และมติคณะรัฐมนตรี/ข้อมูลการประสานราชการจากหน่วยงานต่าง ๆ ฯลฯ ให้แก่หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และส่วนภูมิภาค

จากปัญหาข้างต้น การแทนที่ระบบการทำงานแบบเดิมด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งที่ควรมีการพัฒนาในยุคของการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล สามารถดำเนินการได้ด้วยความรวดเร็ว ลดความผิดพลาด เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่เหมาะสมได้ต่อไป ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานส่วนราชการกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งยังไม่มีการศึกษาถึงประสิทธิภาพระบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกมาก่อน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นและประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการงานสารบรรณของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกและเพื่อประเมินผลและพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

วัตถุประสงค์

1) เพื่อประเมินผลปัจจัยพื้นฐานด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกสของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

2) เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส ของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส ของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

สมมติฐานการวิจัย

1) ผลการประเมินผลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ไม่แตกต่างกันตามลักษณะประชากรศาสตร์

2) ผลการประเมินผลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก แตกต่างกันตามลักษณะประชากรศาสตร์

ประโยชน์ที่ได้รับ

1) บุคลากรในสังกัดกรมการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกสามารถใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้อง

2) นำผลการศึกษาไปพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ เหมาะสมต่อการใช้งานของผู้ปฏิบัติงาน

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาจะเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานภายในกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก รวมประชากรที่ทำการวิจัยครั้งนี้จำนวน 25 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญ รวมทั้งสิ้น 22 คน แบ่งเป็นผู้บริหารจำนวน 5 คน และผู้ปฏิบัติงาน 17 คน โดยเลือกแบบเจาะจงหน่วยงานละ 1 คน จากจำนวนทั้งหมด 17 หน่วยงาน เนื่องจากเป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ระบบงานดังกล่าวโดยจะได้มาซึ่งข้อมูลที่อิ่มตัวของผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร

เครื่องมือการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งใช้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานภายในกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ทั้งหมดจำนวน 25 คน

1. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามแบบมาตรประเมินค่า (rating scale) โดยกำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกันเป็นการแบ่งมาตราส่วนประมาณค่าตีความหมายออกเป็น 5 ระดับ พร้อมกันนี้ ยังได้จัดรูปแบบของแบบสอบถามที่ง่ายต่อผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งสะดวกต่อการประเมินผล การประมวลผล และการวิเคราะห์ผล โดยมีค่าน้ำหนักเปรียบเทียบ 5 ระดับ ในส่วนการวิเคราะห์ระดับแต่ละข้อ ได้ใช้การคำนวณช่วงการวัด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ เกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนน

ในการประเมินมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีจำนวน 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert's scale, 1967) ดังต่อไปนี้

ระดับ 1	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ระดับ 2	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ระดับ 3	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับ 4	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับดี
ระดับ 5	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ส่วนเนื้อหาภายในแบบสอบถามที่ใช้วิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และสร้างตัวชี้วัดของตัวแปรที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check - List) ประกอบด้วย คำถาม 6 ข้อ

ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ การเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานที่สังกัด

ตอนที่ 2 ประเมินผลปัจจัยพื้นฐานด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close - ended Question) มี จำนวนทั้งหมด 20 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

1) ด้านบริบท จำนวน 5 ข้อ
2) ด้านปัจจัยนำเข้า จำนวน 5 ข้อ
3) ด้านกระบวนการ จำนวน 5 ข้อ
4) ด้านผลผลิต จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบคำถามปลายเปิด (Open- ended Question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

ตอนที่ 2 แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ

1. ทำหนังสือจากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตศาลายา แจ้งขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

2. ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือราชการนำส่งขอความอนุเคราะห์ขอเก็บข้อมูลไปยังหน่วยงานภายในกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก พร้อมเอกสารแบบสอบถามไปยังผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 25 คน

3. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล 2 เดือน

5. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล

6. นำข้อมูลมาแปลใส่รหัสข้อมูล (Coding) เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล

7. ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมด

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ และเป็นผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งสิ้นจำนวน 22 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เชิงปริมาณ การวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากรวบรวมแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความครบถ้วนและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม หลังจากนั้นกำหนดรหัสให้กับตัวแปร เพื่อป้อนข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับประมวลผลทางการวิจัย ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณ คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean: μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Sigma: σ)

2. เชิงคุณภาพ เริ่มจากการจัดระเบียบข้อมูล ทั้งการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การสังเกตสีหน้า ท่าที น้ำเสียง อากัปกิริยา บริบทโดยรอบพื้นที่ นำข้อมูลที่ได้จากภาคสนาม มาลงรหัส เพื่อจัดหมวดหมู่ของประเด็นที่ได้อย่างเป็นระบบ มาวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนของการทำวิจัยด้วยการดำเนินการวิเคราะห์ สังเคราะห์และสรุปผลโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลอุปนัยหรือตรรกะ (inductive analysis) ซึ่งเป็นการตีความสร้างข้อสรุปจากการสัมภาษณ์ที่ได้ทำการบันทึกไว้เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 25 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.00 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.00 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 12 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 44.00 และทั้งหมดเคยได้รับการเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 100.00

2. ผลการประเมินผลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข โดยใช้การประเมินในรูปแบบ CIPP Model

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านผลผลิตมีระดับการประเมินระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 รองลงมาคือ ด้านปัจจัยนำเข้าและด้านกระบวนการ และด้านสภาพแวดล้อม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 4.08 และ 4.31 ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อม (Context)

ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความสอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงาน และวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความชัดเจน เป็นรายการที่มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

ด้านปัจจัยนำข้า (Input)

ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่าทุกรายการคำถามอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้ ผู้ปฏิบัติงานรับทราบระบบและมีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 งบประมาณในการพัฒนางานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 การบริหารจัดการอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ตามลำดับ

ด้านปัจจัยกระบวนการ (Process)

ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่าทุกรายการคำถามอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับข้อคำถามตามค่าเฉลี่ยได้ ดังนี้ การมีส่วนร่วมระหว่างเจ้าหน้าที่สารบรรณและเจ้าหน้าที่ในองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 มีผู้รับผิดชอบหลักในการแก้ไขปัญหาหรือตอบข้อสงสัยจากการใช้ระบบสารบรรณ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ผู้ดูแลระบบมีการถ่ายทอดความรู้ให้กับ เจ้าหน้าที่สารบรรณ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 มีการบริหารจัดการโครงการได้อย่างเป็น ระบบและมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและครอบคลุมถึงกลุ่มเป้าหมาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ตามลำดับ

ด้านปัจจัยผลผลิต (Product)

ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่าการลดระยะเวลาในการรับ-ส่งหนังสือราชการและการสืบค้นหนังสือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 และลดการใช้กระดาษในหน่วยงาน และป้องกันการสูญหายของหนังสือราชการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ส่วนรายการที่เหลืออยู่ในระดับมาก ได้แก่ หนังสือราชการที่รับ-ส่งผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความถูกต้องราชการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 สามารถใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นอกสถานที่ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และผู้ปฏิบัติมีความพึงพอใจต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ตามลำดับ

3. ปัญหาอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข

ด้านสภาวะแวดล้อม พบว่า โดยรวมเกี่ยวกับบริบทของหน่วยงานยังมีปัญหาเกี่ยวกับระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตที่ไม่เสถียรและเกิดข้อผิดพลาดหรือคอมพิวเตอร์ อีกทั้งมีความซ้ำซ้อนกับระบบงานสารบรรณเดิมที่ต้องทำควบคู่กันไป ส่วนด้านปัจจัยนำเข้า พบว่าครุภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องยังไม่เพียงพอ บุคลากรขาดความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และนโยบายยังไม่ชัดเจน ด้านกระบวนการ พบว่า มีปัญหาการเข้าใช้งานระบบในขั้นตอนต่าง ๆ และวิธีการใช้งานในแต่ละรายการของระบบฯ ทำให้เกิดปัญหา

ในการอำนวยความสะดวกต่อการใช้งาน ด้านผลผลิต พบว่า การรับ-ส่งหนังสือยังมีความไม่ชัดเจนในการปฏิบัติ ขั้นตอนในการใช้งานยังไม่ง่ายต่อการใช้งานจริงแก่ผู้ปฏิบัติ

4. แนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข

จากปัญหาและอุปสรรคของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถสรุปแนวทางการพัฒนางานประกอบด้วย การกำหนดผู้รับผิดชอบหลักเพื่อการดำเนินงานและแก้ไขกรณีที่เกิดปัญหาการใช้งาน นอกจากนี้ควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และผู้ใช้งาน และผู้เกี่ยวข้อง เข้าใจอย่างชัดเจนถึงแนวทางการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ตลอดจนการสำรวจ ความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรค ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการปรับปรุงการใช้งานอย่างมีประสิทธิผลต่อผู้ใช้งานได้จริง

อภิปรายผลการวิจัย

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 25 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.00 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.00 สอดคล้องกับดวงใจ ภัทรศรีธนวงศ์ และกิตติ แก้วจำลอง (2560) ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิผลการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสมเด็จเจ้าพระยา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี และสอดคล้องกับระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาโท ปริศนา มัชฌิมา และคณะ (2555) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี

วัตถุประสงค์ที่ 1 ประเมินผลปัจจัยพื้นฐานด้านสภาวะแวดล้อม ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านผลผลิตมีระดับการประเมินระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านปัจจัยนำเข้า และด้านกระบวนการ และด้านสภาพแวดล้อม ตามลำดับ แตกต่างจากการศึกษาของสารภี สหะวิริยะ (2562) ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรอยู่ในระดับน้อย ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรพบว่า สายการปฏิบัติงานและระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วัตถุประสงค์ที่ 2 ระบุปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

ผลการวิเคราะห์ตามหลักแนวคิด CIPP Model พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน คือ บุคลากรผู้ใช้งานขาดความเข้าใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ขัดแย้งกับการศึกษาของมานิตย์ กุศลคุ้ม (2562) ได้ศึกษา ความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความพร้อมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีความพร้อมที่สุด คือ ความรู้ในการใช้งาน ส่วนด้านที่มีความพร้อมน้อยที่สุด คือ การรับรู้ต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การศึกษาของสารภี สหะวิริยะ (2562) ศึกษาเรื่อง ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรเห็นด้วยกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเรียงลำดับจากด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับณัฐกฤตา จิตร์มาต (2561, น. 11) ด้านขั้นตอนกระบวนการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วัตถุประสงค์ที่ 3 เสนอแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์

จากการศึกษาพบว่า ควรมีการกำหนดผู้รับผิดชอบหลัก ควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และผู้ใช้งาน และผู้เกี่ยวข้องในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สอดคล้องกับการศึกษาของมานิตย์ กุศลคุ้ม (2562) โดยการปรับปรุงส่วนต่าง ๆ ของการดำเนินการ เช่น การพัฒนาเจ้าหน้าที่และผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับซึ่งสอดคล้องกับ ศิริลักษณ์ หวังชอบ และคณะ (2563, น.279) ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่าแนวทางการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งออกเป็น 2 แนวทางได้แก่ แนวทางการประยุกต์ใช้งานระบบครอบคลุม 3 องค์ประกอบ คือ ฮาร์ดแวร์ ซอร์ฟแวร์และบุคลากร และแนวทางการพัฒนาระบบ ได้แก่ ระบบจะต้องสามารถแสดงผลผ่านทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์พกพาได้ สามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงไฟล์เอกสาร เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สามารถจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ-ส่ง เอกสาร สามารถค้นหาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สามารถแจ้งเตือนข้อความผ่านอีเมล์ และมีการจัดทำคู่มือการใช้งาน นอกจากนี้ด้านผลผลิตของระบบพบว่า ควรมีการบริหารจัดการครุภัณฑ์ที่จำเป็น เช่น คอมพิวเตอร์ และเครือข่ายอินเตอร์เน็ตให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับมานิตย์ กุศลคุ้ม (2562) ได้ศึกษา ความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ที่พบว่าแนวทางในการพัฒนา คือ การพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพ และการส่งเสริมให้บุคลากรเห็นถึงประโยชน์ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และสอดคล้องกับจักรกฤษณ์ สง่ากอง (2558) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ และปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของระบบ

ข้อเสนอแนะ

1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) อบรมเชิงปฏิบัติการการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แก่เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับกรมและหน่วยงานส่วนภูมิภาค

2) การจัดเตรียมหน่วยงานเพื่อรองรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การจัดหาคอมพิวเตอร์ การเชื่อมโยงระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ให้สามารถรองรับการใช้งาน

3) การติดตาม ประเมินผล การใช้งานโปรแกรม ตอลดจนการจัดทีมแก้ปัญหาระบบการใช้งานทั้งระดับหน่วยงานย่อยและระดับส่วนกลางเพื่อแก้ปัญหาผู้ใช้งาน

2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) การสำรวจปัญหาและความต้องการของหน่วยงานในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2) การวางแผนงานพัฒนาบุคลากร และการพัฒนาโปรแกรมเพื่อให้ง่ายต่อการใช้งานโดยให้ผู้ใช้งานและผู้เกี่ยวข้องแสดงความคิดเห็นอย่างมีส่วนร่วม

3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและการวิจัยแบบเชิงสังเกตผู้ปฏิบัติงาน

2) กำหนดปัจจัยอื่นที่คาดว่ามีอิทธิพลต่อการดำเนินการใช้งานระบบสารบรรณ

3) ใช้การเปรียบเทียบหน่วยงานอื่น โดยใช้แนวคิด CIPP Model เพื่อศึกษาความแตกต่างทางประชากรศาสตร์และปัจจัยส่งผลอื่นที่มีผลต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

บรรณานุกรม

จักรกฤษณ์ สง่ากอง. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานเทศบาลนครรังสิต.* (การค้นคว้าอิสระ). วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐกฤตา จิตร์มาต. (2561). *ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า.* วารสารโครงการทวิปริญญาทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ.

ดวงใจ ภัทรศรีธนวงศ์ และกิตติ แก้วจำลอง. (2560). การประเมินประสิทธิผลการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสมเด็จเจ้าพระยา. *ก้าวทันโลกวิทยศาสตร์, 17*(1 มกราคม – มิถุนายน 2560). 59-70

เดชา สุพรรณทอง. (2548). *การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังต่อการใช้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต). สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, กรุงเทพมหานคร.

ทัศนีย์ แก้วขวัญ. (2555). *ปัญหาและอุปสรรคการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) มาใช้ในการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร : กรณีศึกษาด่านศุลกากรในพื้นที่อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา.* (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

ปริศนา มัชฌิมา และคณะ. (2560). *พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

มานิตย์ กุศลคุ้ม. (2562). ความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 13* (2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2562).

ศิริลักษณ์ หวังชอบ และคณะ. (2563). ประสิทธิผลการให้บริการของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยพะเยา, 8*(1 มกราคม – มิถุนายน 2563).

สารภี สหะวิริยะ. (2562). *ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่.* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

Likert, Rensis.(1967).*The Method of Constructing and Attitude Scale: Attitude Theory and Measurement.* Fishbeic, Martin, Ed. New York: Wiley & Son.

การพัฒนารูปแบบการปฏิบัติราชการด้วยการทำงานจากที่บ้านของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

Developing a Government Service Model with Working from Home Personnel of the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health

ศิริลักษณ์ พงศ์วรินทร์[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Siriluk Pongwarin[1] and Chompoonuch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: spwrn31@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อวิเคราะห์การปฏิบัติราชการของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขจากที่บ้าน (2) เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติราชการของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขจากที่บ้าน และ (3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติราชการด้วยการทำงานจากที่บ้านของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 26 คน ได้แก่ คณะผู้บริหาร และบุคลากร ในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เก็บรวมรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีอุปนัย ผลการวิจัย (1) ด้านการปฏิบัติราชการของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขจากที่บ้าน พบว่า การปฏิบัติงานทั้ง 5 ขั้นตอน การวางแผนการปฏิบัติงาน การติดตามผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการให้รางวัล เป็นไปตามวัตถุประสงค์ (2) ด้านปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติราชการของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขจากที่บ้าน พบว่า ไม่มีปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน และ (3) ด้านแนวทางในการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขจากที่บ้าน พบว่า ควรเพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง ควรนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และพัฒนาทักษะของบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญมากขึ้น

คำสำคัญ: การพัฒนารูปแบบการปฏิบัติราชการ การทำงานจากที่บ้าน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

Abstract

This study aimed to address three objectives: (1) To analyze the performance of government personnel from the Office of the Permanent Secretary of the Ministry of Public Health from home; (2) to identify problems and obstacles in the performance of official duties of the Office of the Permanent Secretary for Health personnel from home, and (3) To propose guidelines for the development of government service practices by working from home personnel of the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health. This is a qualitative research with 26 informants, namely the management team and personnel in the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health. Data were collected by using an in-depth interview form and analyzed by inductive method. Research results (1) in the field of government service of personnel from the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health from home, found that the operation of all 5 steps, operational planning Performance Tracking performance development performance appraisal and reward (2) problems and obstacles in the performance of official duties of personnel from the Office of the Permanent Secretary of the Ministry of Public Health from home found that there were no problems and obstacles in working in all 5 areas; of personnel from the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health from home It was found that the participation of low-level practitioners should be increased. Technology should be applied to work more. and develop the skills of personnel to be more proficient.

Keywords: The development of government practices, working from home, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health

บทนำ

หน่วยงานภาครัฐถือว่าเป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พุทธศักราช 2560 เพื่อจัดระเบียบและสร้างความเข้มแข็งแก่การปกครองประเทศขึ้นใหม่ด้วยการจัดโครงสร้างของหน้าที่และอำนาจขององค์กรต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญ และสัมพันธภาพระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติกับฝ่ายบริหารให้เหมาะสม เพื่อใช้เป็นกรอบในการพัฒนาประเทศตามแนวนโยบายแห่งรัฐและยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งผู้ที่เข้ามาบริหารประเทศแต่ละคณะ จะได้กำหนดนโยบายและวิธีการดำเนินการที่เหมาะสมต่อไป

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด-19 ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบในด้านสาธารณสุข เศรษฐกิจ สังคม ความมั่นคง ตลอดจนการดำรงชีวิตของประชาชนชาวไทย และ

ส่งผลกระทบต่อการทำงานของคนในประเทศเป็นส่วนใหญ่ และทางคณะรัฐมนตรีได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ซึ่งได้มีการจัดประชุมเพื่อหามาตรการในการรับมือกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ได้เสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบมาตรการเร่งด่วนในการป้องกันวิกฤตการณ์ จากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ประกอบด้วย 2 มาตรการ ได้แก่ มาตรการป้องกันและสกัดกั้นการนำเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เข้าสู่ประเทศไทย และมาตรการยับยั้งการระบาดภายในประเทศ เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับสถานการณ์ดังกล่าวต่อไป ซึ่งในที่ประชุมได้พิจารณาเห็นชอบ ต่อมาตรการเร่งด่วนในการป้องกันวิกฤตการณ์จากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐทุกแห่งเร่งดำเนินการตามมาตรการดังกล่าวในส่วนที่เกี่ยวข้องให้ถูกต้องเป็นไปตามขั้นตอนของกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมโดยด่วน และมอบหมายให้สำนักงาน ก.พ. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเรื่องให้สถานที่ทำงาน ทั้งภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ เอกชน ลดความแออัด โดยเหลื่อมเวลาทำงาน เหลื่อมเวลาพักรับประทานอาหาร และจัดที่นั่งให้ห่างกัน อย่างน้อย 1 เมตร และรายงานผลการปฏิบัติต่อศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ทุกสัปดาห์ โดยกำหนดจำนวนงานและผลสำเร็จที่สามารถตรวจสอบและประเมินผลได้ และเป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 มาตรา 34 บัญญัติว่าการจัดระเบียบข้าราชการพลเรือน ต้องเป็นไปเพื่อผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า โดยให้ข้าราชการปฏิบัติราชการอย่างมีคุณภาพ คุณธรรม และคุณภาพชีวิตที่ดี (คู่มือระบบปฏิบัติราชการนอกสำนักงาน, 2551, น.1)

กระทรวงสาธารณสุขซึ่งเปนองคการหลักในการพัฒนาระบบสุขภาพที่มีคุณภาพประสิทธิภาพและเสมอภาคโดยการมีสวนรวมของประชาชน ชุมชน และสังคมที่มีจิตสำนึกด้านสุขภาพเพื่อคนไทยทุกคนมีสุขภาพดีตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสูเปาหมายสังคมอยูเย็นเปนสุข ต้องขับเคลื่อนการทำงานไปพร้อมกับการดูแลเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่ออันตราย

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หนึ่งในกรมภายใต้กระทรวงสาธารณสุข มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาระบบบริการข้อมูลสุขภาพ และบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ จึงดำเนินการตามมาตรการป้องกัน เพื่อลดความแออัดในการปฏิบัติงาน โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (ส่วนกลาง) ทุกหน่วยงาน รูปแบบการดำเนินการ มี 2 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบเหลื่อมเวลาและหรือ ปฏิบัติราชการนอกสำนักงาน (เหลื่อมวัน) 1. รูปแบบเหลื่อมเวลา เพื่อลดชั่วโมงแออัดการทำงาน เช่น กำหนดการเข้าปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน 3 ช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ประกอบด้วยรอบเวลา 07.30 น. : 08.30 น. : 09.30 น. โดยอาจกำหนดให้ปฏิบัติงานนอกสำนักงาน ไม่เกิน 3 วัน ต่อคนต่อสัปดาห์ และต้องมีผู้ปฏิบัติในสำนักงานไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ต่อวัน หรือตามความเหมาะสม (แนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง ภายใต้มาตรการในการป้องกันวิกฤตการณ์จากโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2563, น. 1)

เพื่อเป็นการยกระดับรูปแบบของการทำงานในรูปแบบใหม่ การปฏิบัติราชการเหลื่อมเวลา และหรือการปฏิบัติราชการนอกสำนักงาน (เหลื่อมวัน) หรือ รูปแบบการทำงานแบบ Work From Home มาปรับใช้ในสถานการณ์ที่เกิดการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) อาจส่งผลให้แต่ละหน่วยงานต้องปรับวิธีการทำงาน เพื่อขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จึงได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการติดต่อสื่อสาร เพื่อพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่บ้านและในหน่วยงาน เช่น การใช้บริการของ Google G-Suite, แอปพลิเคชันไลน์ หรือการประชุมผ่านระบบ VDO Conference เป็นต้น ทำให้เจ้าหน้าที่ที่ไม่สามารถเข้ามาปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน สามารถติดต่อสื่อสารผ่านระบบต่าง ๆ ได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น ซึ่งการทำงานจากที่บ้านก็มีทั้งข้อดีและข้อเสียที่ต้องปรับแก้ให้เข้ากับบริบทของหน่วยงานนั้น ๆ ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าประเด็นปัญหาที่สำคัญเบื้องต้นที่ควรศึกษาการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติราชการด้วยการทำงานที่บ้านของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์การปฏิบัติราชการของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขจากที่บ้าน
2. เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติราชการของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขจากที่บ้าน
3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติราชการด้วยการทำงานจากที่บ้านของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบถึงความแตกต่างระหว่างการปฏิบัติงานขององค์กรในรูปแบบเดิมกับการปฏิบัติงานด้วยการทำงานจากที่บ้าน
2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาพัฒนารูปแบบการปฏิบัติราชการด้วยการทำงานจากที่บ้านของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีจำนวนทั้งสิ้น 26 ราย ประกอบด้วยข้าราชการ และพนักงานราชการ ซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

1. คณะผู้บริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการ 1 คน รองผู้อำนวยการ จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้น 2 คน
2. บุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ทั้งหมด 12 หน่วยงาน โดยเลือกแบบเจาะจงหน่วยงานละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 24 คน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาเอกสาร ได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้องเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติราชการด้วยการทำงานจากที่บ้านของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

2. การสัมภาษณ์ แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้างสร้าง (structure interview) และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) โดยใช้การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ รูปแบบการปฏิบัติราชการ แนวทางการดำเนินการภายใต้มาตรการเร่งด่วนในการป้องกันวิกฤตการณ์จากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ของกระทรวงสาธารณสุข ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. 2555 โดยใช้แบบสัมภาษณ์ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติราชการของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขจากที่บ้าน ภายใต้บริบทแวดล้อมด้วยปัจจัยหลายประการ เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขจากที่บ้าน

3. การสังเกต ผู้วิจัยได้ใช้การสังเกต สภาพแวดล้อมบริบทโดยทั่วไป การดำเนินชีวิตประจำวันภายในองค์การ โดยการเฝ้าสังเกตดูสิ่งที่เกิดขึ้นหรือปรากฏขึ้นเพื่อนำมาวิเคราะห์ ประมวลผล หาความสัมพันธ์ของสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นกับสิ่งอื่นเพื่อใช้สนับสนุนหรือช่วยยืนยันกับข้อมูลด้านอื่น ๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์หรือจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (participant observation) ประเด็นตามกรอบแนวคิดการวิจัย ทั้งการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของบุคลากรจากที่บ้าน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรจากที่บ้าน ภายใต้บริบทแวดล้อมด้วยปัจจัยหลายประการ แล้วนำข้อมูลแต่ละประเด็นมาเชื่อมโยงกับการค้นคว้าเอกสาร (documentary research) ที่เกี่ยวข้องกับพัฒนารูปแบบการปฏิบัติราชการด้วยการทำงานจากที่บ้านของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อนำไปสู่การนำเสนอแนวทางการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติราชการด้วยการทำงานจากที่บ้านของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้น

2. การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ผู้วิจัยได้เน้นการนำเสนอคำอธิบายหรือข้อสรุปจากมุมมองที่หลากหลาย ของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งได้อธิบายทั้งในทัศนะที่เห็นสอดคล้องกันและแตกต่างกันอย่างครบถ้วนตามข้อเท็จจริงที่ได้จากการศึกษา โดยไม่ตัดประเด็นใดประเด็นหนึ่งทิ้ง อันจะส่งผลให้ผลของการวิจัยที่ได้ไม่โน้มเอียงไปทิศทางใดทิศทางหนึ่ง แต่ในขณะเดียวกันผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลภายนอกด้วยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (triangulation) โดยการประยุกต์ใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (methodological triangulation) ซึ่งเป็นการใช้วิธีเก็บรวบรวม

ข้อมูลที่ต่าง ๆ กัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกควบคู่กับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และรวบรวมข้อมูลเอกสารต่าง ๆ

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยการทำงานจากที่บ้าน

1) ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน

หน่วยงานได้มีการวางแผนการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งและปฏิบัติตามมาตรการที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด มีการกำหนดเป้าหมายของงานในรูปแบบตัวชี้วัดและสอดคล้องกับเป้าหมายและพันธกิจขององค์กร มีการถ่ายทอดเป้าหมายการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ปฏิบัติ กรณีที่มีการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งช่วงที่มีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สายวิชาการในบางตำแหน่งที่เกี่ยวข้องในด้านการแพทย์หรือผู้บังคับบัญชาระดับสูง จะไม่มีการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง อีกทั้งยังส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับงาน เพื่อเสริมทักษะความรู้ ความสามารถให้มีความเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น

2) ด้านการติดตามการปฏิบัติงาน

ผู้บริหารทุกกอง/กลุ่ม/ศูนย์ จะมอบหมายให้งานบุคคลติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรนอกสถานที่ตั้ง โดยกำหนดให้มีแบบฟอร์มการรายงานผลการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง และถ่ายทอดรายละเอียดเกี่ยวกับการติดตามผลการปฏิบัติงาน กำหนดระยะเวลาการรายงานผลการปฏิบัติงาน และสรุปผลการดำเนินงานของบุคลากรเสนอผู้อำนวยการรับทราบทุกสิ้นเดือน

3) ด้านการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

ผู้อำนวยการมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ตรวจสอบ และวางแผน ทั้งก่อนและหลังการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง องค์กรได้มีการวิเคราะห์ความรู้ ทักษะและความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การวางแผนพัฒนาบุคลากร ผู้ปฏิบัติได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดต่อสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ ในการจัดอบรมและถ่ายทอดการปฏิบัติงานผ่านระบบ VDO Conference สนับสนุนอุปกรณ์ให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อใช้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติเกิดการเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น มีการรวบรวมข้อมูลในภาพรวมขององค์กรเพื่อรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลประจำกระทรวงสาธารณสุข

4) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

จัดประชุมเพื่อแต่งตั้งคณะทำงานตัวชี้วัดประจำปี วิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามพันธกิจขององค์กร ฝ่ายบุคคลทำหน้าที่จัดส่งแบบฟอร์มการกำหนดตัวชี้วัดให้กับผู้ปฏิบัติและชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติรับทราบ ให้เกิดความเข้าใจตรงกัน การประเมินจะมีการแบ่งสัดส่วนค่าน้ำหนักคะแนนจะเป็นการประเมินตามสายบังคับบัญชาเป็นลำดับชั้น องค์กรได้มีการกำหนดเป้าหมายของงานในรูปแบบตัวชี้วัดและสอดคล้องกับเป้าหมายและพันธกิจขององค์กร มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดจากจากหน่วยงานถึงระดับบุคคล จัดทำและรายงานผลตามรอบระยะเวลาการประเมิน สรุปและรายงานผลการปฏิบัติงานเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อรับทราบผลการประเมิน

5) ด้านการให้รางวัลการปฏิบัติงาน

พิจารณาผลการประเมินของบุคลากรจากการมอบหมายงาน ตัวชี้วัดรายบุคคล พร้อมทั้งสังเกตพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ในการประเมินจะใช้เกณฑ์ของสำนักงาน ก.พ. เป็นเกณฑ์หลัก ผลของการประเมินจะต้องโปร่งใส และเป็นธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในกรณีผู้ปฏิบัติงานที่ได้คะแนนอยู่ในเกฑณ์ดี ฝ่ายบุคคลจะชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ของเกณฑ์การประเมินให้ผู้ปฏิบัติรับทราบ ทั้งนี้ฝ่ายบุคคลยังมีการจัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อสร้างเสริมทักษะ ความรู้ และความสามารถให้กับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของการทำงานที่มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยการทำงานจากที่บ้าน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม เพื่อวิเคราะห์ผลการวิจัยร่วมกับสภาพบริบท พบว่า ไม่มีปัญหาและอุปสรรคทั้ง 5 ด้าน เนื่องจากก่อนการเริ่มปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติราชการเหลื่อมเวลาและหรือปฏิบัติราชการนอกสำนักงาน หน่วยงานได้มีการวางแผน และแจ้งรายละเอียดให้กับผู้ปฏิบัติรับทราบทุกคน

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยการทำงานจากที่บ้าน

1) ด้านการวางแผนผลการปฏิบัติงาน

(1) มีการวางแผนในการดำเนินงานตามแนวทางการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง ก่อนมีการเริ่มให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง ชี้แจงรายละเอียดข้อปฏิบัติและระเบียบให้ถือปฏิบัติไปในทางเดียวกัน

(2) ควรกำหนดเป้าหมายของในระดับบุคคลอย่างชัดเจน เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายและพันธกิจขององค์กร

(3) ฝ่ายบุคคลมีการถ่ายทอด เป้าหมายการปฏิบัติงานขององค์กรลงมาตามลำดับชั้นจากระดับองค์กรลงสู่ระดับสำนัก/กอง/กลุ่ม/ศูนย์ จนถึงระดับบบุคล เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายและความสำเร็จขององค์กร

(4) ควรส่งเสริมให้ผู้เชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ มีบทบาทในการปฏิบัติงานมากขึ้น ส่งเสริมให้เกิดการอบรมในเรื่องเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นหลัก

(5) ฝ่ายบุคคลของทุกหน่วยควรมีการติดตามวิเคราะห์สรุปผลการปฏิบัติงาน และรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ เพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานรายบุคคล

2) ด้านการติดตามผลการปฏิบัติงาน

(1) ควรหาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยสนับสนุนการติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

(2) มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่เพื่อทำการติดตามการปฏิบัติงานเป็นช่วง ๆ ของระยะเวลา เพราะจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียด และกดดันอาจทำงานที่ออกมานั้นไม่มีประสิทธิภาพมากพอ

(3) หัวหน้างานได้มีการพูดคุย ในการสร้างสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น และสร้างความเข้าใจต่อการทำงานร่วมกันตลอดเวลา

(4) เพื่อสังเกตปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำงาน จนถึงการนำมาพัฒนาแก้ไขปรับปรุง

3) ด้านการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

(1) ควรมีการพูดคุยเพื่อให้คำปรึกษากับผู้ปฏิบัติงาน เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคจะได้มีการแก้ไขได้ทัน

(2) ควรมีการสอนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง โดยผู้ปฏิบัติเกิดความเชี่ยวชาญในเรื่องของการประชุมผ่านระบบออนไลน์

(3) ควรนำผลของการปฏิบัติงานที่บ้านมาวิเคราะห์ในภาพรวม เพื่อสามารถนำไปวางแผนพัฒนาเรื่องการปฏิบัติงานต่อไปในอนาคต

4) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

(1) ควรชี้แจงผลการปฏิบัติงานให้บุคลากรรับทราบอย่างโปร่งใส

(2) ควรมีเงื่อนไขและรายละเอียด ให้เห็นถึงเหตุผลและวิธีการประเมินอย่างชัดเจน

(3) ควรปรับปรุงรูปแบบและเครื่องมือที่ช่วยในการประเมินผลการให้ปฏิบัติงานให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

(4) ควรมีข้อมูลจากการสังเกตด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน เช่น มีความตั้งใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายมากน้อยเพียงใด งานที่ออกมามีประสิทธิภาพมากแค่ไหน ระยะเวลาในการส่งงานเป็นไปตามที่ตกลงกันหรือไม่

5) ด้านการให้รางวัลการปฏิบัติงาน

(1) ควรพิจารณาการให้รางวัลจากการทำงานของบุคลากร การกำหนดตัวชี้วัดรายบุคคลที่สอดคล้องกับลักษณะงานที่บุคลากรปฏิบัติอยู่เป็นประจำ

(2) ควรกำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนอย่างชัดเจนในรูปแบบของการเลื่อนเงินเดือน ตามระดับผลการประเมิน

อภิปรายผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยการทำงานจากที่บ้าน

1) ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน

การวางแผนการปฏิบัติงานที่บ้านนั้น มีการปรับให้สอดคล้องและเหมาะกับหน่วยงานซึ่งมีภารกิจที่แตกต่างกัน จึงมีการกำหนดรูปแบบตัวชี้วัดที่เป็นไปตามบริบทของหน่วยงานหรือตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และถ่ายถอดตัวชี้วัดตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับบุคคล ทั้งนี้ การกำหนดแนวทางตามนโยบายดังกล่าวนั้น ถือเป็นการผลักดันและส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีการนำเทคโนโลยีมาใช้งานระหว่างการปฏิบัติงานมากขึ้น และเป็นการเพิ่มทักษะทางดิจิทัลที่สำคัญซึ่งในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติ สอดคล้องกับงานวิจัย ชนม์นิภา เขียนนอก (2563, น. 6-8) ได้ศึกษาการนำนโยบาย Work from home ไปปฏิบัติในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

กรณีศึกษา กองความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พบว่า เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานแบบ Work from Home ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ โปรแกรม Zoom และอินเทอร์เน็ต

นอกจากนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิชล ทองมั่ง กำเนิดวา และสุรสิทธิ์ ระวังวงศ์ (2563, น. 1) ได้เสนอการทำงานที่บ้าน: แนวทางการจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง จากการวิเคราะห์และสรุปประเด็นพบว่าแนวทางการจัดการการทำงาน ที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 7 แนวทางหลักที่สำคัญ คือ 1) การวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ 2) การจัดการตารางการทำงานและการใช้ชีวิตที่ดี 3) การจัดพื้นที่การทำงานให้เหมาะสม 4) การเตรียมตัวเองให้พร้อมก่อนเริ่มทำงาน 5) การเตรียมอุปกรณ์ในการทำงานและการสื่อสารให้พร้อม 6) การจัดการกับสิ่งรบกวนอย่างมืออาชีพ และ 7) การดูแลร่างกายและจิตใจให้พร้อมต่อการทำงาน

2) ด้านการติดตามการปฏิบัติงาน

จากการติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรที่บ้าน ซึ่งผู้บริหารระดับกอง/กลุ่ม/ศูนย์ ติดตามการปฏิบัติจากแบบฟอร์มรายงานผลการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง กำหนดระยะเวลาการรายงาน และเสนอผลการดำเนินงานให้ผู้อำนวยการหน่วยงานรับทราบทุกสิ้นเดือน และสอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2563, น. 3-6) ได้กล่าวสรุปว่า การปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ หมายถึง การปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่นอกสถานที่ทำงานตามปกติ โดยที่ส่วนราชการพิจารณากำหนดรายละเอียดและแนวทางดำเนินการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการตามความเหมาะสมกับลักษณะงานและโครงสร้างของส่วนราชการ โดยครอบคลุมประเด็นสำคัญ คือ (1) ลักษณะงาน (2) ระยะเวลา รูปแบบวันเวลา และสถานที่ปฏิบัติงาน (3) ช่วงระยะเวลาของการกำหนดให้ปฏิบัติงาน (4) แนวทางกำกับติดตามงาน ฯลฯ

3) ด้านการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

ผู้อำนวยการมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ตรวจสอบ และวางแผนทั้งก่อนและหลังการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง หน่วยงานได้มีการวิเคราะห์ความรู้ ทักษะและความสามารถของผู้ปฏิบัติงานแต่บุคคลเพื่อนำไปสู่การวางแผนพัฒนาบุคลากร ซึ่งในการปฏิบัติงานนั้น ผู้ปฏิบัติได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดต่อสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ เช่น การจัดอบรมและถ่ายทอดการปฏิบัติงานผ่านระบบ VDO Conference อีกทั้งการสนับสนุนอุปกรณ์ให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อใช้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติเกิดการเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของ Van Meter and Van Horn อ้างถึงใน ชนม์นิภา เขียนนอก (2563, น. 12) ได้กล่าวสรุปว่า การสื่อสารระหว่างผู้กำหนดนโยบายหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติระหว่างองค์การหรือภายในหน่วยงานเดียวกันนั้นมีความสำคัญมาก ผู้รับผิดชอบในหน่วยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องมีข้อมูลข่าวสารที่ตรงกันในเรื่องวัตถุประสงค์ของนโยบาย ต้องมีการสื่อสารที่ถูกต้องรวดเร็วและต่อเนื่อง ตลอดจนไม่มีการปิดบังข่าวสารระหว่างกัน

4) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแบบฟอร์มที่ได้มีการกำหนดและตามตัวชี้วัดระดับบุคคลของผู้ปฏิบัติที่สอดคล้องกับเป้าหมายและพันธกิจขององค์กร โดยการพิจารณาจากรายงานผลปฏิบัติ ตามรอบระยะเวลาการประเมิน ซึ่งจะมีการเสนอต่อผู้บังคับบัญชา คณะทำงานตัวชี้วัดประจำปี และคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลประจำกระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้ ในการประเมินจะใช้หลักเกณฑ์การแบ่งสัดส่วนค่าน้ำหนักคะแนนและประเมินตามสายบังคับบัญชาเป็นลำดับชั้น ประกอบกับพิจารณาจากการสังเกตพฤติกรรม การมอบหมายงาน ตามหน้าที่ของตำแหน่งงานและตามที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติตามความเร่งด่วน โดยการประเมินจะใช้เกณฑ์ของสำนักงาน ก.พ. เป็นเกณฑ์หลัก ในการประเมินทั้งนี้สอดคล้องกับระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) ที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด โดยการนำตัวชี้วัดผลงานหลัก (Key Performance Indicators - KPIs) มาใช้เป็นเครื่องมือกำหนดเป้าหมายการทำงานของบุคคลร่วมกัน ซึ่งผู้บังคับบัญชาสามารถติดตามผลการปฏิบัติงานหาแนวทางในการพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน และประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดผลงานหลักที่กำหนดนั้น ๆ เพื่อจะได้ให้สิ่งจูงใจสำหรับการเสริมสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติราชการดี

สอดคล้องกับงานวิจัยขององอาจ นัยพัฒน์ (2558, น. 1) ได้ศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา : กรอบแนวคิดและแนวทาง ปฏิบัติเพื่อการพัฒนา พบว่า การประเมินคุณค่าของบุคลากรในองค์การ ยังมีความจำเป็นต้องพิจารณา จากผลการปฏิบัติงานของบุคคลในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การประเมินผลการปฏิบัติงานจึงถือเป็น กระบวนการหรือเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานบุคคลที่สามารถช่วยเหลือ และพัฒนาการทำงานขององค์การให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) ด้านการให้รางวัลการปฏิบัติงาน

การให้รางวัลการปฏิบัติงานของส่วนราชการนั้น อาจเป็นในส่วนของการเลื่อนเงินเดือน และประเมินตามหลักเกณฑ์ของสำนักงาน ก.พ. พิจารณาผลการประเมินของบุคลากรจากการสังเกตพฤติกรรมการมอบหมายงาน และตัวชี้วัดรายบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา ทิพย์ประทุม จิราวรรณ คงคล้าย และเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2560, น. 1) ได้ศึกษาบทบาทของรางวัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า การให้รางวัลที่มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานและบริบทของแต่ละองค์การกลายเป็นประเด็นที่งานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การต้องให้ความสนใจ เพราะองค์การจำเป็นต้องจูงใจพนักงานด้วยการใช้รางวัลเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Abraham Maslow (อ้างอิงใน ชมภูนุช หุ่นนนาค, 2559, น. 12) ได้กล่าวสรุปว่า ทฤษฎีว่าด้วย แรงจูงใจของมนุษย์ โดยมองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้น ซึ่งขั้นที่หนึ่ง คือ ความต้องการทางกายภาพหรือปัจจัยสี่ (physical needs) ขั้นที่สอง เป็นความต้องการด้านความปลอดภัย (safety needs) ส่วนขั้นที่สาม เป็นความต้องการด้านสังคม (social needs) ลำดับถัดมาขั้นที่สี่ ความต้องการบรรลุเป้าหมาย (esteem needs) และสุดท้ายขั้นที่ห้า ความต้องการประจักษ์ตน หรือตระหนักถึงความจริงในชีวิต (self actualization

needs) และสอดคล้องกับแนวคิดของ Frederick Herzberg (อ้างอิงใน ชมภูนุช หุ่นนนาค, 2559, น. 44) ได้กล่าวสรุปว่า ปัจจัยสุขวิทยา เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ทุกองค์การควรมีให้กับคนงาน เพื่อลดความไม่พอใจและปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในองค์การ ส่วนปัจจัยที่ช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับคนงานหรือตอบสนองความต้องการขั้นสูงได้ คือ ปัจจัยจูงใจ

ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยการทำงานจากที่บ้าน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม เพื่อวิเคราะห์ผลการวิจัยร่วมกับสภาพบริบท พบว่า ไม่มีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยการทำงานจากที่บ้าน ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งหน่วยงานได้มีการชี้แจงและวางแผนให้บุคลากรได้รับทราบเป็นการประชาสัมพันธ์กันในไลน์กลุ่ม ส่งหนังสือแจ้งเวียนและข้อปฏิบัติลงในกลุ่มไลน์ และในเรื่องของอุปกรณ์ที่สนับสนุนบุคลากรในกรณีที่มีการปฏิบัติงานนอกสำนักงาน ก็มีการทำหนังสือเพื่อทำเรื่องขอยืมอุปกรณ์ อุปกรณ์ ไม่สอดคล้องกับ ชนม์นิภา เขียนนอก (2560, น. 1) ได้ศึกษาการนำนโยบาย Work from home ไปปฏิบัติในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรณีศึกษากองความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน พบว่า ปัญหาจากการปฏิบัติงาน มี 3 ด้าน ได้แก่ 1. ปัญหาด้านศักยภาพของบุคลากร 2. ปัญหาด้านทรัพยากร และ 3. ปัญหาด้านระบบการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยการทำงานจากที่บ้าน

1) ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน

วางแผนในการดำเนินงานตามแนวทางการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง ชี้แจงรายละเอียดข้อปฏิบัติและระเบียบให้ถือปฏิบัติไปในทางเดียวกัน กำหนดเป้าหมายของระดับบุคคลเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายและพันธกิจขององค์กรอย่างชัดเจน ติดตามวิเคราะห์สรุปผลการปฏิบัติงาน และรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ ส่งเสริมให้เกิดการอบรมในเรื่องเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นหลัก

2) ด้านการติดตามการปฏิบัติงาน

ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ทำการติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นช่วง ๆ ของระยะเวลาการทำงานนอกสถานที่ตั้ง โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยสนับสนุนการติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อเสริมสร้างทักษะและสมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

3) ด้านการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

ควรมีนโยบายหรือแนวทางในการส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติเกิดการพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน จากการอบรมในช่องทางต่าง ๆ มากขึ้น ควรมีการพูดคุยเพื่อให้คำปรึกษากับผู้ปฏิบัติงานเมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคจะได้มีการแก้ไขได้ทัน

4) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ควรนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อจัดทำเครื่องมือในการประเมินเป็นรูปแบบออนไลน์ที่ทันสมัย การประเมินควรให้ความเป็นกลางกับผู้ปฏิบัติงานทุกท่าน ระบุเงื่อนไขและรายละเอียดให้เห็นถึงเหตุผลและวิธีการประเมินอย่างชัดเจน การให้คะแนนการประเมินควรมีความเป็นกลางและโปร่งใส

5) ด้านการให้รางวัลการปฏิบัติงาน

ควรพิจารณาจากการกำหนดตัวชี้วัดรายบุคคลที่สอดคล้องกับลักษณะงานที่บุคลากรปฏิบัติอยู่เป็นประจำ พิจารณาการให้รางวัลจากการทำงานของบุคลากรอย่างโปร่งใส

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. การพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน หน่วยงานควรเพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติระดับล่าง เพื่อสะท้อนถึงปัญหาและอุปสรรค รวมถึงความต้องการที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

2. การพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการติดตามการปฏิบัติงาน หน่วยงานควรเพิ่มรูปแบบการติดตามโดยการใช้ช่องทางเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น เพื่อความรวดเร็วและสามารถตรวจสอบได้และอำนวยความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน

3. การพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน ซึ่งการพัฒนาผลการปฏิบัติงานถือเป็นสิ่งที่สำคัญ เนื่องจากมีส่วนจากการพัฒนาทักษะบุคลากร ส่งผลให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในตำแหน่งเพิ่มขึ้น รูปแบบการพัฒนาการปฏิบัติงานหน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งหน่วยงานควรมีการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการประยุกต์ใช้ในการทำงาน

4. การพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน รูปแบบการประเมินผลควรพิจารณาจากหลากหลายองค์ประกอบ และพิจารณาผลการประเมินตามตำแหน่งนั้น ๆ และผู้บริหารควรกำหนดนโยบายของการประเมินผลการปฏิบัติอย่างชัดเจน โปร่งใส มีหลักเกณฑ์ชัดเจน จากการมีส่วนร่วมทั่วทั้งองค์กร เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับการประเมิน

5. การพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการให้รางวัลการปฏิบัติงาน โดยการให้รางวัลในรูปแบบของสวัสดิการหน่วยงาน ถือเป็นอีกส่วนหนึ่งของแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติ ดังนั้น หน่วยงานควรสร้างแนวทางการจูงใจด้วยการให้รางวัลเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งการสนับสนุนทรัพยากรที่ใช้ในขั้นตอนการทำงานให้อำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติ ถือว่าเป็นสิทธิประโยชน์อย่างหนึ่งซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจในการปฏิบัติงานที่บ้านต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยการทำงานจากที่บ้าน

2. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบาย Work from home ไปปฏิบัติเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บรรณานุกรม

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2564). *โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19).* สืบค้นจาก https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/ind_world.php.

กองบริหารทรัพยากรบุคคล. (2563). *แนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งภายใต้มาตรการในการป้องกันวิกฤตการณ์จากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.* สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข

กองบริหารทรัพยากรบุคคล. (2563). *ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง แนวทางการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) และหรือการปฏิบัติงานเหลื่อมเวลาอันเนื่องมาจากการแพร่ระบาด (ระลอกใหม่) ของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19).* สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข

ชนม์นิภา เขียนนอก. (2563). *การนำนโยบาย Work from home ไปปฏิบัติในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรณีศึกษา กองความปลอดภัยแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน.* โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชมภูนุช หุ่นนาค. (2559). *เอกสารประกอบการสอน รหัสวิชา IPA 6101 แนวคิด และทฤษฎีด้านรัฐประศาสนศาสตร์.* หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิตและรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต, วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

ชลธิชา ทิพย์ประทุม, จิราวรรณ คงคล้าย และเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2560) บทบาทของรางวัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. *วารสารบัณฑิตศึกษา, 11*(1), 1

สำนักงาน ก.พ. (ม.ป.ป.). *ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน.* สืบค้นจาก https://www.ocsc.go.th/pm.

สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล. (2551). *คู่มือ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ.* นนทบุรี: สำนักงาน ก.พ.

สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล. (2563). *แนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19).* สำนักงาน ก.พ.

องอาจ นัยพัฒน์. (2558). การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา : กรอบแนวคิดและแนวทาง ปฏิบัติเพื่อการพัฒนา. *วารสารคณะศึกษาศาสตร์, 21*(1), 1.

อภิชล ทองมั่ง กำเนิดวา, และสุรสิทธิ์ ระวังวงศ์. (2563). การทำงานที่บ้าน: แนวทางการจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง. *วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม, 19*(3), 1.

คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

Quality of Life of Senior Citizens in Bangrakpattana Municipality, Bangbuatong District, Nonthaburi Province

วรนารถ อำไพ[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Waranart Aumphai[1] and Chompoonuch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: waranart_a@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อระบุระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา (2) เพื่อระบุปัญหาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา และ (3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา เป็นการวิธีวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร จำนวน 381 คน ได้แก่ ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 12 คน ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารและข้าราชการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา และกลุ่มผู้นำผู้สูงอายุในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และทำการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย (1) ด้านระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) ด้านปัญหาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาที่สำคัญ คือ ผู้สูงอายุสุขภาพร่างกายไม่แข็งแรง มีจิตใจที่ว้าเหว่ ไม่ค่อยออกไปพบปะสังสรรค์กับผู้อื่น และในพื้นที่ไม่มีสวนสาธารณะเพียงพอในการออกกำลังกาย และ (3) ด้านแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาที่สำคัญ คือ ควรมีการให้ความรู้เรื่องสุขภาพกับผู้สูงอายุ หน่วยงานราชการควรจัดกิจกรรม เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมร่วมกัน และสร้างสถานที่ออกกำลังกายให้เพียงพอในแต่ละหมู่บ้าน

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา จังหวัดนนทบุรี

Abstract

The objectives of this research were (1) to identify the quality of life of senior citizens in Bangrakpattana municipality (2) to identify problems in the quality of life of senior citizens

in Bangrakpattana municipality and (3) to propose guidelines for development quality of life of senior citizens in Bangrakpattana municipality. It is a mixed research method. The quantitative research population consisted of 381 people, including senior citizens in Bangrakpattana. Collect data using questionnaires. The statistics used in the data analysis were percentage, mean, and standard deviation. As for the qualitative research, there were 12 key informants, comprising executives and civil servants of Bangrakpattana municipality. and senior citizens leaders in Bangrakpattana municipality collected data by in-depth interviews and content analysis. The results of the research (1) The quality of life of senior citizens in Bangrakpattana municipality found that the overall level was at a moderate level. (2) The problem of quality of life senior citizens in Bangrakpattana municipality, which is important is senior citizens haven't physically healthy, have a lonely mind, rarely go out and socialize with others and in the area haven't enough public park to exercise and (3) The key guideline to improve the quality of life of senior citizens in Bangrakpattana municipality is should be knowledge about health to senior citizens. Government agency should organize activities for senior citizens did activities together and create enough exercise facilities in each village

Keywords: Quality of life of senior citizens, Bangrakpattana municipality, Nonthaburi province

บทนำ

ในปัจจุบันทั่วโลกกำลังก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุ ซึ่งหมายถึงปรากฏการณ์ที่สัดส่วนผู้สูงอายุในสังคมสูงมากเมื่อเทียบกับจำนวนประชากรทั้งหมด ตามนิยามขององค์การสหประชาชาติ (UN) ได้นิยามว่าประเทศใดมีประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป เป็นสัดส่วนเกิน 10% หรืออายุ 65 ปีขึ้นไป เกิน 7% ของประชากรทั้งประเทศ ถือว่าประเทศนั้นได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) และจะเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) เมื่อสัดส่วนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไปเพิ่มเป็น 20% และอายุ 65 ปีขึ้นไปเพิ่มเป็น 14% (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ม.ป.ป., น. 1)

จากข้อมูลขององค์การอนามัยโลก (WHO) มีการคาดการณ์ว่าจำนวนประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างน้อยร้อยละ 3 ต่อปี โดยในปี พ.ศ. 2573 คาดว่าจะมีจำนวนประชากรผู้สูงอายุมากถึงประมาณ 1.4 พันล้านคนและจะเพิ่มขึ้นถึง 2 พันล้านคนในปี พ.ศ. 2593 ทวีปเอเชียจะมีประชากรสูงวัยมากที่สุดในโลก โดยคาดว่าสัดส่วนผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปในทวีปเอเชียจะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะประเทศญี่ปุ่นซึ่งถือเป็นประเทศที่มีประชากรสูงวัยมากที่สุดในโลกและถือเป็นประเทศแรกๆ ของโลกที่เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มตัว (กรมสุขภาพจิต, https://www.dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=30476, 6 มีนาคม 2564)

ในปีพ.ศ. 2564 ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ จากข้อมูลของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส.) สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2562, น. 9) ในรายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2562 ระบุว่า เริ่มตั้งแต่ปีพ.ศ. 2566 จะมีคนไทยอายุถึง 60 ปี ปีละหนึ่งล้านคน โดยในปีพ.ศ. 2562 ประเทศไทยมีจำนวนผู้สูงอายุ 11.6 ล้านคน ซึ่งมากกว่าจำนวนเด็กที่อายุต่ำกว่า 15 ปี ซึ่งมี 11.4 ล้านคน และผู้สูงอายุวัยปลาย (อายุ 80 ปีขึ้นไป) ได้เพิ่มจำนวนขึ้นถึง 1.3 ล้านคน โดยในอีก 20 ปีข้างหน้า จะมีผู้สูงอายุมากถึง 20 ล้านคน ซึ่งหมายถึงคนไทย 1 ใน 5 คน จะเป็นผู้สูงอายุ และเป็นผู้สูงอายุวัยปลายจำนวนมากถึง 3 ล้านคน

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าจำนวนผู้สูงอายุกำลังเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เมื่อมีผู้สูงอายุมากขึ้น ทำให้ปัจจัยการผลิตทางด้านแรงงานลดลง การออมลดลง รัฐบาลจึงต้องเพิ่มงบประมาณค่าใช้จ่ายทางด้านสวัสดิการและการรักษาพยาบาลเพิ่มขึ้น เพื่อดูแลและปฐมพยาบาลผู้สูงอายุที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น ทำให้การลงทุนลดลง รายได้ประชาชาติลดลง โดยผลกระทบของการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุมีดังนี้ (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ม.ป.ป., น. 7)

ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ 1) ด้านการผลิต เมื่อโครงสร้างของประชากรเปลี่ยนไป มีสัดส่วนผู้สูงอายุมากขึ้น ขณะที่จำนวนวัยทำงานเท่าเดิมหรือลดลง จึงมีผลกระทบโดยตรงต่อการผลิต ทำให้การผลิตและกำลังแรงงานน้อยลง ซึ่งอาจจะส่งผลทำให้ค่าแรงสูงขึ้นได้ หรือเกิดการขาดแคลนแรงงาน 2) ด้านการลงทุนและการออม เมื่อมีวัยผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ทำให้ความต้องการลงทุนน้อยลง วัยสูงอายุซึ่งขาดรายได้หรือมีรายได้น้อยลง จึงมีการออมลดลง ในขณะที่วัยทำงานต้องรับภาระมากขึ้น ทำให้มีการใช้จ่ายเพิ่มขึ้น 3) ด้านผลผลิตหรือรายได้ประชาชาติ เมื่อสัดส่วนผู้สูงอายุมากขึ้น ทำให้ผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GNP) หรือรายได้ประชาชาติลดน้อยลง และรายได้เฉลี่ยต่อบุคคลลดลง 4) ด้านการคลัง งบประมาณรายจ่ายเพิ่มขึ้น ภาครัฐต้องเพิ่มค่าใช้จ่ายทางด้านสาธารณสุข การแพทย์ บริการทางสังคมแก่ผู้สูงอายุมากขึ้น และต้องเพิ่มงบประมาณรายจ่ายเพื่อสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ยากไร้ซึ่งถูกทอดทิ้งมากขึ้น ขณะที่งบประมาณรายได้น้อยลง เก็บภาษีได้น้อยลงเนื่องจากวัยผู้สูงอายุซึ่งไม่มีรายได้มีสัดส่วนที่มากขึ้น

ผลกระทบทางด้านสังคม 1) ปัญหาผู้สูงอายุถูกทอดทิ้ง การที่สัดส่วนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น ทำให้ผู้ที่อยู่ในวัยทำงานจะต้องทำงานมากขึ้น และต้องรับภาระดูแลผู้สูงอายุในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น บางครั้งอาจทำให้ผู้สูงอายุขาดความอบอุ่นหรืออาจถูกทอดทิ้งได้ 2) ปัญหาทางด้านสภาพจิตใจ เมื่อถึงวัยเกษียณอายุ ผู้สูงอายุไม่ได้ทำงาน อาจทำให้ผู้สูงอายุรู้สึกเหงา ไม่มีความภาคภูมิใจในตนเอง รู้สึกว่าตนเองเป็นภาระกับลูกหลาน อาจทำให้รู้สึกน้อยใจ หรือจนถึงขั้นเป็นโรคซึมเศร้า จึงจำเป็นที่จะต้องมีผู้ดูแลผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด 3) ปัญหาสุขภาพร่างกาย ผู้สูงอายุจะมีสุขภาพร่างกายที่เสื่อมโทรม ไม่แข็งแรง จึงจำเป็นต้องมีผู้ดูแลเอาใจใส่และจะต้องใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ทำให้มีรายจ่ายเพิ่มขึ้น ผู้สูงอายุจึงอาจมีความเป็นอยู่ที่ลำบาก

จากผลกระทบดังกล่าวข้างต้น รัฐบาลจึงควรมีนโยบายเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ และจำนวนผู้สูงอายุที่เพิ่มมากขึ้นในอนาคต โดยการขับเคลื่อนงานด้านผู้สูงอายุเป็นภารกิจหลักของกรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งกรมกิจการผู้สูงอายุกำหนดภารกิจซึ่งสอดคล้องกับ

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี คือ การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ การจัดสวัสดิการ และการคุ้มครองพิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุ รวมทั้งการพัฒนารูปแบบงานด้านสวัสดิการสังคมให้ครอบคลุมและตอบสนองต่อสภาพการณ์ทางสังคม กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก พันธกรณีและความตกลงระหว่างประเทศเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และเสริมสร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ จึงมีการออกพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 3 พ.ศ. 2560 (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2563, น. 5)

รัฐบาลจึงมีมาตรการขับเคลื่อนสังคมสูงวัยคนไทยอายุยืน 4 มิติ โดยมีเป้าหมาย คือ ผู้สูงอายุมีหลักประกันในการดำรงชีวิตทุกมิติ สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างอิสระและยาวนาน โดย 4 มิติ มีดังนี้ 1) มิติเศรษฐกิจ การสร้างหลักประกันรายได้ยามสูงวัย การส่งเสริมการทำงานในยามสูงวัย การกระจายแหล่งการจ้างงานให้อยู่ใกล้ชุมชนชนบท และการจูงใจให้คนต่างชาติที่มีคุณภาพและต้องการทำงานในประเทศไทยอย่างถาวร ได้มีโอกาสทำงานและพำนักในประเทศไทย 2) มิติสภาพแวดล้อม ปรับแก้กฎกระทรวง จำนวน 3 ฉบับ ดังนี้ กฎกระทรวง กำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้พิการ หรือทุพพลภาพ และคนชรา พ.ศ. 2548 กฎกระทรวง กำหนดลักษณะ หรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการ ในอาคาร สถานที่หรือบริการสาธารณะอื่น ๆ เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2555 และกฎกระทรวง กำหนดลักษณะหรือการจัดให้มีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการในอาคาร สถานที่ยานพาหนะ และบริการขนส่ง เพื่อให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ พ.ศ. 2556 3) มิติสุขภาพ บูรณาการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตระดับตำบล เพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยปฏิบัติการ (Operation Unit) ในการบูรณาการกิจกรรมและทรัพยากร การยกระดับผู้บริบาลอาชีพ และการจัดให้มีศูนย์ฟื้นฟูสุขภาพทุกอำเภอควบคู่กับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ผู้ป่วยระยะกลาง 4) มิติสังคม เพิ่มบทบาทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาระบบรองรับสังคมสูงวัยคนไทยอายุยืน การสร้างการมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ “บวร วชร” (บ้าน วัด โรงเรียน วิสาหกิจ ชมรม โรงพยาบาล) ในการรองรับสังคมสูงวัยในชุมชน การกำหนดให้มีผู้พิทักษ์สิทธิผู้สูงอายุ และการส่งเสริมผู้ที่มีความพร้อมให้มีบุตรและชะลอการตั้งครรภ์ของผู้ที่ไม่พร้อม (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2563, น. 9)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดประชาชนมาก จึงควรมีบทบาทเกี่ยวกับผู้สูงอายุ อาทิเช่น การขยายหลักประกันให้ครอบคลุมถ้วนหน้า ส่งเสริมวินัยในการออม เช่น การทำบัญชีครัวเรือน การปฏิบัติตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ส่งเสริมให้ประชาชนเรียนรู้และมีส่วนร่วมดูแลผู้สูงอายุในครอบครัว จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพที่เหมาะสมแก่ผู้สูงอายุ ส่งเสริมการจัดตั้งและการดำเนินงานของชมรมผู้สูงอายุและเครือข่าย ส่งเสริมการฝึกอาชีพให้เหมาะสมกับวัยและความสามารถ ประกาศเกียรติคุณผู้สูงอายุที่เป็นตัวอย่างของสังคม ดำเนินการให้ผู้สูงอายุเข้าถึงข้อมูลข่าวสารจากสื่อได้อย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยของผู้สูงอายุให้เหมาะสม จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่สาธารณะแก่ผู้สูงอายุ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ม.ป.ป., น. 10-24)

เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ซึ่งตั้งอยู่ในเขตอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม มีคลองไหลผ่านหลายสาย การจัดตั้งบ้านเรือนส่วนใหญ่มักปลูกเรียงรายตามริมคลอง

แต่ในปัจจุบันมีถนนตัดผ่านหมู่บ้านต่าง ๆ เพื่อสะดวกในการคมนาคม ประชาชนจึงขยายบ้านเรือนออกมาอยู่ตามริมถนนมากขึ้น อีกทั้งมีหมู่บ้านจัดสรรจำนวนมาก ซึ่งมีประชาชนอาศัยอยู่อย่างหนาแน่นในบางหมู่บ้าน และผู้สูงอายุตามต่างจังหวัดมักย้ายถิ่นฐานมาอาศัยอยู่กับลูกหลานมากขึ้น โดยมีจำนวนประชากรทั้งหมด 45,699 คน (อำเภอบางบัวทอง, 2563) ในจำนวนประชากรทั้งหมดนี้เป็นผู้สูงอายุ 8,223 คน ซึ่งมีมากถึงร้อยละ 18 ของประชากรทั้งหมด

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น จะเห็นได้ว่า การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้สูงอายุทั่วโลก และการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ของประเทศไทย ไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบทางด้านสังคมเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบถึงด้านเศรษฐกิจระดับประเทศ รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ รวมไปจนถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด จึงควรมีมาตรการและนโยบายเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุและส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในทุกๆ ด้าน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนกำหนดนโยบายของเทศบาลเกี่ยวกับผู้สูงอายุในชุมชน ใช้เป็นข้อมูลในการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับผู้สูงอายุต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อระบุระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา

2) เพื่อระบุปัญหาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา

3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) นำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

2) นำผลการวิจัยที่ได้ไปประกอบการวิเคราะห์ เพื่อกำหนดนโยบายของเทศบาลเกี่ยวกับผู้สูงอายุในชุมชน

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา จำนวน 381 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง จำนวนทั้งสิ้น 12 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามขึ้นจากทฤษฎีองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต ขององค์การอนามัยโลก (WHOQOL Group) (1996) ซึ่งประกอบด้วย 1) ร่างกาย 2) จิตใจ 3) ความสัมพันธ์ทางสังคม และ 4) สิ่งแวดล้อม โดยเนื้อหาแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และลักษณะการอยู่อาศัย

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ 1) ร่างกาย 2) จิตใจ 3) ความสัมพันธ์ทางสังคม และ 4) สิ่งแวดล้อม เป็นการระบุความสำคัญหรือระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale) ดังนี้ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = เล็กน้อย และ 1 = ไม่เลย ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายเป็นระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 คือ เห็นด้วยน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 คือ เห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 คือ เห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 คือ เห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 คือ เห็นด้วยมากที่สุด

2) แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุและแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ร่างกาย 2) จิตใจ 3) ความสัมพันธ์ทางสังคม และ 4) สิ่งแวดล้อม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้ 1) ทำหนังสือจากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตศาลายา แจ้งขอความร่วมมือเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2) นำหนังสือจากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ พร้อมทั้งแบบสอบถามเสนอต่อเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา 3) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามจำนวน 381 ชุด แจกผู้สูงอายุในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา โดยมีระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 1 เดือน 4) เก็บรวบรวมแบบสอบถาม เพื่อนำมาตรวจความสมบูรณ์ของข้อมูล 5) นำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล จัดประเภทของข้อมูล และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อหาข้อสรุปของผลการศึกษา

2) ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ 1) กลุ่มผู้บริหารและข้าราชการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา และ 2) กลุ่มผู้นำผู้สูงอายุในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา รวมทั้งสิ้น 12 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) เชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณ คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) เชิงคุณภาพ เริ่มจากการจัดระเบียบข้อมูลทั้งการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การสังเกตสีหน้า ท่าที น้ำเสียง อากัปกิริยา บริบทโดยรอบพื้นที่ นำข้อมูลที่ได้จากภาคสนาม มาลงรหัส เพื่อจัดหมวดหมู่ของประเด็นที่ได้อย่างเป็นระบบ หลังจากนั้นนำผลสรุปข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้อง และดำเนินการวิเคราะห์ สังเคราะห์

สรุปผลโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลอุปนัยหรือตรรกะ (inductive analysis) ซึ่งเป็นการตีความสร้างข้อสรุปจากการสัมภาษณ์ที่ได้ทำการบันทึกไว้

สรุปผลการวิจัย

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 60 - 65 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ไม่ได้ประกอบอาชีพ มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 15,000 บาท และอาศัยอยู่กับสามี/ภรรยา

2) ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีระดับคุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ทางสังคมมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตใจ และด้านร่างกาย ตามลำดับ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม พบว่า ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ได้รับการเคารพรักหรือยอมรับจากผู้อื่นมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ไม่รู้สึกอึดอัดใจเมื่อต้องอยู่ร่วมกับคนเป็นจำนวนมาก

2.2 ด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา พอใจกับที่อยู่อาศัยในปัจจุบันมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บริเวณที่อาศัยอยู่มีสถานที่ออกกำลังกาย/สันทนาการที่สามารถเดินทางไปได้อย่างสะดวก

2.3 ด้านจิตใจ พบว่า ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา รู้สึกพึงพอใจในชีวิตมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีโอกาสได้ผ่อนคลายจากความเครียด

2.4 ด้านร่างกาย พบว่า ผู้สูงอายุในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา สามารถทำกิจวัตรประจำวันได้อย่างปกติมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ พอใจกับสุขภาพในตอนนี้

3) ผลการวิเคราะห์ปัญหาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา สรุปปัญหาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

3.1 ด้านร่างกาย ผู้สูงอายุสุขภาพร่างกายไม่แข็งแรง โดยมีความพิการร่วมด้วย เช่น มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว หรือมีโรคประจำตัว เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคไขมันในเลือดสูง ทำให้ออกไปไหนไม่ได้ต้องอยู่แต่ที่บ้าน หรืออาจจะป่วยหนักถึงขั้นเป็นผู้ป่วยติดเตียง แต่ผู้สูงอายุบางส่วนอาจจะมีปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ ตามวัยที่มากขึ้น เมื่ออายุ 70 ปีขึ้นไป ร่างกายยิ่งเสื่อมถอย ทำอะไรได้ช้าลง สุขภาพทรุดโทรม ประกอบกับผู้สูงอายุบางส่วนมิได้ออกกำลังกายอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีภาระหน้าที่ส่วนตัว เช่น ต้องเลี้ยงดูหลาน หรือทำอาหารให้คนในครอบครัว

3.2 ด้านจิตใจ ผู้สูงอายุมีจิตใจที่ว้าเหว่ รู้สึกเหงา เนื่องจากอยู่บ้านตามลำพัง ลูกหลานต่างออกไปทำงานข้างนอก ไม่มีผู้ที่คอยดูแลผู้สูงอายุ ทำให้ผู้สูงอายุมีอารมณ์ที่หลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปมาตลอดเวลา เช่น พูดจาใส่อารมณ์กับผู้อื่น ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส

โคโรนา 2019 (COVID - 19) ในปัจจุบัน ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความระแวงและหวาดกลัว จนบั่นทอนจิตใจของผู้สูงอายุ ต่างจากในอดีตที่ผู้สูงอายุมักมีจิตใจที่เข้มแข็ง ได้ออกไปข้างนอก ไปทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้พบปะสังสรรค์กับเพื่อน ทำให้จิตใจเบิกบาน

3.3 ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ผู้สูงอายุบางส่วนมักจะอยู่ติดบ้าน เพราะพื้นที่เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ถือเป็นสังคมเมือง ผู้สูงอายุจึงไม่ค่อยออกไปข้างนอก พบปะสังสรรค์กับผู้อื่น ไม่สุงสิงกับใคร ไม่ค่อยติดต่อสื่อสาร หรือมีความสัมพันธ์ทางสังคมมากนัก ทำให้ไม่รับรู้ข่าวสารบ้านเมือง รวมถึงข่าวสารประชาสัมพันธ์ของเทศบาล และในบางส่วนไม่สะดวกที่จะออกไปสังสรรค์ทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น เนื่องจากมีภาระส่วนตัว เช่น ต้องเลี้ยงหลาน ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ในปัจจุบัน ทำให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ทางสังคมในรูปแบบที่ต่างคนต่างอยู่ ไม่ได้ออกไปพบปะพูดคุยหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ผู้ที่ไปเข้าร่วมกิจกรรมจึงลดน้อยลง เพราะผู้สูงอายุต้องระมัดระวังในการใช้ชีวิต หากติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) อาจจะทำให้อาการหนักหรือเสียชีวิตง่ายกว่าบุคลวัยอื่น

3.4 ด้านสิ่งแวดล้อม ในบางพื้นที่ของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาไม่มีสวนสาธารณะเพียงพอในการออกกำลังกาย หรือบางพื้นที่มีสถานที่ออกกำลังกายเพียงพอ แต่เครื่องออกกำลังกายอยู่ในสภาพที่ทรุดโทรม ขาดการดูแลและบำรุงรักษา ในส่วนของมลภาวะและฝุ่นละอองในอากาศมีปริมาณมาก เนื่องจากเป็นสังคมเมือง และเป็นเขตติดต่อกับกรุงเทพมหานครหรือเมืองหลวงของประเทศไทย

4) ผลการวิเคราะห์แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา สรุปแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม ดังนี้

4.1 ด้านร่างกาย ควรมีการให้ความรู้กับผู้สูงอายุ โดยผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านสุขภาพเกี่ยวกับการดูแลร่างกาย เช่น การบริโภคอาหารอย่างไรให้เป็นประโยชน์ต่อร่างกาย หรืออาจจะใช้เรื่องธรรมะร่วมด้วย สวดมนต์ให้จิตใจสงบ หรือบทสวดที่เกี่ยวกับสุขภาพ ทำให้ผู้สูงอายุปล่อยวางเรื่องสุขภาพกายได้ เพราะถ้าผู้สูงอายุมีจิตใจที่เข้มแข็ง ก็จะส่งผลให้สุขภาพร่างกายดีขึ้นตามไปด้วย แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ผู้สูงอายุควรออกกำลังกายให้เหมาะสมตามวัยและสุขภาพร่างกายของแต่ละบุคคล โดยออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ก็จะทำให้อายุยืนยาวมากยิ่งขึ้น รวมทั้งหน่วยงานราชการควรมีการจัดตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ให้ผู้สูงอายุได้มาออกกำลังกายต่าง ๆ ตามความชอบและความสนใจส่วนบุคคล เช่น นวดแผนไทย เต้นแอโรบิค

4.2 ด้านจิตใจ ผู้สูงอายุต้องเริ่มจากตัวเอง โดยปรับความคิด ทัศนคติต่าง ๆ ควรให้ผู้สูงอายุศึกษาเรื่องธรรมะ หรือสวดมนต์ให้จิตใจสงบ เพราะจะทำให้ปล่อยวางในเรื่องที่ทุกข์ใจได้ สำหรับชมรมผู้สูงอายุ ควรเขียนโครงการของบประมาณกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เพื่อนำงบประมาณมาจัดกิจกรรมต่าง ๆ ส่งผลให้ผู้สูงอายุไม่รู้สึกเหงาหรือซึมเศร้า และในปัจจุบันผู้สูงอายุต่างมีความเครียดเพิ่มมากขึ้น เพราะสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ทำให้ไม่ได้พบปะเพื่อน

หรือแลกเปลี่ยนมุมมองกัน อาจจะแก้ปัญหาโดยการพูดคุยกันทางโทรศัพท์หรือสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook Line ก็จะสามารถคลายความเหงาและความเครียดของผู้สูงอายุไปได้บ้าง หรือผู้สูงอายุบางท่านที่ชอบทำกิจกรรม ไม่ชอบอยู่เฉย อาจหางานอดิเรกหรือกิจกรรมทำในเวลาว่าง เช่น ปลูกต้นไม้ จะทำให้ผู้สูงอายุคลายความคิดมากและจิตใจไม่ฟุ้งซ่านได้ ประกอบกับหน่วยงานราชการหรือสถานที่ทางศาสนาอาจจัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุ เช่น จัดกิจกรรมทำบุญในวันสำคัญทางศาสนา เพราะผู้สูงอายุมักจะชอบเข้าวัดเพื่อเป็นที่พึ่งพาทางจิตใจ

4.3 ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ควรส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผู้สูงอายุในกลุ่มหรือชมรมต่าง ๆ ได้กระชับความสัมพันธ์กับผู้อื่น หน่วยงานราชการควรมีการเข้าถึงผู้สูงอายุให้มากกว่าเดิม และควรมีสถานที่ทำกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้มาพบปะกัน หรือจัดสรรงบประมาณให้แต่ละชมรมผู้สูงอายุจัดกิจกรรมกลุ่มเล็ก ๆ และสำหรับผู้สูงอายุบางท่านมักไม่ชอบออกไปข้างนอก ผู้สูงอายุจึงควรออกไปพบปะพูดคุยกับผู้อื่นบ้าง เพื่อสร้างสัมพันธไมตรีที่ดีต่อกัน แต่ในปัจจุบันมีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) การพบปะสังสรรค์กันอาจจะทำได้ยาก อาจแก้ปัญหาโดยการจัดกิจกรรมกลุ่มเล็ก ๆ ที่มีจำนวนผู้เข้าร่วมไม่มาก และปฏิบัติตามมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม เพื่อลดการแพร่กระจายของเชื้อ หรือถ้าไม่สะดวกที่จะออกไปพบปะผู้อื่น อาจติดต่อพูดคุยกันทางโทรศัพท์แทน เพราะเทคโนโลยีในปัจจุบันก้าวหน้าไปมาก สามารถเห็นหน้าบุคคลที่กำลังสนทนาด้วยได้ โดยไม่ต้องออกไปพบเจอกันต่อหน้า

4.4 ด้านสิ่งแวดล้อม สำหรับหมู่บ้าน ประเภททาวน์เฮ้าส์ ทาวน์โฮม ที่มักจะไม่มีสถานที่ออกกำลังกายหรือสวนสาธารณะ ผู้สูงอายุจึงต้องเดินทางไปออกกำลังกายสถานที่อื่น ทำให้ลำบากในการเดินทาง อาจพึ่งพาลูกหลานหรืออาศัยเดินทางไปกับเพื่อนในชมรมผู้สูงอายุที่ขับรถได้ หน่วยงานราชการที่ดูแลรับผิดชอบจึงควรสร้างสวนสาธารณะหรือสถานที่ออกกำลังกายให้เพียงพอในแต่ละหมู่ของเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา แต่สำหรับด้านมลภาวะทางอากาศ เช่น มลภาวะฝุ่นควันจากการจราจร การแก้ปัญหาเฉพาะจุดทำได้ยาก จึงควรมีแผนแม่บทรองรับการแก้ปัญหาเรื่องนั้น ๆ โดยเฉพาะโดยหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนต้องร่วมมือกันอย่างจริงจัง

อภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความสัมพันธ์ทางสังคมอยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตใจ และด้านร่างกาย ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุมีสุขภาพจิตดี ร่าเริง แจ่มใส มีจิตใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีการออกกำลังกายในสวนสาธารณะ ซึ่งทำให้ได้พบปะพูดคุยกับเพื่อนบ้านหรือเพื่อนในละแวกใกล้เคียง สำหรับด้านที่มีระดับคุณภาพชีวิตน้อยที่สุด คือ ด้านร่างกาย ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุสุขภาพร่างกายไม่

แข็งแรงตามวัยที่มากขึ้น ประกอบกับผู้สูงอายุบางส่วนมิได้ออกกำลังกายอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีภาระหน้าที่ส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับ ซาฟีอี กาสา (2554) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล โดยรวมอยู่ในระดับดี อันดับหนึ่ง คือ ด้านจิตใจ รองลงมาคือ ด้านสิ่งแวดล้อม ความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านร่างกาย ข้อเสนอแนะสำคัญ ได้แก่ ควรมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน หรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมได้อย่างเหมาะสม ควรมีนโยบายส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุทางด้านร่างกาย ทางจิตใจ โดยกระทรวงสาธารณสุข องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ควรมีนโยบายให้แพทย์ไปประจำที่สถานบริการสาธารณสุขทุกหมู่บ้านหรือจัดหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ให้บริการในชุมชนที่ขาดโอกาส

2) ปัญหาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา

2.1 ด้านร่างกาย ผู้สูงอายุสุขภาพร่างกายไม่แข็งแรง โดยมีความพิการร่วมด้วย เช่น มีปัญหาด้านการเคลื่อนไหว ต้องอยู่แต่ที่บ้าน หรืออาจจะป่วยหนักถึงขั้นเป็นผู้ป่วยติดเตียง แต่ผู้สูงอายุบางส่วนอาจจะมีปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ ตามวัยที่มากขึ้น ประกอบกับผู้สูงอายุบางส่วนมิได้ออกกำลังกาย อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีภาระหน้าที่ส่วนตัว

2.2 ด้านจิตใจ ผู้สูงอายุมีจิตใจที่ว้าเหว่ รู้สึกเหงา เนื่องจากอยู่บ้านตามลำพัง ลูกหลานต่างออกไปทำงานข้างนอก ทำให้ผู้สูงอายุมีอารมณ์ที่หลากหลายและเปลี่ยนแปลงไปมาตลอดเวลา ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ในปัจจุบัน ทำให้ผู้สูงอายุเกิดความระแวงและหวาดกลัว

2.3 ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ผู้สูงอายุบางส่วนมักจะอยู่ติดบ้าน เพราะพื้นที่เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ถือเป็นสังคมเมือง ผู้สูงอายุจึงไม่ค่อยออกไปข้างนอก พบปะสังสรรค์กับผู้อื่น ไม่สุงสิงกับใคร ทำให้ไม่รับรู้ข่าวสารบ้านเมือง และในบางส่วนไม่สะดวกที่จะออกไปสังสรรค์ทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่น เนื่องจากมีภาระส่วนตัว ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ในปัจจุบัน ทำให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ในรูปแบบที่ต่างคนต่างอยู่ ไม่ได้ออกไปพบปะพูดคุยหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ

2.4 ด้านสิ่งแวดล้อม ในบางพื้นที่ของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาไม่มีสวนสาธารณะเพียงพอในการออกกำลังกาย หรือบางออกกำลังกายอยู่ในสภาพที่ทรุดโทรม ขาดการดูแลและบำรุงรักษา ในส่วนของมลภาวะและฝุ่นละอองในอากาศมีปริมาณมาก เนื่องจากเป็นสังคมเมือง และเป็นเขตติดต่อกับกรุงเทพมหานคร

ปัญหาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาข้างต้น สอดคล้องกับกรมกิจการผู้สูงอายุ (2564) ที่ได้กล่าวว่า **ผู้สูงอายุจะมีปัญหาในหลายๆ ด้าน** เนื่องจากความชราภาพเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เมื่อคนเรามีอายุมากขึ้นสภาพร่างกายและระบบการทำงานของระบบต่าง ๆ ในร่างกายจะ

เสื่อมถอยลงไป ทำให้ผู้สูงอายุต้องพึ่งพาคนอื่นและต้องการความช่วยเหลือดูแลมากขึ้น **ปัญหาที่ผู้สูงอายุจะต้องพบ**มีหลายด้านด้วยกัน เช่น **ปัญหาทางด้านสุขภาพ**ที่เกี่ยวกับความเจ็บป่วยทางร่างกาย **ปัญหาด้านจิตใจของผู้สูงอายุ** คือ ส่วนมากผู้สูงอายุจะรู้สึกว้าเหว่และมีความวิตกกังวล กลัวถูกทอดทิ้ง ไม่ได้รับการดูแล และความอบอุ่นจากลูกหลานและคนในครอบครัว ทำให้เกิดภาวะซึมเศร้า ขี้น้อยใจ โมโหง่ายและเอาแต่ใจตัวเอง

3) แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา

3.1 ด้านร่างกาย ควรมีการให้ความรู้กับผู้สูงอายุ เกี่ยวกับการดูแลร่างกาย หรืออาจจะใช้เรื่องธรรมะร่วมด้วย ทำให้ผู้สูงอายุปล่อยวางเรื่องสุขภาพกายได้ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ผู้สูงอายุควรออกกำลังกายให้เหมาะสมตามวัยและสุขภาพร่างกายของแต่ละบุคคล รวมทั้งหน่วยงานราชการควรมีการจัดตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ให้ผู้สูงอายุได้มาออกกำลังกายต่าง ๆ ตามความชอบและความสนใจส่วนบุคคล

3.2 ด้านจิตใจ ผู้สูงอายุต้องปรับความคิด ทัศนคติต่าง ๆ ควรให้ผู้สูงอายุศึกษาเรื่องธรรมะให้จิตใจสงบ สำหรับชมรมผู้สูงอายุควรเขียนโครงการของบประมาณกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเพื่อนำงบประมาณมาจัดกิจกรรมต่าง ๆ ส่งผลให้ผู้สูงอายุไม่รู้สึกเหงาหรือซึมเศร้า และในปัจจุบันผู้สูงอายุต่างมีความเครียดเพิ่มมากขึ้น เพราะสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ทำให้ไม่ได้พบปะเพื่อน อาจจะแก้ปัญหาโดยการพูดคุยกันทางโทรศัพท์หรือสื่อสังคมออนไลน์ หรือผู้สูงอายุบางท่านที่ชอบทำกิจกรรมอาจหางานอดิเรกทำในเวลาว่าง ประกอบกับหน่วยงานราชการหรือสถานที่ทางศาสนาอาจจัดกิจกรรมให้ผู้สูงอายุ

3.3 ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ควรส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น หน่วยงานราชการควรมีการเข้าถึงผู้สูงอายุให้มากกว่าเดิม และควรมีสถานที่ทำกิจกรรมให้ผู้สูงอายุได้มาพบปะกัน หรือจัดสรรงบประมาณให้แต่ละชมรมผู้สูงอายุจัดกิจกรรมกลุ่มเล็ก ๆ และผู้สูงอายุควรออกไปพบปะพูดคุยกับผู้อื่นบ้าง เพื่อสร้างสัมพันธไมตรีที่ดีต่อกัน แต่ในปัจจุบันมีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) การพบปะสังสรรค์กันอาจจะทำได้ยาก อาจแก้ปัญหาโดยการจัดกิจกรรมกลุ่มเล็ก ๆ ที่มีจำนวนผู้เข้าร่วมไม่มาก

3.4 ด้านสิ่งแวดล้อม ผู้สูงอายุที่เดินทางไปออกกำลังกายสถานที่อื่น ทำให้ลำบากในการเดินทาง อาจพึ่งพาลูกหลานหรืออาศัยเดินทางไปกับเพื่อนในชมรมผู้สูงอายุที่ขับรถได้ หน่วยงานราชการที่ดูแลรับผิดชอบจึงควรสร้างสวนสาธารณะหรือสถานที่ออกกำลังกายให้เพียงพอในแต่ละหมู่ของเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา แต่สำหรับด้านมลภาวะทางอากาศ การแก้ปัญหาเฉพาะจุดทำได้ยาก หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนต้องร่วมมือกันอย่างจริงจัง

แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาข้างต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระธนพล กนฺตสีโล (เรือนเพ็ชร) (2561) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง การส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเทพกระษัตรี อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลเทพกระษัตรี อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต คือ เทศบาลควรสนับสนุนผู้สูงอายุ

ให้เข้าร่วมกิจกรรมในวันสำคัญ ประเพณีทางศาสนา และประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น จัดให้มีกิจกรรมพบปะสังสรรค์ระหว่างผู้สูงอายุด้วยกัน หรือสนับสนุนกิจกรรมท่องเที่ยวนอกพื้นที่แก่ผู้สูงอายุ เทศบาลควรจัดเจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้คำแนะนำด้านการออกกำลังกายที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ ให้ความรู้เกี่ยวกับโภชนาการที่เหมาะสมตามวัย ควรมีเจ้าหน้าที่ออกตรวจสุขภาพผู้สูงอายุเป็นประจำ รวมถึงจัดให้มีอุปกรณ์และสถานที่สำหรับฝึกทักษะต่าง ๆ ในการทำกิจกรรมในเวลาว่างแก่ผู้สูงอายุ

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 เทศบาลเมืองบางรักพัฒนาควรกำหนดนโยบายและงบประมาณในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ให้ชัดเจนและเป็นรูปธรรม โดยอาจบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

1.2 เทศบาลเมืองบางรักพัฒนาควรจัดตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมตามความชอบและความสนใจส่วนบุคคล อาทิเช่น การออกกำลังกาย การสวดมนต์ และยังเป็นการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ทางสังคมอีกด้วย

1.3 เทศบาลเมืองบางรักพัฒนาควรทำการศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในด้านอื่น ๆ เพื่อจะได้ทราบปัญหาอุปสรรคของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา และหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ผู้วิจัยได้นำผลจากการศึกษาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาในแต่ละด้านที่ได้ผลคะแนนน้อยที่สุดมาวิเคราะห์เป็นข้อเสนอแนะในครั้งนี้ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ด้านร่างกาย ในประเด็นความพึงพอใจกับสุขภาพ เทศบาลเมืองบางรักพัฒนาควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้เป็นประจำ ในเรื่องการดูแลสุขภาพร่างกายของผู้สูงอายุ โดยให้ความรู้ในเรื่องการออกกำลังกายให้เหมาะสมตามวัย รวมไปถึงการรับประทานอาหารให้ถูกหลักโภชนาการ

2.2 ด้านจิตใจ ในประเด็นการมีโอกาสได้ผ่อนคลายจากความเครียด เทศบาลเมือบางรักพัฒนาควรจัดกิจกรรมสันทนาการ หรือกิจกรรมกลุ่ม เพื่อให้ผู้สูงอายุได้เข้าร่วมและได้ผ่อนคลายจากความเครียด

2.3 ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ในประเด็นการไม่รู้สึกอึดอัดใจเมื่อต้องอยู่ร่วมกับคนเป็นจำนวนมาก เทศบาลเมืองบางรักพัฒนาจึงควรจัดกิจกรรมกลุ่ม เพื่อสร้างสัมพันธภาพในหมู่ผู้สูงอายุด้วยกัน ทำให้ผู้สูงอายุได้รู้จักเพื่อนใหม่ และไม่รู้สึกอัดอัดใจเมื่อต้องอยู่ในกลุ่มคนจำนวนมาก

2.4 ด้านสิ่งแวดล้อม ในประเด็นบริเวณที่อาศัยอยู่มีสถานที่ออกกำลังกาย/สันทนาการที่สามารถเดินทางไปได้อย่างสะดวก เทศบาลเมืองบางรักพัฒนาควรจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย/สันทนาการหรือสวนสาธารณะ ให้ครอบคลุมในทุกหมู่ของพื้นที่ หากหมู่ใดมีพื้นที่หรือประชากรจำนวนมาก ควรมีสถานที่ออกกำลังกายหลายแห่ง เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ใช้บริการ โดยสามารถเดินทางไปได้อย่างสะดวก

3) ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรทำการศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ตำบลอื่นที่อยู่ใกล้เคียง เพื่อนำข้อมูลปัญหาความต้องการ และแนวทางการคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุมาปรับใช้ในพื้นที่เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา

3.2 ควรทำการศึกษาวิจัย โดยเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อจะได้ทราบว่าปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในด้านต่าง ๆ อย่างไร

3.3 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงผสานวิธี การศึกษาครั้งต่อไปควรเป็นการศึกษาคุณภาพล้วน โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้สูงอายุในพื้นที่ ซึ่งจะได้ข้อมูลปัญหาในเชิงลึก ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาจะได้นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุในพื้นที่ต่อไป

บรรณานุกรม

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2563). *นโยบายและการขับเคลื่อนงานกรมกิจการผู้สูงอายุ ปีงบประมาณ 2564*. สืบค้นจาก http://www.dop.go.th/th/laws/1/33/826.

กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2564). *ปัญหาของผู้สูงอายุมีอะไรบ้าง*. สืบค้นจาก https://www.dop.go.th/th/know/15/461.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (ม.ป.ป.). *องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการเตรียมความพร้อมสู่สังคมผู้สูงอายุ*. สืบค้นจาก http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2012/6/2010_5036.pdf.

กรมสุขภาพจิต. (2563). *ก้าวย่างของประเทศไทย สู่'สังคมผู้สูงอายุ'อย่างสมบูรณ์แบบ*. สืบค้นจาก https://www.dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=30476.

ซาฟีอี กาสา. (2554). *คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านควน อำเภอเมืองสตูล จังหวัดสตูล*. (ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

พระธนพล กนฺตสีโล (เรือนเพ็ชร์). (2561). *การส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเทพกระษัตรีอำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (ม.ป.ป.). *Aging Society to Aged Society*. สืบค้นจาก http://fuangfah.econ.cmu.ac.th/teacher/nisit/files/2เอกสารรายงานผู้สูงอายุ_3.pdf.

มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. (2563). *สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2562*. นครปฐม:สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.

WHOQOL Group. (1996). *WHO QOL-BREF Introduction, Administration, Scoring and Generie Version of Assessment*. Geneva: WHO.

แนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

Approach to bonding to the Organizational Commitment of Personnel in the Inspection Division, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health

สุภาภรณ์ ไทยแท้[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Suphaporn Thaithae[1] and Chompoonuch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: Suphaporn.st@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อระบุระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2) เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันของบุคลากรกองตรวจราชการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อเสนอแนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกองตรวจราชการ เป็นการวิธีวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยปริมาณ ประชากร จำนวน 108 คน ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการของกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าที ส่วนการวิจัยคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 19 คนได้แก่ บุคลากรกองตรวจราชการ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีอุปนัย ผลการวิจัย (1) ด้านระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ด้านเปรียบเทียบความผูกพันของบุคลากรกองตรวจราชการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรกองตรวจราชการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และ (3) ด้านแนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกองตรวจราชการที่สำคัญ คือ ควรมีการสื่อสารภายในองค์กรที่ชัดเจน และจัดกิจกรรมให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมมากขึ้น เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศแห่งความสามัคคี

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์กร กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

Abstract

This study aimed to address three objectives: (1) to assess the organizational commitment level of personnel in the Inspection Division, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health; (2) to compare the influence of each individual factor on the organizational commitment; and (3) to propose recommendations for strengthening personnel's organizational commitment. This study was conducted in a mixed methods design where questionnaires were administered to collect qualitative data of 108 respondents who were government officials, permanent employees and government employees of the Inspection Division, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health. The statistical analysis was performed by using percentiles, means, standard deviation, one-way analysis of variance, and T-value. The in-depth interview of 19 respondents was also carried out to further collect their information which was analyzed with the inductive method. The results showed that (1) in general, the respondents' level of organizational commitment was high; (2) there were no statistically significant differences between individual factors and their organizational commitment; and (3) a clear intra-organizational communication and activities to increase more engaged individuals with the organization were highly recommended to create enabling environment for organizational unity.

Keywords: Organizational commitment, inspection Division, Office of the Permanent Secretary, ministry of Public Health

บทนำ

ระบบราชการในปัจจุบันอยู่ในบริบทที่มีความท้าทายสูง โดยมีบทบาทและความรับผิดชอบต่อการขับเคลื่อนภารกิจยุทธศาสตร์และการแก้ไขปัญหาที่มีความเร่งด่วนซับซ้อน ภายใต้ความคาดหวังที่สูงจากประชาชน รัฐบาลและสังคมโลก การบริหารกำลังคนของราชการให้มีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้ส่วนราชการบรรลุเป้าหมายได้ การบริหารจัดการกำลังคนคุณภาพ (Talent Management) ที่ว่าด้วยการคัดเลือกเพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่เป็นผู้มีความสามารถสูง (Select) มีการธำรงรักษา (Retain) มีการพัฒนา (Develop) มีการจูงใจ (Motivate) และการมอบหมายงาน (Delegate) เป็นหลักในการจัดการให้บุคลากรพัฒนาขีดความสามารถให้สูงสุดในแนวทางที่เหมาะสมอันจะส่งผลให้มีบุคลากรที่มีผลสัมฤทธิ์สูงอยู่กับองค์กรโดยทำหน้าที่เป็นผู้ขับเคลื่อนให้ภารกิจต่าง ๆ ให้ประสบความสำเร็จ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับส่วนรวมมากที่สุด ซึ่งการดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะและศักยภาพ ของกำลังคนให้เหมาะสมกับภารกิจของส่วนราชการเป็นขวัญกำลังใจในการทำงานให้เกิดความพึงพอใจของบุคลากร หรือทำ

ให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรจนสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ สอดรับกับนโยบายขององค์กร โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างบุคลากรที่มีผลงานโดดเด่น มีสมรรถนะและศักยภาพสูง ให้มีความพร้อมในการปฏิบัติภารกิจที่สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลง ให้เกิดการสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ แรงบันดาลใจใหม่ ๆ และทัศนคติในมุมมองใหม่ ซึ่งบุคลากรเป็นกำลังสำคัญที่ทำให้องค์กรพัฒนาไปข้างหน้า (สำนักงาน ก.พ., 2563, น. 8)

จากข้อมูลกำลังคนภาครัฐของสำนักงาน ก.พ. พบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ.2562 มีจำนวนตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ รวม 427,453 ตำแหน่ง โดยเป็นตำแหน่งที่มีคนครอง จำนวน 395,900 ตำแหน่ง (ร้อยละ 92.62) และเป็นตำแหน่งว่าง จำนวน 31,553 ตำแหน่ง (ร้อยละ 7.38) ข้าราชการพลเรือนสามัญปฏิบัติงานในกระทรวงและส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง โดยแบ่งเป็นระดับกระทรวง 19 กระทรวง ระดับกรม 152 ส่วนราชการ และ สำนักงานรัฐมนตรี 18 ส่วนราชการ โดยร้อยละ 53.38 (จำนวน 211,352 คน) ของจำนวนข้าราชการพลเรือนสามัญทั้งหมด ปฏิบัติงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นส่วนราชการที่มีภารกิจหลัก ในด้านการให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน มีหน่วยงานและอัตรากำลังจำนวนมากกระจายในทุกพื้นที่ ทั่วประเทศ และในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีการสูญเสียข้าราชการพลเรือนสามัญออกไปจาก ระบบราชการมากที่สุด รวมทั้งสิ้น 12,122 คน หรือร้อยละ 3.06 ของจำนวนข้าราชการพลเรือนสามัญทั้งหมด โดยเกือบครึ่งหนึ่งเป็นการสูญเสียในกรณีการลาออกมากที่สุดคือ ร้อยละ 47.31 (จำนวน 5,926 คน) รองลงมาเป็นกรณีการเกษียณอายุ ร้อยละ 46.23 (5,604 คน) กรณีเสียชีวิต ร้อยละ 3.55 (431 คน) และน้อยที่สุดเป็นการออกด้วยเหตุผิดวินัย ร้อยละ 1.33 (161 คน) ซึ่งกระทรวงที่มีการสูญเสียข้าราชการจำนวนมากที่สุดในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 คือ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นส่วนราชการที่มีอัตรากำลังมากที่สุด จำนวน 5,390 คน (ร้อยละ 44.46 ของจำนวนข้าราชการพลเรือนสามัญที่สูญเสียในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562) หากพิจารณาเฉพาะการสูญเสียข้าราชการในกรณีการ ลาออกซึ่งเป็นประเภทของการสูญเสียที่มีจำนวนมากที่สุดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 นั้น พบว่า กระทรวงสาธารณสุขมีจำนวน ข้าราชการลาออกมากที่สุด คือ 3,275 คน (ร้อยละ 55.26 ของจำนวนข้าราชการพลเรือนสามัญที่ลาออกทั้งหมด) (สำนักงาน ก.พ., 2562)

กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นหน่วยงานฝ่ายสนับสนุน ขับเคลื่อนนโยบายสำคัญของกระทรวง ตรวจสอบ และรายงานผลความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ตรวจสอบการปฏิบัติราชการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวง เพื่อให้เป็นไปตามแผนงาน โครงการ และสอดคล้องกับกฎ ระเบียบและขั้นตอนที่กำหนดตรวจสอบการใช้ทรัพยากร โดยให้มีการจัดสรร การเกลี่ยและประสานระหว่างหน่วยงานในสังกัดกระทรวง ให้เกิดความประหยัด คุ้มค่าและสมประโยชน์ ในระดับพื้นที่เขตสุขภาพ ประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานตามภารกิจของส่วนราชการในระดับพื้นที่เขตสุขภาพปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้ดำเนินไปตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างเป็นระบบมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน ต้องทำงานภายใต้ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการส่วนภูมิภาคและต้องอาศัยทั้งทักษะและความเข้าใจในการปฏิบัติงานในบริบทของความเปลี่ยนแปลงในการทำงานยุคดิจิทัล บุคลากรจึงต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

ควบคู่กับการสนับสนุนจากองค์กรในการอบรมพัฒนาให้เกิดความชำนาญในหน้าที่ เพื่อเพิ่มศักยภาพบุคลากร และเพื่อสืบทอดให้กับข้าราชการในรุ่นต่อไปได้ ซึ่งในแต่ละปี ได้รับงบประมาณเฉลี่ย ประมาณ 1,758,200 ต่อปี คิดเป็น ร้อยละ 6.46 (ระบบ E-budget กองตรวจราชการ) จะถูกจัดสรรเพื่อการพัฒนาบุคลากรในการสร้างองค์ความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้เกิดความคุ้มค่า องค์กรจึงต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร อุทิศตนเพื่อองค์กร มีความสุขรู้สึกอยากทำงาน พร้อมพัฒนาตนเองอยู่เสมอและมีความผูกพันต่อองค์กรที่เป็นเงื่อนไขสำคัญของการบริหารองค์กร เพราะเป็นองค์ประกอบในการรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กรนานขึ้น และพร้อมที่จะปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเท เพื่อสืบทอดความรู้ที่มีแก่คนรุ่นหลังต่อไป จากสถิติการลาออก ย้าย/โอน ของบุคลากรในกองตรวจราชการ ในปี พ.ศ.2560 – 2563 พบว่ามีอัตราการลาออก ย้าย/โอน ทั้งสิ้นอยู่ในจำนวน 29 คน และจากจำนวนบุคลากรที่ลาออก ย้าย/โอน ทั้งหมด พบว่าในปี พ.ศ.2563 มีจำนวนการลาออก ย้าย/โอน มากที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 37.93

โดยคาดการณ์ว่าอาจยังคงมีแนวโน้มการลาออก ย้าย/โอน อีกในปี 2564 ซึ่งหากเทียบกับการลงทุนขององค์กรเพื่อการพัฒนาบุคลากรให้เกิดทักษะการเรียนรู้และเป็นกำลังสำคัญขององค์กร แต่หากยังมีอัตราการลาออก ย้าย/โอน ที่มีแนวโน้มสูงขึ้น อาจไม่เกิดความคุ้มค่ากับองค์กรตามเป้าหมาย ดังนั้น จึงสนใจศึกษาแนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ให้ปฏิบัติงานคงอยู่กับองค์กรที่ยาวนานต่อไป

วัตถุประสงค์

1) เพื่อระบุระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

2) เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันของบุคลากรกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามปัจจัยส่วนบุคคล

3) เพื่อเสนอแนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

สมมติฐานการวิจัย

1) บุคลากรกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก

2) บุคลากรกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่มีปัจจัยบุคคลแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่ได้รับ

ผลการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางให้เกิดความผูกพันของบุคลากร เพิ่มผลผลิตงาน เป็นประโยชน์การทำงานร่วมกัน เป็นประโยชน์ทั้งกับตัวบุคคลเองตลอดจนถึงองค์กร และเป็นแนวทางในการ

บริหาร ปรับปรุง แก้ไขภารกิจงาน ผู้บริหารสามารถพร้อมสนับสนุนบุคลากร พัฒนา บุคลากรที่มีความผูกพันกับองค์กรที่ประกอบด้วยปัจจัยหลายประเภทเพื่อให้ได้ผลงานที่มี ประสิทธิภาพ องค์กรบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการของกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 108 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง จำนวนทั้งสิ้น 19 คน

เครื่องมือ

1. แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามขึ้นจากแนวคิดความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร ของ สเตียร์ (Steers, 1977, p. 48) และแนวคิดความผูกพันของพนักงานของ ISR (International Surveys Research) โดยเนื้อหาแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ประเภทตำแหน่งที่ดำรงอยู่ และเงินเดือนและค่าตอบแทน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ ด้านความคิด (Cognitive) สิ่งที่พนักงานคิดต่อองค์กร ด้านความรู้สึก (Affective) สิ่งที่พนักงานรู้สึกต่อองค์กร ด้านพฤติกรรม (Behavioral) พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกมาในองค์กร เป็นการระบุความสำคัญหรือระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale) ดังนี้ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง,2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายเป็นระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 คือ น้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 คือ น้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 คือ ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 คือ มาก
คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 คือ มากที่สุด

2. แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านความคิด (Cognitive) สิ่งที่พนักงานคิดต่อองค์กร ด้านความรู้สึก (Affective) สิ่งที่พนักงานรู้สึกต่อองค์กร ด้านพฤติกรรม (Behavioral) พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกมาในองค์กร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้ 1) ศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ บทความ วรรณกรรม หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) เก็บข้อมูลจาก

การใช้แบบสอบถาม รวบรวมข้อมูลโดยการสอบถามบุคลากรในกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข 3) นำข้อมูลที่ได้จากข้อมูลเอกสารและแบบสอบถาม มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ข้าราชการผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ และเป็นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกองตรวจ รวมทั้งสิ้นจำนวน 19 คน และนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนของการทำวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณ คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาณ (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรสองกลุ่ม (t-test)

2. เชิงคุณภาพ เริ่มจากการจัดระเบียบข้อมูล ทั้งการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การสังเกตสีหน้า ท่าที น้ำเสียง อากัปกิริยา บริบทโดยรอบพื้นที่ นำข้อมูลที่ได้จากภาคสนาม มาลงรหัส เพื่อจัดหมวดหมู่ของประเด็นที่ได้อย่างเป็นระบบ หลังจากนั้นนำผลสรุปข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้อง และดำเนินการวิเคราะห์สังเคราะห์ สรุปผลโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลอุปนัยหรือตรรกะ (inductive analysis) ซึ่งเป็นการตีความสร้างข้อสรุปจากการสัมภาษณ์ที่ได้ทำการบันทึกไว้ตามหลักแนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 79.63 มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 42.59 ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 63.89 มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่กองตรวจราชการตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ร้อยละ 51.85เป็นข้าราชการ ร้อยละ 85.19 มีเงินเดือนและอัตราค่าตอบแทน มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 62.04

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ระดับการสร้างความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด และรองลงมา คือ ด้านความคิด และด้านความรู้สึก ตามลำดับ ซึ่งมีระดับการสร้างความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก สามารถแสดงผลได้ ดังนี้

2.1 ด้านความคิด ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจต่อท่านอย่างสม่ำเสมอเพื่อช่วยปรับปรุงและพัฒนาทักษะการทำงาน

2.2 ด้านความรู้สึก ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ รู้สึกมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ รู้สึกไม่อยากลาออกหรือย้าย และรู้สึกอยากทำงานกับองค์กรนี้จนเกษียณ

2.3 ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ส่วนข้อที่ระดับทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การแนะนำให้ผู้อื่นมาทำงานที่องค์กรนี้

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความผูกพันของบุคลากรกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประเภทตำแหน่งที่ดำรงอยู่ และเงินเดือนและอัตราค่าตอบแทน ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน พบว่า ในภาพรวมมี ค่า Sig เกินกว่า 0.05 หมายความว่า บุคลากรกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ในด้านความคิด ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรมที่แสดงออก เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนใหญ่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน

4. สรุปข้อเสนอแนะของบุคลากรกองตรวจราชการ

ข้อเสนอแนะด้านความคิด ควรเพิ่มกิจกรรมให้มีสายสัมพันธ์ภายในองค์กร องค์กรต้องรับฟังความเห็นและพร้อมเปลี่ยนแปลงไปด้วยกัน ให้ความสำคัญช่วยเหลือ แนะนำ ต่อบุคลากรในหน่วยงาน และทำกิจกรรม outing ให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะด้านความรู้สึก ควรให้ความเป็นกันเองสามารถพูดคุยได้ทุกเรื่องไม่ว่าเรื่องงานหรือเรื่องอื่น องค์กรต้องไม่เคร่งเครียดเพื่อให้บุคลากรมีกำลังใจในการทำงาน พูดด้วยความจริงใจ และสร้างความรักห่วงใยซึ่งกันและกัน

ข้อเสนอแนะด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ควรมีเวทีแลกเปลี่ยน พูดคุย ปรึกษากัน ให้ความจริงใจช่วยเหลือ แนะนำการทำงาน โอบอ้อมอารี และสร้างวัฒนธรรมการอยู่ร่วมกันแบบครอบครัว แสดงเหมือนเป็นพี่น้องกัน

ข้อเสนอแนะอื่น ควรมีการเสียสละเพื่อส่วนรวม และให้ความสำคัญกับบุคลากรที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน ช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา

5. ผลการวิเคราะห์แนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

5.1 แนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ด้านความคิด (Cognitive) มีดังนี้

1) ผู้นำองค์กร(Leadership) ให้ความสำคัญ เป็นแบบอย่างในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความผูกพัน มีคุณธรรม ตั้งอยู่ในกฎ กติกา รักษาวินัย เข้าใจระบบระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2) ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำที่ดี มีการวางแผน และจัดระบบงานที่ดี ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน มีการสื่อสารกับบุคลากร ถึงระบบงาน โครงสร้างองค์กร แผนการทำงาน

3) หัวหน้างานควรเอาใจใส่ สอนงาน ปลูกฝังทัศนคติที่ดี แก้ปัญหาให้ลูกน้องเบื้องต้นได้ เป็นตัวอย่างเรื่องการดำเนินชีวิต การปฏิบัติตัว มีจิตอาสา มีการแสดงความชื่นชม และการให้ความดีความชอบ

4) บุคลากรสามารถออกความเห็นได้อย่างอิสระ มีระบบพี่ช่วยน้อง เพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อลดช่องว่างสร้างความสัมพันธ์ สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน

5.2 แนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ด้านความรู้สึก (Affective) มีดังนี้

1) การบริหารจัดการระบบงานองค์กร มีการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ให้มีความรู้สึกว่าเป็นสมาชิกคนสำคัญของหน่วยงานที่มีส่วนในความสำเร็จ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร รู้สึกมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน ร่วมกิจกรรมและการดำเนินงานขององค์กร มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2) ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน มีระบบประเมินที่เป็นธรรม มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้รับการชื่นชม เชิดชู ยินดี มีรางวัล ให้เกียรติกับบุคคลที่มีผลงานที่น่ายก

3) ระบบการสื่อสารและบรรยากาศภายในองค์กร มีการสื่อสารที่ชัดเจน มีกิจกรรมให้ทุกคนได้ร่วมกันบ่อย ๆ

5.3 แนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก(Behavioral) มีดังนี้

1) สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ปรับสภาพแวดล้อมให้ดูน่าทำงาน มีกิจกรรมเสริมสร้างบรรยากาศแห่งความสามัคคี มีความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์กร มีระบบการติดตามสอบถามพูดคุย แก้ปัญหาและให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานที่ได้มอบหมาย เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ และเกิดผลที่ดี

2) ผู้บริหาร หัวหน้างาน ให้ความสำคัญในการดำเนินการเพื่อรักษาผลประโยชน์ของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ส่งเสริม สนับสนุนการเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ส่วนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นและเต็มความสามารถ เพื่อผลสัมฤทธิ์ของงาน และมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน

3) วางแนวทางการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เช่น หัวหน้ากลุ่ม ระดับชำนาญการพิเศษ อย่างเป็นธรรม วางแผนความก้าวหน้า โดยการจัดอบรม คัดสรรบุคคลที่ย้าย โอน ตรวจสอบประวัติ ก่อนรับโอน รับย้ายมาในองค์กร

4) สร้างวัฒนธรรมองค์กร เมื่อพบกัน การกล่าวลา การขอบคุณ มีการพบปะกันอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์การทำงาน มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ เช่น การแต่งกาย การอวยพรวันเกิด มีสวัสดิการมอบให้ กรณีมีการเจ็บป่วย หรือตาย เป็นต้น

5.4 แนวทางในการสร้างความผูกพันต่อองค์กร ข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีดังนี้

ควรมีการดูแลบุคลากรในหน่วยงานให้ได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ควรได้รับ เช่น การจัดให้ได้รับวัคซีน การได้รับเครื่องราชย์ การดูแลเรื่องสวัสดิการ ในส่วนที่พึงได้

การสร้างความผูกพันต่อองค์กร ควรทำใน 5 ปัจจัย คือ 1) ผู้นำองค์กร ต้องตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว และเป็นตัวอย่างที่ดี 2) การมอบหมายงาน ต้องให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมาย 3) แจ้งบุคลากรให้ทราบความคาดหวังขององค์กร 4) การสื่อสารให้บุคลากรตระหนักถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร 5) การสร้างความผูกพันด้วยการให้ รางวัล ต้องสอดคล้องกับผลงาน และต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตของบุคลากร

อภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 : เพื่อระบุระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลตามองค์ประกอบ ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความคิด (Cognitive) มีความผูกพันอยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายข้อ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยข้อผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีอยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ข้อเมื่อทำงานผิดพลาด ผู้บังคับบัญชาจะให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำที่ดีเสมอ เนื่องจากบุคลากรของกองตรวจราชการมีความคิดว่าผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน และให้ความช่วยเหลือหรือคำแนะนำที่ดี มีการวางแผนและการจัดระบบงาน ทำให้มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา แต่ยังขาดความสม่ำเสมอในการส่งเสริมพัฒนาทักษะการทำงานหรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ International Surveys Research ซึ่งเป็นสถาบันวิจัยและเป็นที่ปรึกษางานทางด้านพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันของพนักงาน จาก 40 บริษัท ใน 10 ประเทศ และหลายอุตสาหกรรม การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 3 ปี เสร็จสิ้นในปี 2002 ผลการศึกษาพบว่า บริษัทที่มีระดับความผูกพันของพนักงานอยู่ในระดับสูง จะมีแนวโน้มมีผลการปฏิบัติงาน และผลกำไรสูงด้วย ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มีการนิยามถึงความผูกพันของพนักงานที่มี 3 มิติ คือ 1) ด้านความคิด (Cognitive) 2) ด้านความรู้สึก (Affective) และ 3) ด้านพฤติกรรม (Behavioral) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลลิตา จันทร์งาม (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้บริหารและบุคลากร ให้ความสำคัญต่อความคาดหวังที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทำให้มีความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิญาภรณ์ เต็งพานิชกุล (2562) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตบางแค

ที่ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานเพื่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหาร ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานของบุคลากร ทั้งด้านลักษณะงานและด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. ด้านความรู้สึก (Affective) มีความผูกพันอยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายข้อ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยข้อรู้สึกมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ข้อรู้สึกมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ข้อรู้สึกมีส่วนร่วมในกิจกรรมและการดำเนินงานหลายอย่างในองค์กร เนื่องจากบุคลากรของกองตรวจราชการมีความรู้สึกมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานที่กองตรวจราชการจากการที่ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน และให้ความช่วยเหลือหรือคำแนะนำที่ดี ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของหน่วยงาน ทำให้มีความรู้สึกอยากทำงานกับหน่วยงานนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Mowday, Porter, and Steers ที่ได้เสนอปัจจัยขอบเขตงานหรือบทบาทที่รับผิดชอบ ได้แก่ลักษณะงานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ท้าทาย การมีส่วนร่วมในงาน ความชัดเจนในงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่ง และความมีอิสระในงานที่รับผิดชอบ ปัจจัยประสบการณ์งานที่ ได้แก่ ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความเชื่อถือที่มีต่อองค์กร และแนวทางการพิจารณาความดีความชอบขององค์กร และปัจจัยลักษณะโครงสร้างองค์กร ได้แก่ การมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร มีหน้าที่การปฏิบัติงานที่ชัดเจนในแต่ละตำแหน่งงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร และสอดคล้องกับแนวคิดของ Allen และ Meyer ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยก่อให้เกิดความผูกพันด้านความรู้สึก คือ การรับรู้ลักษณะของงาน ได้แก่ อิสระในงาน ลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงาน ทักษะที่หลากหลาย และปฏิกิริยาของหัวหน้างาน เช่น การรู้สึกว่าองค์กรสามารถไว้วางใจ ได้การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการบริหาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชิตพล กันทะ (2561) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมปศุสัตว์ ในหน่วยงานสังกัดการบริหารราชการส่วนภูมิภาคในพื้นที่เขต 4 ผลการศึกษา พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการปศุสัตว์ในหน่วยงานสังกัด อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือ ความท้าทายในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน ลักษณะการทำงานเป็นทีม เงินเดือนและสวัสดิการ การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งได้

3. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral) มีความผูกพันอยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายข้อ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยข้อการปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายอย่างเต็ม ความสามารถอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ข้อการรักษาผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ เนื่องจากบุคลากรของกองตรวจราชการมีความคิดว่าผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน และให้ความช่วยเหลือหรือคำแนะนำที่ดี ทำให้มีพฤติกรรมการแสดงออกในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ รักษาผลประโยชน์ขององค์กร ไม่ได้คำนึงถึงแต่ค่าตอบแทนที่สูงเพียงอย่างเดียว และมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในองค์กรนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Strellioff กล่าวถึงคำว่า ความผูกพัน Engagement มีลักษณะที่คล้ายกับ

คำว่า Commitment หมายถึง ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร เป็นภาวะทางจิตใจหรืออารมณ์ของบุคคลที่แสดงออกในเชิงพฤติกรรม ลักษณะการตอบสนอง (Strive) เป็นความภูมิใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ โดยมองว่างานที่ทำได้เป็นส่วนสนับสนุนให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมาภรณ์ กุสุมภ์ (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของข้าราชการ กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของข้าราชการในสังกัด คือ ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยด้านโอกาสและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน และปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การสร้างความผูกพันต่อองค์กร มีส่วนสำคัญในการแสดงออกด้านพฤติกรรมการตัดสินใจลาออกหรือคงอยู่ต่อไปของบุคลากร

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 : เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันของบุคลากรกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามปัจจัยส่วนบุคคล

4. เปรียบเทียบความผูกพันของบุคลากรกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามปัจจัยส่วนบุคคล

สรุปเปรียบเทียบความผูกพันของบุคลากรกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมบุคลากรกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ในด้านความคิด ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรมที่แสดงออก เนื่องจากผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ประเภทตำแหน่งที่ดำรงอยู่ และเงินเดือนและอัตราค่าตอบแทน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน ซึ่งอยู่ในระดับมากและมากที่สุด ทั้งนี้ บุคลากรมีความเชื่อมั่นต่อผู้บังคับบัญชา รู้สึกมีความสุข มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน และคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรารักษ์ ลีเลิศพันธ์ (2557) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายรายการและฝ่ายโฆษณา บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอร์เรชั่น จำกัด (มหาชน) มีเพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน จะมีปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน

5. แนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งสามารถสรุปได้ 3 แนวทางหลัก ดังนี้

แนวทางที่ 1 ด้านความคิด

1.1 ผู้นำองค์กร (Leadership) ให้ความสำคัญ เป็นแบบอย่างในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความผูกพัน มีคุณธรรม ตั้งอยู่ในกฎ กติกา รักษาวินัย เข้าใจระบบระเบียบที่เกี่ยวข้อง สร้างความมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร โดยยึดหลัก ธรรมาภิบาล สร้างระบบ Career path ที่ชัดเจน

1.2 ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำที่ดี มีการวางแผน และจัดระบบงานที่ดี ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน มีการสื่อสารกับบุคลากร ถึงระบบงาน โครงสร้างองค์กร แผนการทำงาน

1.3 หัวหน้างานควรเอาใจใส่ สอนงาน ปลูกฝังทัศนคติที่ดี แก้ปัญหาให้ลูกน้องเบื้องต้นได้ เป็นตัวอย่างเรื่องการดำเนินชีวิต การปฏิบัติตัว มีจิตอาสา มีการแสดงความชื่นชม และให้ความดีความชอบ

1.4 บุคลากรสามารถออกความเห็นได้อย่างอิสระ มีระบบพี่ช่วยน้อง เพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อลดช่องว่างสร้างความสัมพันธ์ สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน

แนวทางที่ 2 ด้านความรู้สึก

2.1 การบริหารจัดการระบบงานองค์กร มีการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ให้มีความรู้สึกว่าเป็นสมาชิกคนสำคัญของหน่วยงานที่มีส่วนในความสำเร็จ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร รู้สึกมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงาน ร่วมกิจกรรมและการดำเนินงานขององค์กร มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2.2 ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน มีระบบประเมินที่เป็นธรรม มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้รับการชื่นชม เชิดชู ยินดี มีรางวัล ให้เกียรติกับบุคคลที่มีผลงานที่น่ายกย่อง มีสวัสดิการ ในส่วนที่พึงได้

2.3 ระบบการสื่อสารและบรรยากาศภายในองค์กร มีการสื่อสารที่ชัดเจน มีกิจกรรมให้ทุกคนได้ร่วมกันบ่อย ๆ เสริมสร้างความรู้สึกและบรรยากาศที่ดีแก่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่ด้วยการให้เกียรติ สนับสนุนให้ได้รับความดีความชอบ อย่างเป็นธรรม

แนวทางที่ 3 ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก

3.1 สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ปรับสภาพแวดล้อมให้ดูน่าทำงาน มีกิจกรรมเสริมสร้างบรรยากาศแห่งความสามัคคี

3.2 ผู้บริหาร หัวหน้างาน ให้ความสำคัญในการดำเนินการเพื่อรักษาผลประโยชน์ของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ ส่งเสริม สนับสนุนการเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

3.3 วางแนวทางการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เช่น หัวหน้ากลุ่ม ระดับชำนาญการพิเศษ อย่างเป็นธรรม วางแผนความก้าวหน้า โดยการจัดอบรม คัดสรรบุคคลที่ย้าย โอน ตรวจสอบประวัติ ก่อนรับโอน รับย้ายมาในองค์กร

3.4 สร้างวัฒนธรรมองค์กร เมื่อพบกัน การกล่าวลา การขอบคุณ มีการพบปะกันทุกเดือน การแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์การทำงาน มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ เช่น การแต่งกายการอวยพรวันเกิด ของเยี่ยมยามเจ็บป่วย หรือตาย เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ควรมีนโยบายในเรื่องการวางแผนและจัดระบบงานที่ดีของบุคลากร และมีการติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ ให้ตรงกับภารกิจของหน่วยงาน

1.2 ควรมีกิจกรรมที่ให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร เพื่อที่จะได้มีความรู้สึกมีความภาคภูมิใจและเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของหน่วยงาน และอยากทำงานกับกองตรวจราชการนี้ไปจนเกษียณ

1.3 ควรสร้างวัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมร่วมกัน เพื่อจะให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร มีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับกองตรวจราชการและจะปกป้องหน่วยงาน เมื่อมีคนมากล่าวถึงในทางที่ไม่ดี

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 ด้านความคิด ควรมีการตั้งเป้าหมายการทำงานร่วมกัน มีการสร้างสายสัมพันธ์ภายในองค์กร มีช่องทางแสดงความคิดเห็น ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ พร้อมที่จะแก้ปัญหาไปด้วยกัน และมีการทำกิจกรรม Outing ให้มากขึ้น

2.2 ด้านความรู้สึก ควรมีการสร้างขวัญกำลังใจ บรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีระบบ Career path ที่ชัดเจน ทั้งการเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้างาน หรือการเข้าสู่ตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น การมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถ ความถนัด เหมาะสมกับตำแหน่ง มีระบบการให้รางวัล สวัสดิการในส่วนที่พึงได้ และมีช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจนเข้าถึงได้ง่าย

2.3 ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ผู้บริหารหรือผู้นำองค์กร ควรมีคุณธรรมบริหารตามหลักธรรมาภิบาล มีระบบพี่ช่วยน้อง เพื่อนช่วยเพื่อน สร้างต้นแบบองค์กร บุคคล เพื่อเป็นแบบอย่างการปฏิบัติงาน การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาปัญหา อุปสรรค โอกาส ข้อจำกัดในด้านอื่นที่ส่งผลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพิ่มเติม

3.2 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

3.3 ควรมีการศึกษาแนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรหน่วยงานอื่นในส่วนกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เนื่องจากแต่ละหน่วยงาน จะมีบริบทโครงสร้าง ภารกิจ ภายในที่แตกต่างกัน

บรรณานุกรม

กองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2561). *แผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี ด้านสาธารณสุข(พ.ศ. 2560 – 2579).* สืบค้นจาก https://bps.moph.go.th/new_bps/StrategyPlanAndPA.

ปัทมาภรณ์ กุสุมภ์. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจลาออกของข้าราชการ กรณี สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข*. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ว่าที่ ร.ต.พิชิตพล กันทะ. (2561). *ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการกรมปศุสัตว์ในหน่วยงานสังกัดการบริหารราชการส่วนภูมิภาคในพื้นที่เขต 4.* สืบค้นจาก https://region4.dld.go.th/webnew/images/stories/vichakarn/o/v_o_10_09_61_1.pdf.

วรารักษ์ ลีเลิศพันธ์. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).* บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเนชั่น.

รุ่งโรจน์ อรรถานิทธิ์. (2556). *การสร้างความผูกพันของพนักงานในองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

ลลิตา จันทร์งาม. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล*. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงาน ก.พ. (2560). *ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ตามแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล*, มติคณะรัฐมนตรีวันที่ 26 กันยายน 2560.

สำนักงาน ก.พ. (2562). *กำลังคนภาครัฐ ข้าราชการพลเรือน 2562*. สืบค้นจาก https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/thai-gov-manpower-2562-o.pdf

สำนักงาน ก.พ. (2563). *คู่มือการบริหารจัดการกำลังคนคุณภาพ*. สืบค้นจาก https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/khuumuuetalent63_final.pdf

Buchanan, B. (1974). Building Organizational Commitment : The Socialization of Managers In Work Organizations. *Administrative Science Quarterly*, *19*(4), 535-546.

Mowday, R. T.; Steers, R. M. and Porter, L. W. (1979). The Measure of Organization Commitment. *Journal of Vocational Behavior, 14*(2), 224-247.

Porter, L.W.,Steers, R.M.,Mowday,R.T., Boulian. (1974). Organizational commitment, job. *Journal of Vocational Behavior, 14*(2), 224-247.

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

Operational Efficiency of Support Personnel Executive, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health

ภัสรา สดรัมย์[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Patsara Sodram[1] and Chompoonuch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: Patsara.oil153@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อระบุระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร การวิจัยนี้เป็นการวิธีวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 305 คน ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) หรือ f-test และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรสองกลุ่ม (t-test) ส่วนการวิจัยคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 9 คน ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว สายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และทำการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย (1) ด้านระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ด้านเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และ (3) ด้านแนวทางในการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร พบว่า ประกอบด้วย (ก) ควรส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม พัฒนาความรู้ ความชำนาญในงานอย่างต่อเนื่อง (ข) ควรจัดเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์บุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร เพื่อถอดบทเรียนนำความรู้และทักษะไปใช้ประโยชน์ และ (ค) ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน บุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

Abstract

This study aimed to address three objectives: (1) to identify the level of operational effectiveness of executive support personnel Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health; (2) to compare the operational effectiveness of executive support personnel Classified by personal factors; and (3) To propose guidelines for increasing the effectiveness of the operations of executive support personnel. This study was conducted in a mixed methods design where questionnaires were administered to collect qualitative data of 305 respondents. Including executive support personnel Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health. The statistical analysis was performed by using percentiles, means, standard deviation, one-way analysis of variance, and t-test. Thein-depth interview of 9 respondents. was also carried out to further collect their information which was analyzed with the inductive method. The results showed that (1) in general, the respondents' level of operational efficiency was high; (2) there were statistically significant differences between individual factors and their operational efficiency; and (3) Guidelines for increasing the effectiveness of the operations of executive support personnel. (a) Personnel should be encouraged to participate in the training. Develop knowledge. Continuously develop skills in the work. (b) Should organize a forum to exchange work experience. to take lessons and put knowledge and skills to use. And (c) should reduce operational procedures
and bring technology to help work.

Keywords: Operational efficiency, executive Support Personnel, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health.

บทนำ

การที่ผู้บริหารองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนจะบริหารจัดการองค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมายวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น "ทรัพยากรบุคคล" เป็นหนึ่งในทรัพยากรทางการบริหารที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญและพัฒนาคุณภาพบุคลากรเพราะบุคลากรมีส่วนสำคัญที่จะทำให้การทำงาน ในด้านต่าง ๆ ขององค์กรประสบความสำเร็จ ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพที่พร้อมปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ดังนั้นการมุ่งปลูกฝังแนวความคิดและจิตสำนึกให้ผู้บริหารเปลี่ยนมุมมอง ที่เคยมองมนุษย์เป็นเพียงกำลังแรงงานมาเป็นการมองมนุษย์อย่างมีคุณค่าที่สามารถสร้างสรรค์ประโยชน์อย่างมหาศาลต่อองค์การ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการส่วนกลางประเภทกระทรวงของไทย มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับ

การสร้างเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกัน ควบคุม และรักษาโรคภัย การฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชน โดยรัฐบาลเล็งเห็นว่าสุขภาพอนามัยของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญที่จะเอื้อต่อการพัฒนาประเทศ และประเทศไทยยังได้รับการยอมรับจากนานาชาติในเรื่องของการสาธารณสุข เพราะมีบุคลากรทางการแพทย์และโรงพยาบาลที่ได้มาตรฐานระดับโลก มีบริการที่ดีและทันสมัย

โดยสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้แบ่งส่วนราชการออกเป็น 13 กอง มีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนายุทธศาสตร์และแปลงนโยบายของกระทรวงเป็นแผนการปฏิบัติราชการตลอดจนจัดสรรทรัพยากรและบริหารราชการประจำทั่วไปของกระทรวงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวง ระเบียบของ ก.พ. แบ่งราชการออกเป็น 4 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มบริหาร (2) กลุ่มอำนวยการ (3) กลุ่มวิชาการ และ (4) กลุ่มทั่วไป ซึ่งบุคลากรสาธารณสุขบางส่วนถูกจัดอยู่ ในกลุ่มทั่วไป เห็นได้ว่าบุคลากรสาธารณสุขไม่ได้มีแต่สายรักษา แต่มีสายสนับสนุนและสายอื่น ๆ

ยิ่งในปัจจุบันมีไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ซึ่งยังไม่เคยมีรายงานการติดเชื้อในคนมาก่อน เริ่มมีการรายงานครั้งแรกในเดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2562 (ค.ศ. 2019) ณ เมืองอู่ฮั่น สถานการณ์ผู้ติดเชื้อโควิด-19 ของประเทศไทย สภาพโดยรวมยังคงต้องเฝ้าระวังและป้องกันตนเองกันอย่างสูงเพื่อไม่ให้ตนเองเป็นหนึ่งในผู้ติดเชื้อ ในขณะเดียวกันทั่วโลกพบสายพันธุ์โควิดที่กลายพันธุ์แล้วจำนวน 11 สายพันธุ์ โดยประเทศไทยเองก็มีสายพันธุ์โควิดกลายพันธุ์อยู่ไม่น้อย ซึ่งมีความรุนแรงถึงขั้นเสียชีวิตได้ ซึ่งมี 5 สายพันธุ์กลายพันธุ์ในประเทศไทย ได้แก่ สายพันธุ์ที่ 1 สายพันธุ์อู่ฮั่น (Serine) พบครั้งแรกในอู่ฮั่น ประเทศจีน, สายพันธุ์ที่ 2 เบตา (Beta) พบครั้งแรกในประเทศแอฟริกาใต้, สายพันธุ์ที่ 3 อัลฟา (Alpha) พบครั้งแรกในสหราชอาณาจักร, สายพันธุ์ที่ 4 แกมมา (Gamma) พบครั้งแรกในประเทศบราซิล และสายพันธุ์ที่ 5 เดลตา (Delta) พบครั้งแรกในประเทศอินเดีย และสายพันธ์ล่าสุดคือ โอไมครอน (Omicron) มีรายงานพบการติดเชื้อจากหลายประเทศ เช่น แอฟริกาใต้ อิสราเอล เบลเยี่ยม ฮ่องกง ยิ่งทำให้บุคลากรทางการแพทย์มีบทบาทมากขึ้น โดยบุคลากรด้านการแพทย์และสาธารณสุข เป็นด่านหน้าที่ต้องตอบโต้กับการระบาด ซึ่งต้องเผชิญกับสิ่งคุกคาม (hazards) ซึ่งทำให้เสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคระบาด COVID-19 ซึ่งประเทศไทยในขณะนี้มีผู้ป่วยหนักมีจำนวนมาก ซึ่งถือว่าเป็นตัวเลขที่สูงมาก ๆ ถ้าเทียบกับหมอ พยาบาลที่มีอยู่จำกัด และถ้าหากว่า เจ้าหน้าที่ หมอพยาบาลไม่เพียงพอ หรือมีอัตราหมอกับผู้ป่วยแตกต่างกัน 1 เท่าตัว เช่น มีหมอ พยาบาล 1,500 คน มีคนป่วยหนักมากกว่า 3 พันคน อัตราการเสียชีวิตก็จะเพิ่มขึ้นมาก ซึ่งตัวเลขคนป่วยกับหมอและพยาบาลนั้น ส่งผลกับอัตราการเสียชีวิตของคนไข้ที่ป่วยหนัก และยิ่งทำให้หมอ พยาบาลต้อมเจอกับสิ่งคุกคาม ได้แก่ การสัมผัสกับเชื้อที่ก่อให้เกิดโรค ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน ภาวะความบีบคั้นทางใจ ความเหนื่อยล้า ความหมดไฟในการทำงาน การตีตรา และความรุนแรงต่อร่างกายและจิตใจ ทำให้ผู้บริหารกระทรวงสาธารณสุขต้องกำกับ เร่งรัดติดตาม และประเมินผล เพื่อเตรียมรับกับสถานการณ์ตลอด 24 ชั่วโมง จึงต้องอาศัยการประสานการปฏิบัติราชการด้านการแพทย์และสาธารณสุข เพื่อให้ดำเนินงานอย่างใกล้ชิด

ดังนั้นประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยเฉพาะสายสนับสนุนได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว

เป็นบุคคลหนึ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญส่วนหนึ่งที่จะช่วยในหน่วยงานในองค์การสามารถแก้ปัญหาและพัฒนาการปฏิบัติงานรวมทั้งสามารถวางแผนการปฏิบัติงานในอนาคตได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพราะบทบาทหน้าที่ของบุคลากรสายสนับสนุนเป็นการทำตามขอบเขตลักษณะหน้าที่ โครงสร้าง ของงานที่รับผิดชอบหรือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละองค์การ และพัฒนาองค์การ สายสนับสนุนจึงเป็นบุคลากรสำคัญ เนื่องจากองค์การใด ๆ จะบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นั้น ส่วนหนึ่งมาจากบุคลากรมีขวัญกำลังใจ มีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี มีความพึงพอใจในการทำงาน บุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนและประสานงานให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข สร้างพื้นฐานการบริหารจัดการที่ดีของกระทรวง พัฒนาศักยภาพของบุคลกร หากบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดี ก็จะสามารถ พัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพของสุขภาพอนามัยของประชาชนดีขึ้นได้

จากแนวทางดังกล่าวทำให้ผู้ศึกษา สนใจศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อนำข้อมูลไปปรับใช้ในการบริหารงานภายในและเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เป้าหมายของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

วัตถุประสงค์

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สามข้อ คือ (1) เพื่อระบุระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อเสนอแนวทางในการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้าราชการพนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 305 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง จำนวนทั้งสิ้น 9 คน

เครื่องมือ

1. แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามขึ้นจากแนวคิดความสามารถในการปฏิบัติงาน ของ เฟลสแมนกับบาร์ทเลท (Fleiseman and Barlett, 1969, pp. 349-380 อ้างถึงในลิขิต กาญจนาภรณ์, 2548, น. 1) แนวคิด ของ Frederick Taylor และแนวคิดของ ชีชอร์ และ ยูชต์แมน (Seashore & Yuchtman quoting Hall, 1991) โดยเนื้อหาแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ประเภทตำแหน่ง ตำแหน่ง รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน ณ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และสถานที่ในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน (2) ด้านทักษะและความชำนาญในงาน (3) ด้านความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพ เป็นการระบุระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale) ดังนี้ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับแนวทางในการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

2. แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะและความชำนาญในงาน และด้านความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้ 1) ศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ บทความ วรรณกรรม หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) เก็บข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในการดำเนินการขอเข้าพื้นที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสอบถามบุคลากรใน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข 3) นำข้อมูลที่ได้จากข้อมูลเอกสารและแบบสอบถาม มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้ที่มีเป็นเจ้าหน้าที่ในสายงานสนับสนุน รับคำสั่งจากผู้บริหารโดยตรง และทำงานใกล้ชิดกับผู้บริหารสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งสิ้นจำนวน 9 คน และนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนของการทำวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณ คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาณ (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) หรือ f-test และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรสองกลุ่ม (t-test)

2. เชิงคุณภาพ เริ่มจากการจัดระเบียบข้อมูล ทั้งการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การสังเกตสีหน้า ท่าที น้ำเสียง อากัปกิริยา บริบทโดยรอบพื้นที่ นำข้อมูลที่ได้จากภาคสนาม มาลงรหัส โดยที่รหัสจะมีความเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัย หลังจากนั้นนำผลสรุปข้อมูลในประเด็นเนื้อหาที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ มาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และดำเนินการวิเคราะห์ สังเคราะห์ สรุปผลโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลอุปนัยหรือตรรกะ (Inductive Analysis) ซึ่งเป็นการตีความสร้างข้อสรุปจากการสัมภาษณ์ที่ได้

ทำการบันทึกไว้โดยเนื้อหารายละเอียดมีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 80.00 อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 74.70 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 61.00 โสด ร้อยละ 60.30 ประเภทข้าราชการ ร้อยละ 24.90 ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน ร้อยละ 60.00 มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 9 ปี ร้อยละ 34.40 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 39.00

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านทักษะและความชำนาญในงาน ตามลำดับ โดยสามารถสรุป ได้ดังนี้

2.1 ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สามารถทำงานได้ทันระยะเวลาที่กำหนดมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มักจะผลิตผลงานที่เป็นเลิศ

2.2 ด้านทักษะและความชำนาญในงาน ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีความสนใจใฝ่รู้ สั่งสม ความรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการเข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

2.3 ด้านความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพ ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สามารถจัดลำดับความสำคัญของการทำงานในแต่ละส่วนโดยใช้เวลา ทรัพยากร และข้อมูลต่าง ๆ อย่างเหมาะสมมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ปฏิบัติงานปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงการใช้กำลังคนอย่างเหมาะสม

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน พบว่า ในภาพรวมมี ค่า Sig น้อยกว่า 0.05 หมายความว่า บุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในด้านด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะและความชำนาญในงาน และด้านความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพ

4. สรุปข้อเสนอแนะของบุคลากรสายสนับสนุนสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ข้อเสนอแนะด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ควรมอบหมายงานให้ตรงตามความสามารถของบุคคล รู้จักวางแผน เตรียมการดำเนินงานอย่างดี ในการมอบหมายงานต้องคำนึงถึงทั้งความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานของผู้รับมอบหมายงาน และในการปฏิบัติงานควรมีการทำงานแบบ Plan – Do – Check – Act

ข้อเสนอแนะด้านทักษะและความชำนาญในงาน ควรศึกษา หาความรู้ กฎระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ในการทำงานอยู่เสมอ เข้าร่วมเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน เพื่อจะได้เพิ่มพูนประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญในงาน และทำให้การปฏิบัติงานเร็วขึ้น ลดขั้นตอนในการทำงาน

ข้อเสนอแนะด้านความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพ ควรเพิ่มนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการทำงาน เช่น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาอำนวยความสะดวก ในการติดต่อประสานงาน ทำให้ดำเนินงานได้รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากร และยังทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

5. ผลการวิเคราะห์แนวทางในการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

5.1 แนวทางในการเพิ่มประสิทธิผล ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชา ควรกำหนดทิศทางของหน่วยงานให้ชัดเจน ให้ทุกคนเห็นเป้าหมายเดียวกัน และในการมอบหมายงาน ควรพิจารณาจากความสำคัญของแต่ละงาน เลือกคนให้เหมาะสมกับงาน งานบางงานจะต้องอาศัยทักษะ ความเชี่ยวชาญ และความเข้าใจในเนื้องานนั้น จะต้องให้ความสำคัญกับบุคลากร ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ พร้อมทั้งสร้างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน โดยประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เที่ยงตรง เป็นธรรม และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2. บุคลากร ควรรู้จักวางแผนการทำงานเพื่อให้ผลงานออกมาตามเป้าหมาย โดยจะต้องทราบภาระหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน เข้าใจระบบงานไปในทิศทางเดียวกันทั้งหน่วยงาน รู้จักทำงานเป็นทีม สามารถช่วยเหลืองานซึ่งกันและกันได้ และต้องไม่เกี่ยงงานกัน รู้หน้าที่ของกันและกันทำให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกัน ทราบจุดบกพร่องของงานแต่ละขั้นตอนเพื่อนำมาปรับปรุงงานได้ สามารถจัดสรรเวลาให้กับงานต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และในการปฏิบัติงานควรมีการทำงานแบบ Plan – Do – Check – Act เพื่อการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น

5.2 แนวทางในการเพิ่มประสิทธิผล ด้านทักษะและความชำนาญในงาน มีดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชา ควรจัดให้มีการอบรมพัฒนาความรู้ เพิ่มพูนประสบการณ์ในการทำงานให้แก่เพิ่มความชำนาญในงาน เพิ่มความสามารถในการทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว ว่องไว รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และความชำนาญในการปฏิบัติเป็นที่เชื่อถือและยอมรับ เพื่อพัฒนาศักยภาพให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ จะช่วยให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อความก้าวหน้าของบุคลากรแต่ละคน และความก้าวหน้าของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขไปพร้อมกัน และควรจัดเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์บุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร เพื่อถอดบทเรียนนำความรู้และทักษะไปใช้ประโยชน์

2. บุคลากร ควรมีความสนใจใฝ่รู้ สั่งสมความรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติหน้าที่ เพิ่มขีดความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานต่าง ๆ และพัฒนาจากการสั่งสมประสบการณ์และการฝึกฝน นำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานจนเกิดความชำนาญ และคล่องแคล่ว หมั่นศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

5.3 แนวทางในการเพิ่มประสิทธิผล ด้านความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพ มีดังนี้

1. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ควรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงการใช้กำลังคนอย่างเหมาะสม วางแผนกำลังคน เตรียมการล่วงหน้า เพื่อใช้กำลังคนให้สอดคล้อง เหมาะสมกับงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและความคุ้มค่า และเตรียมกำลังคนทั้งด้านปริมาณ และด้านคุณภาพ สำหรับการรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และสนับสนุนให้บุคลากรมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยใช้ในการปฏิบัติงาน

2. ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ในหน่วยงาน เช่น การตัดสินใจและอนุมัติในประเด็นที่สำคัญต่าง ๆ ของหน่วยงาน โดยจัดลำดับ และกระจายอำนาจ ดูแลกิจกรรมที่เกี่ยวกับเรื่องงบประมาณ และการจัดการเกี่ยวกับการทำงานของบุคลากร

3. บุคลากร ควรตะหนักถึงความคุ้มค่าของทรัพยากร เช่น งบประมาณ เวลา กำลังคน เครื่องมืออุปกรณ์ ที่ลงทุนไปหรือที่ใช้ปฏิบัติงาน กับผลลัพธ์ที่ได้ และพยายามปรับปรุง และปฏิบัติงานตามกระบวนการหรือขั้นตอนที่กำหนดไว้เพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรไม่เกินขอบเขตที่กำหนด โดยปฏิบัติให้เร็ว ลดขั้นตอนระเบียบ และบังคับ เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน หรือหาวิธีลดขั้นตอนในการทำงานโดยเพิ่มนวัตกรรมใหม่ ๆ สำหรับการทำงาน ต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอด ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ICT เข้ามามีบทบาทในการบริหารงาน สนับสนุนการตัดสินใจ จะช่วยให้การทำงานบรรลุผลตามเป้าหมายได้เที่ยงตรงและรวดเร็ว เกิดผลผลิตเต็มที่ ได้ประสิทธิผลสูงสุด ประหยัดทั้งเวลาและแรงงาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 : เพื่อระบุระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลตามองค์ประกอบ ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายข้อ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยข้อสามารถทำงานได้ทันระยะเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ตามกำหนดเวลา มักจะมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม มักหาวิธีในการแก้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีอยู่ในเกณฑ์ตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่องค์การได้กำหนดเอาไว้ มักจะค้นพบวิธีการทำงานให้มีประสิทธิผลมากกว่าเดิม และมักจะผลิตผลงานที่เป็นเลิศ ตามลำดับ เนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีความคิดว่าการทำงานให้ทันระยะเวลาที่กำหนด และบรรลุเป้าหมายได้ตามกำหนดเวลานั้น ก่อให้เกิดประสิทธิผลในงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ รู้จักวางแผนและจัดสรรเวลาในการทำงาน

อย่างถูกต้อง เหมาะสม แต่ยังขาดการค้นพบวิธีการทำงานให้มีประสิทธิผลมากกว่าเดิมและการผลิตผลงานที่เป็นเลิศ สอดคล้องกับแนวคิดของ พิทยา บวรวัฒนา (2530) และ ยุทธนา ทาตายุ (2543) กล่าวคือ การพิจารณาว่าองค์การประสบความสำเร็จเพียงใดในการดำเนินงาน สามารถกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ องค์การใดที่จะเรียกได้ว่ามีประสิทธิผลจะต้องมีความสามารถกระทำภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จในเวลาที่กำหนดไว้ได้

2. ด้านทักษะและความชำนาญในงาน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายข้อ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยข้อมีความสนใจใฝ่รู้ สั่งสม ความรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมามักตั้งเป้าหมายของการทำงานในแต่ละวัน สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สามารถตัดสินใจต่อปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรัดกุมเท่าทันสถานการณ์ มีทักษะและความเชี่ยวชาญในงาน และสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการเข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับ เนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีความคิดว่าความสนใจใฝ่รู้ สั่งสม ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ David C. McClelland (1970) (อ้างถึงใน ขจรศักดิ์ ศิริมัย 2554) ให้คำจำกัดความไว้ว่า "บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนด ในงานที่ตนรับผิดชอบ " (David C. McClelland, 1970, p. 57-83) โดยมีองค์ประกอบ 5 ส่วนคือ 1) ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ 2) ทักษะ (Skill) คือ ความสามารถที่ได้รับการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญเฉพาะตัวขึ้น 3) บทบาททางสังคม (Social Role) หมายถึง สิ่งที่บุคคลต้องการสื่อให้บุคคลอื่นในสังคมเห็นว่าตัวเขามีบทบาทอย่างไรต่อสังคม 4) ภาพพจน์หรือมโนทัศน์เกี่ยวกับตัวเอง (Self-image) หมายถึง ภาพพจน์หรือมโนทัศน์ ที่บุคคลมองตัวเองว่าเป็นอย่างไร 5) แรงจูงใจ/ เจตนคติ (Motive/ Attitude) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน

3. ความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายข้อ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยข้อสามารถจัดลำดับความสำคัญของการทำงานในแต่ละส่วนโดยใช้เวลา ทรัพยากร และข้อมูลต่าง ๆ อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือข้อมักหาวิธีการลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้ประหยัดเวลาในการทำงาน ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า มักจะปฏิบัติงานตามกระบวนการหรือขั้นตอนที่กำหนดไว้เพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรไม่เกินขอบเขตที่กำหนด และปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงการใช้กำลังคนอย่างเหมาะสม ตามลำดับ เนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีความคิดว่าการจัดลำดับความสำคัญของงานอย่างประสิทธิภาพโดยมีจุดมุ่งหมายและคำนึงถึงเป้าหมาย จะช่วยให้มั่นใจได้ว่างานทุกงานที่ลงมือปฏิบัติจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่า และมีการ

วางแผนการใช้ทรัพยากรของงบประมาณ กำลังคน และวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์และประโยชน์ในการใช้สอยให้ตรงกับความต้องการมากที่สุด เลือกใช้ทรัพยากรประเภทต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับความต้องการและใช้อย่างประหยัด มีการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับงานที่จำว่ามีวิธีการปฏิบัติอย่างไร ใช้วัสดุ อุปกรณ์ใด ใช้เงินทุนเท่าใด นำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน หรือผลิตชิ้นงาน ทำให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ และที่สำคัญนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาใช้ใหม่ หรือใช้ซ้ำ จะช่วยประหยัดและลดการใช้ทรัพยากรได้มากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ชีชอร์ และ ยูชต์แมน (Seashore & Yuchtman quoting Hall, 1991) ให้ความหมายว่าประสิทธิผลขององค์การ คือ ความสามารถขององค์การในการนำทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดและมีคุณค่าจากสภาพแวดล้อมมาใช้ประโยชน์เพื่อสนับสนุนการดำเนินการขององค์การ

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 : เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4. เปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหารสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

สรุปเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ด้านทักษะและความชำนาญในงาน และด้านความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพ เนื่องจากประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับไม่ใกล้เคียงกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ปัจจัยระดับการศึกษา พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มารวย วิชาญยุทธนากูล (2560) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานโรงแรมแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกแม่บ้าน และแผนกอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมระดับ 5 ดาว ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 20,001-30,000 บาท มีประสบการณ์การทำงานที่โรงแรมปัจจุบัน 1-3 ปี พบว่า 1) พนักงานที่มีระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานที่โรงแรมปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) เจตคติต่อการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. แนวทางในการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งสามารถสรุปได้ 3 แนวทางหลัก ดังนี้

แนวทางที่ 1 ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน

1.1 ผู้บังคับบัญชา ควรกำหนดทิศทางของหน่วยงานให้ชัดเจน ให้ทุกคนเห็นเป้าหมายเดียวกัน และในการมอบหมายงาน ควรพิจารณาจากความสำคัญของแต่ละงาน เลือกคนให้เหมาะสมกับงาน งานบางงานจะต้องอาศัยทักษะ ความเชี่ยวชาญ และความเข้าใจในเนื้องานนั้น ควรมอบหมายงานให้ละเอียดครบถ้วน เพื่อป้องกันความสับสน จะต้องให้ความสำคัญกับบุคลากร ทำให้รับรู้ว่างานที่บุคลากรทำอยู่นั้นสำคัญต่อหน่วยงานอย่างไร ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ และควรทำให้ทราบความหวัง (Expectation) ของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อบุคลากรชัดเจน พร้อมทั้งสร้างความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน โดยประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เที่ยงตรง เป็นธรรม และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

1.2 บุคลากร ควรรู้จักวางแผนการทำงานเพื่อให้ผลงานออกมาตามเป้าหมาย โดยจะต้องทราบภาระหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน เข้าใจระบบงานไปในทิศทางเดียวกันทั้งหน่วยงาน รู้จักทำงานเป็นทีม สามารถช่วยเหลืองานซึ่งกันและกันได้ และต้องไม่เกี่ยงงานกัน รู้หน้าที่ของกันและกันทำให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกัน ทราบจุดบกพร่องของงานแต่ละขั้นตอนเพื่อนำมาปรับปรุงงานได้ พร้อมหมั่นเรียนรู้งานของหน่วยงานให้ได้ทั้งหมด จะทำให้สามารถพัฒนางานของตนเองได้ และสามารถจัดสรรเวลาให้กับงานต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม เช่น ลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของงาน และในการปฏิบัติงานควรมีการทำงานแบบ Plan – Do – Check – Act เพื่อการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น

แนวทางที่ 2 ด้านทักษะและความชำนาญในงาน

2.1 ผู้บังคับบัญชา ควรจัดให้มีการอบรมพัฒนาความรู้ เพิ่มพูนประสบการณ์ในการทำงานให้แก่บุคลากร เพิ่มความชำนาญในงาน เพิ่มความสามารถในการทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว ว่องไว รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ และความชำนาญในการปฏิบัติเป็นที่เชื่อถือและยอมรับ เพื่อพัฒนาศักยภาพให้ก้าวหน้าอยู่เสมอตลอดจนพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ ควรมีการหมุนเวียนปรับเปลี่ยนตำแหน่งงาน เป็นการสับเปลี่ยนภาระงานระหว่างบุคลากรแผนกต่าง ๆ และส่งผลให้คลากรสามารถทำงานแทนกันได้ และควรจัดเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์บุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร เพื่อถอดบทเรียนนำความรู้และทักษะไปใช้ประโยชน์

2.2 บุคลากร ควรมีความสนใจใฝ่รู้ สั่งสมความรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติหน้าที่ เพิ่มขีดความสามารถที่จำเป็นในการปฏิบัติงานต่าง ๆ และพัฒนาจากการสั่งสมประสบการณ์และการฝึกฝน นำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานจนเกิดความชำนาญ และคล่องแคล่ว หมั่นศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์

แนวทางที่ 3 ความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพ

3.1 สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ควรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงการใช้กำลังคนอย่างเหมาะสม วางแผนกำลังคน เตรียมการล่วงหน้า เพื่อใช้กำลังคนให้สอดคล้อง เหมาะสมกับงาน ให้เกิดประสิทธิภาพ

และความคุ้มค่า และเตรียมกำลังคนทั้งด้านปริมาณ และด้านคุณภาพ สำหรับการรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และสนับสนุนให้บุคลากรมีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัยใช้ในการปฏิบัติงาน

3.2 ผู้บังคับบัญชา เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ ในหน่วยงาน เช่น การตัดสินใจและอนุมัติในประเด็นที่สำคัญต่าง ๆ ของหน่วยงาน โดยจัดลำดับ และกระจายอำนาจ ดูแลกิจกรรมที่เกี่ยวกับเรื่องงบประมาณ และการจัดการเกี่ยวกับการทำงานของบุคลากร

3.3 บุคลากร ควรตระหนักถึงความคุ้มค่าของทรัพยากร เช่น งบประมาณ เวลา กำลังคน เครื่องมืออุปกรณ์ ที่ลงทุนไปหรือที่ใช้ปฏิบัติงาน กับผลลัพธ์ที่ได้ และพยายามปรับปรุง และปฏิบัติงานตามกระบวนการหรือขั้นตอนที่กำหนดไว้เพื่อให้สามารถใช้ทรัพยากรไม่เกินขอบเขตที่กำหนด โดยปฏิบัติให้เร็ว ลดขั้นตอนระเบียบ และบังคับ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ICT เข้ามามีบทบาทในการบริหารงาน สนับสนุนการตัดสินใจ จะช่วยให้การทำงานบรรลุผลตามเป้าหมายได้เที่ยงตรงและรวดเร็ว เกิดผลผลิตเต็มที่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ควรมีนโยบายในการจัดการอบรม ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมบุคลากรให้เกิดผลสัมฤทธิ์และมีประสิทธิผล เพื่อให้เป็นไปในทิศทางและอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์มาตรฐานเดียวกัน และทำให้การบริหารจัดการด้านการพัฒนาบุคลากรมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบมีมาตรฐานและเกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

1.2 สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ควรมีวางแผนกำลังคน เตรียมการล่วงหน้า เพื่อใช้กำลังคนให้สอดคล้องเหมาะสมกับงาน ให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกท่านและสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้า มีการพัฒนาทั้งความรู้และทักษะ มีความปลอดภัยในการทำงาน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเป็นบ้านที่อบอุ่นเป็นครอบครัวที่บุคลากรมีความรักมีความสามัคคี มีวินัย ร่วมเสริมพลังและสร้างสรรค์การทำงานสาธารณสุขเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

1.3 สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ควรจัดสรรงบประมาณ สนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ในการทำงานให้ทันสมัย เพียงพอต่อการใช้งาน โดยเฉพาะเทคโนโลยี เพราะสามารถประยุกต์ใช้ในระบบการทำงานเพื่อช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานให้มีมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 ด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน ควรตื่นตัวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน มีการทำงานแบบ Plan – Do – Check – Act เพื่อสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่ดีกว่า และให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2.2 ด้านทักษะและความชำนาญในงาน สั่งสมความรู้ และเรียนรู้งานใหม่ ๆ จากผู้มีประสบการณ์และถ่ายทอดจากผู้รู้ เกี่ยวกับระเบียบต่าง ๆ และเทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญและแม่นยำ และหมั่นฝึกฝนอบรม ลองผิดลองถูก จนเกิดทักษะและความเชี่ยวชาญจนสามารถประยุกต์ใช้กับงานของตนเองได้

2.3 ด้านความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพ ควรดึงเอาความสามารถของบุคลากรออกมาให้ได้มากที่สุด จะสามารถเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานให้หน่วยงานได้ ต้องจัดกำลังคนให้เหมาะสมกับงาน โดยดูจาก บุคลิกภาพ อุปนิสัย ทักษะ หรือศักยภาพที่คน ๆ นั้นมี

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาในขอบเขตที่แคบและลึกขึ้นในเชิงกลุ่มตัวอย่างและประเด็นคำถาม เนื่องจากกลุ่มตัวอย่าง มาจากหลายส่วนงาน ซึ่งมีภารกิจแตกต่างกันออกไป ทำให้ในภาพรวมของการวิจัยครั้งนี้เป็นบริบทรวมของประสิทธิผลการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเท่านั้น

3.2 ผู้วิจัยที่จะทำการศึกษาในครั้งต่อไป ควรศึกษาแผนการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อดูว่ามียุทธศาสตร์ และตัวชี้วัด มีความสอดคล้องหรือสามารถนำมาปรับปรุงให้ตอบสนองความต้องการของปฏิบัติได้อย่างจริงจังหรือไม่

3.3 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานบุคลากร สายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เช่น ภาวะผู้นำ แรงจูงใน ความพึงพอใจ เป็นต้น ซึ่งน่าจะมีข้อค้นพบอีกหลายประการที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย

3.4 ควรมีการวิจัยแบบต่อเนื่องในองค์กร เพื่อให้เป็นการสำรวจปัญหา ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนผู้บริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข สำหรับเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิผล และมีข้อมูลในการปรับปรุงให้บุคลากรมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

พิทยา บวรวัฒนา. (2530). *ประสิทธิผลของหน่วยงาน ทฤษฎีองค์การสำหรับนักรัฐประศาสนศาสตร์.* เอกสารประกอบคำบรรยายวิชาทฤษฎีองค์การคณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (เอกสารอัดสำเนา).

มารวย วิชาญยุทธนากูล. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว.* (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ยุทธนา ทาตายุ. (2543). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการผลิต กรณีศึกษา กองการผลิตบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด.* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาตรมหาบัณฑิตสาขาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ลิขิต กาญจนาภรณ์. (2548). *จิตวิทยาเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 3). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์นครปฐม

David, C. McClelland. (1970). Test for Competency: rather than intelligence *American Psychologists*. *17*(7), 57-83.

Seashore, S. E., & Yuchtman, E. (1991). A System in Resource Approach to Organization Effectiveness: *Administrative Science Quarterly*, *32*, 377-395.

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

Work Effectiveness among Personnel of the Secretariat of the Cabinet

กรรณิการ์ เนตรกุล[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Kannika Natekul[1] and Chompoonuch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: kan-kann@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อระบุระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เป็นการวิธีวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรจำนวน 197 คน ได้แก่ บุคลากรของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าที ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 10 คน ได้แก่ ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และทำการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย (1) ด้านระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ด้านการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และ (3) ด้านแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่สำคัญ คือ การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ในการทำงาน และการส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสในการสื่อสารและแสดงความคิดเห็นร่วมกันได้อย่างเต็มที่

คำสำคัญ: ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาบุคลากร สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

Abstract

The objectives of this research were (1) to identify the level of work effectiveness of personnel among the Secretariat of the Cabinet, (2) to compare the work effectiveness of personnel among the Secretariat of the Cabinet, classified by personal factors, and (3) to propose guidelines for enhancing the work effectiveness of personnel among the Secretariat of the Cabinet. This study was mixed methods research. Quantitative data were collected from the population of 197 individuals working at the Secretariat of the Cabinet. A questionnaire was used as a research instrument for data collection. Data were then analyzed using statistics to determine percentage, mean, standard deviation, One-way ANOVA and t-test. Qualitative data were collected from 10 key informants, comprising administrators and personnel among the Secretariat of the Cabinet through in-depth interview and content analysis. The major findings indicated that overall work effectiveness of personnel among the Secretariat of the Cabinet was at a high level. (2) The personnel with different gender, age, marital status, educational level, and monthly income had indifferent work effectiveness. (3) The key guideline to enhance the work effectiveness of the personnel among the Secretariat of the Cabinet would be the development of information technology personnel's potential to be ready for future developments in the workplace, as well as encouraging them to communicate, express, and share their opinions fully.

Keywords: Work effectiveness, Personnel development, The Secretariat of the Cabinet

บทนำ

บุคลากรเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานของทุก ๆ องค์การ เพราะกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ จำเป็นต้องอาศัยความรู้และความสามารถของบุคลากรในการบริหารจัดการภายในองค์การ บุคลากรจึงเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การ ทั้งนี้หากบุคลากรมีปริมาณที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ และมีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการงานที่ดี จะทำให้องค์การมีความเป็นไปได้ที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายได้มากขึ้น ดังนั้น การจัดการบุคลากรภายในองค์การจะต้องคำนึงถึงกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ การวางแผนจัดการทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์งาน การสรรหาบุคลากร การคัดเลือกบุคลากร การฝึกอบรมและพัฒนา และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้การทำกิจกรรมใด ๆ ของกิจการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (เฉลิม สุขเจริญ, 2557, น. 1)

ภายใต้สภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง และเทคโนโลยี ประกอบกับปัจจุบันรัฐบาลได้มีแนวนโยบาย “ประเทศไทย ๔.๐ (Thailand 4.0)” ที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” เปลี่ยนจากการ

ขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี การตื่นตัวในการพัฒนาบุคลากรจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาบุคลากรจะต้องพัฒนาไปพร้อม ๆ กับการพัฒนาองค์การ ทั้งในเรื่องของแนวความคิด ความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (วารุณี เกิดก่อวงศ์, 2563, น. 60) การพัฒนาบุคลากรมีหลายรูปแบบ ทั้งในเรื่องของการปฐมนิเทศก่อนการเริ่มงาน การอบรม การมอบหมายงาน รวมไปถึงการศึกษาต่อ เพื่อให้บุคลากรมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน และยังสามารถลดระยะเวลาการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานให้น้อยลง ในการพัฒนาบุคลากรมีส่วนช่วยในการกระตุ้นให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้าต่อการทำงาน (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2551, น. 165) การหันมาให้ความสนใจเรื่องการพัฒนาบุคลากรในองค์การ ถือว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของบุคลากร ทั้งยังเป็นตัวกำหนดความสำเร็จ โอกาสในการก้าวหน้า และความล้มเหลวขององค์การไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ประเด็นในเรื่องคุณภาพและศักยภาพของบุคลากรในแต่ละองค์การ ทำให้ประสบกับปัญหาในหลาย ๆ ด้าน ทั้งในเรื่องของความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงานไปจนถึงทัศนคติต่อองค์การ ทำให้เกือบทุกองค์การที่ประสบปัญหาเหล่านี้จำเป็นต้องมีการบริหารการจัดการเพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์การอย่างเป็นระบบ หากไม่ดำเนินการอย่างเป็นระบบอาจทำให้เกิดผลเสียต่อองค์การและต่อตัวบุคลากรได้ (วันเพ็ญ บุญสมพงษ์, 2557, น. 1)

ปัจจุบันปัญหาด้านบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ที่ทุกองค์การต้องพบเจอคือ ปัญหาด้านบุคลากรไม่ได้รับการอบรมในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีและระบบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาด้านความรู้ในด้านเทคโนโลยีกับตัวบุคลากรยังไม่ดีเท่าที่ควร ประกอบกับอุปกรณ์และเครื่องมือในการปฏิบัติงานยังไม่ทันสมัย ซึ่งบุคลากรที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมในระยะเวลาที่เพียงพอและเหมาะสมจะทำให้ไม่เข้าใจในระบบอย่างชัดเจนในด้านการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ (เพ็ญลดา สายสวัสดิ์, 2559, บทคัดย่อ) การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกในยุคปัจจุบัน ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและมีอิทธิผลต่อความเป็นอยู่ของบุคคลในสังคม และการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจโลกทำให้ทุกองค์การต้องพบกับปัญหาความเครียดของบุคลากรและทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (นันทวดี อุ่นละมัย, กฤษฎ์ เติมทิพย์ทวีกุล และกฤษดา เชียรวัฒนสุข, 2561, น. 104) อีกทั้งการสื่อสารภายในหน่วยงานมีทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งรูปแบบการสื่อสารมีหลายช่องทางส่วนใหญ่จะสื่อสารในรูปของเอกสาร คำสั่ง หนังสือแจ้งเวียน ประกาศ บันทึกข้อความ และเว็บไซต์สื่อ social network เช่น line facebook และใช้ระบบ e - document ระบบ mis ระบบ sms ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดทักษะการถ่ายทอดข้อมูล การนำเสนอข้อมูล ขาดทักษะการเขียนหนังสือทางราชการทำให้ตัวสารไม่ครบถ้วน ไม่ตรงประเด็น ทำให้ผู้รับข้อมูลเกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนและทำให้เกิดความล่าช้า ซึ่งบางครั้งไม่มีการตรวจสอบเอกสารจึงทำให้เนื้อหามีความผิดเพี้ยน หรือมีการใช้ภาษาที่สูงเกินไปจึงทำให้เนื้อหายากต่อความเข้าใจ (พรพิมล วงษ์ศุข, นารินี แสงสุข และนรพล จินันท์เดช, 2561, น. 37) นอกจากนี้ยังมีประเด็นปัญหาการเลือกปฏิบัติต่อกลุ่มบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศซึ่งเป็นประเด็นที่กำลังได้รับความสนใจในแวดวงวิชาการ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ เนื่องจากเป็นประเด็นที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อหลักสิทธิมนุษยชนและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ซึ่งเป็นหนึ่งใน

หัวใจหลักสำคัญของหลักประชาธิปไตยในยุคปัจจุบัน หากพิจารณาในแง่การคุ้มครองให้เกิดความเสมอภาคในกลุ่มบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศในหน่วยงานภาครัฐในทางปฏิบัติแล้วนับได้ว่ายังมีปัญหาอยู่มากในเรื่องความเข้าใจและการเคารพต่อหลักการดังกล่าว เนื่องจากยังเป็นเรื่องใหม่ในสังคมไทย ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายทั้งในสังคมและภายในหน่วยงานภาครัฐ เช่น ผู้บริหาร หัวหน้างาน ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว (สุทธิพงศ์ วรอุไร, 2563, บทคัดย่อ)

สภาพการณ์เช่นนี้มีผลกระทบโดยตรงต่อสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ซึ่งถือเป็นองค์กรหนึ่งในการบริหารราชการแผ่นดิน โดยเป็นองค์กรที่สนับสนุนหรือช่วยในการตัดสินใจของคณะรัฐมนตรี ซึ่งเป็นกลไกการตัดสินใจเชิงนโยบายสูงสุดในการบริหารราชการแผ่นดิน และในฐานะที่เป็นศูนย์กลางประสานงานในกระบวนการตัดสินใจระดับชาติ ซึ่งมีจุดศูนย์รวมอยู่ที่การประชุมคณะรัฐมนตรี

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีภารกิจสำคัญเกี่ยวกับราชการของคณะรัฐมนตรี การประสานราชการกับรัฐสภา การประสานราชการกับส่วนราชการในพระองค์ การประสานราชการกับกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ รวมทั้งภารกิจเกี่ยวกับประชาชน ซึ่งในแต่ละภารกิจของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีมีลักษณะงานที่ยุ่งยากและซับซ้อน และเป็นงานที่ผิดพลาดไม่ได้ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ในด้านกฎหมาย ระเบียบ และมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งต้องสามารถวิเคราะห์เรื่องราวเพื่อหาข้อสรุปและข้อเสนอแนะ ประกอบการตัดสินใจแก่ นายกรัฐมนตรี และคณะรัฐมนตรี ให้ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยการปฏิบัติภารกิจดังกล่าว สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูง สามารถปฏิบัติงานได้ในทุกสถานการณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนาองค์การในอนาคต ควบคู่กับการพัฒนาระบบการบริหารจัดการและระบบงานให้มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ และทันสมัย ดังนั้นบุคลากรต้องเห็นถึงความสำคัญของงานที่ตนปฏิบัติว่าเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประเทศชาติ สังคม และประชาชน ซึ่งในปัจจุบันสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีมีสภาพปัญหาระหว่างปริมาณงานกับจำนวนบุคลากรไม่สัมพันธ์กัน คือ มีบุคลากรน้อยกว่าปริมาณงานเนื่องมาจากการโอนย้ายไปยังหน่วยงานอื่น การเกษียณอายุราชการ และการลาออกจากราชการไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่ให้ผลตอบแทนสูงกว่า รวมถึงนโยบายการควบคุมอัตรากำลังของรัฐบาลจึงทำให้จำนวนบุคลากรมีจำนวนลดลง

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมการทำงานอย่างมีประสิทธิผล รวมทั้งเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในองค์การเพื่อแสวงหาวิธีการหรือพัฒนารูปแบบนโยบายและกิจกรรมให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อระบุระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีตามปัจจัยส่วนบุคคล

3) เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สมมติฐานการวิจัย

1) ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีอยู่ในระดับปานกลาง

2) บุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) นำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางปฏิบัติในการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

2) นำผลการวิจัยที่ได้ไปประกอบการวิเคราะห์เพื่อกำหนดนโยบายและโครงการที่ช่วยเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำนวน 197 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง จำนวนทั้งสิ้น 10 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามขึ้นจากแนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ Hoy & Miskle (2003, pp. 382-383) ซึ่งประกอบด้วย 1) การปรับตัว 2) การบรรลุเป้าหมาย 3) การบูรณาการ และ 4) การคงสภาพสมบูรณ์ของระบบค่านิยม โดยเนื้อหาแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ 1) การปรับตัว 2) การบรรลุเป้าหมาย 3) การบูรณาการ และ 4) การคงสภาพสมบูรณ์ของระบบค่านิยม เป็นการระบุความสำคัญหรือระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale) ดังนี้ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายเป็นระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 คือ น้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 คือ น้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 คือ ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 คือ มาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 คือ มากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

2) แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) การปรับตัว 2) การบรรลุเป้าหมาย 3) การบูรณาการ และ 4) การคงสภาพสมบูรณ์ของระบบค่านิยม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้ 1) ทำหนังสือจากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตศาลายา แจ้งขอความร่วมมือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2) นำหนังสือจากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ พร้อมทั้งแบบสอบถามเสนอต่อสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี 3) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามจำนวน 197 ชุด แจกบุคลากรภายในสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี โดยมีระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 1 เดือน 4) เก็บรวบรวมแบบสอบถาม เพื่อนำมาตรวจความสมบูรณ์ของข้อมูล 5) นำข้อมูลที่ได้มาประมวลผล จัดประเภทของข้อมูล และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อหาข้อสรุปของผลการศึกษา

2) ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ 1) กลุ่มผู้บริหารสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี และ 2) กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งสิ้น 10 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) เชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณ คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาณ (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรสองกลุ่ม (t-test)

2) เชิงคุณภาพ เริ่มจากการจัดระเบียบข้อมูลทั้งการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การสังเกตสีหน้า ท่าที น้ำเสียง อากัปกิริยา บริบทโดยรอบพื้นที่ นำข้อมูลที่ได้จากภาคสนาม มาลงรหัส เพื่อจัดหมวดหมู่ของประเด็นที่ได้อย่างเป็นระบบ หลังจากนั้นนำผลสรุปข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้อง และดำเนินการวิเคราะห์ สังเคราะห์สรุปผลโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลอุปนัยหรือตรรกะ (inductive analysis) ซึ่งเป็นการตีความสร้างข้อสรุปจากการสัมภาษณ์ที่ได้ทำการบันทึกไว้ตามหลักแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร

สรุปผลการวิจัย

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน บุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีประสิทธิผลในการ

ปฏิบัติงานด้านการบรรลุเป้าหมายมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการคงสภาพสมบูรณ์ของระบบค่านิยม ด้านการปรับตัว และด้านการบูรณาการตามลำดับ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านการบรรลุเป้าหมาย พบว่า บุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สามารถใช้ทรัพยากรขององค์การที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างคุ้มค่า

2.2 ด้านการคงสภาพสมบูรณ์ของระบบค่านิยม พบว่า บุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีมีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีความภักดีต่อองค์การและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

2.3 ด้านการปรับตัว พบว่า บุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองและกระบวนการทำงานใหม่ ๆ ได้เป็นอย่างดีมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ศึกษาหาความรู้อยู่ตลอดเวลา เพื่อนำมาพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.4 ด้านการบูรณาการ พบว่า บุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีสามารถประสานงานภายในและภายนอกองค์การได้เป็นอย่างดีมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีโอกาสและมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในการทำงานแม้จะมีความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน

3) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน พบว่า ในภาพรวมมี ค่า Sig เกินกว่า 0.05 หมายความว่า บุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ในด้านการปรับตัว ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านการบูรณาการ และด้านการคงสภาพสมบูรณ์ของระบบค่านิยม เนื่องจากประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน

4) แนวทางการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สรุปแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการปรับตัว ด้านการบรรลุเป้าหมาย ด้านการบูรณาการ และด้านการคงสภาพสมบูรณ์ของระบบค่านิยม ดังนี้

ด้านการปรับตัว ควรมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ในการทำงาน โดยอาจจะต้องมีการจัดการฝึกอบรมการใช้ระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้กับบุคลากรขององค์การได้ฝึกทักษะและพัฒนาตนเอง และส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้ในหลักสูตรต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น

ด้านการบรรลุเป้าหมาย ควรให้ความสำคัญกับการดำเนินภารกิจ มีการกำหนดทิศทางและเป้าหมายให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์การดำเนินการขององค์การ รวมทั้งมี

การวางแผนงานล่วงหน้า จัดทำทั้งแผนระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐานการกำหนดงานในแผนงาน

ด้านการบูรณาการ ควรส่งเสริมให้บุคลากรทำงานสัมพันธ์สอดคล้องกัน เปิดโอกาสให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้ติดต่อสื่อสารและแสดงความคิดเห็นร่วมกันได้อย่างเต็มที่ โดยจะต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และมาตรฐานการปฏิบัติขององค์การเป็นหลัก

ด้านการคงสภาพสมบูรณ์ของระบบค่านิยม ควรทำให้บุคลากรรู้สึกว่างานตัวเองสำคัญและมีค่า อาจจะทำด้วยการให้อำนาจในการตัดสินใจบุคลากรมากขึ้น สร้างความเชื่อมั่นและทิศทางที่ชัดเจนให้บุคลากรเติบโตในหน่วยงานได้

อภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยด้านการบรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านการคงสภาพสมบูรณ์ของระบบค่านิยม และด้านการปรับตัวตามลำดับ ทั้งนี้ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานที่ดี อาจเป็นเพราะสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานมาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเตรียมความพร้อมบุคลากรเพื่อรองรับต่อสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลง มีหลักในการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน และมีแนวทางปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม ทำให้บุคลากรเห็นทิศทางในการปฏิบัติงานที่เข้าใจได้ง่าย และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้ผลการปฏิบัติงานของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้กำหนดไว้ สำหรับด้านที่มีความเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านการบูรณาการ ทั้งนี้ อาจเกิดจากบุคลากรไม่สามารถติดต่อสื่อสาร ประสานงานกับเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ จึงทำให้ไม่เห็นความสำคัญของการติดต่อประสานงาน เพราะไม่ได้รับความร่วมมือจากอีกฝ่าย ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน มีอคติต่อกัน หรือการปิดบังข้อมูล ส่งผลให้ไม่เกิดความร่วมมืออย่างจริงจัง และหน่วยงานไม่ให้อิสระในการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน รวมไปถึงขาดการสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับ จิราวรรณ วรวณิชย์สกุล (2555) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการปรับตัว และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมาย 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมส่งเสริมการเกษตรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า โครงสร้าง เทคโนโลยี สภาพแวดล้อม และนโยบายการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ข้อเสนอแนะสำคัญ ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กร ควรมีการมอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่ไว้อย่างชัดเจนและเป็นธรรม โดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ด้านเทคโนโลยี

ควรมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมสามารถนำไปปฏิบัติได้ ด้านสภาพแวดล้อมควรมีการปรับปรุงสถานที่ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน และด้านนโยบายการปฏิบัติงานควรมีการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน และการลงมือทำเพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกที่ดีร่วมกันในการปฏิบัติงานในองค์กร

2) การศึกษาความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า บุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นสำคัญ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีมีความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน เพื่อให้องค์การได้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ ณิชามล ฟองน้ำ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณลักษณะส่วนบุคคลพฤติกรรมผู้นำและการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลในการทำงาน พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ระยะเวลาทำงานในหน่วยงาน จำนวนพนักงานในฝ่าย/แผนกที่สังกัด การสื่อสารภาษาไทยและการสื่อสารภาษาอังกฤษที่แตกต่างกัน มีผลทำให้เกิดประสิทธิผลของการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยจากทฤษฎีบุคลิกภาพแบบคุณลักษณะ กล่าวว่า คุณลักษณะเป็นสิ่งที่ติดตัวและเปลี่ยนแปลงได้ไม่ง่ายนัก คุณลักษณะที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่มักจะก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานและทำให้งานไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย อย่างไรก็ตามสาเหตุที่คุณลักษณะที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลของการทำงานไม่แตกต่างกันส่วนหนึ่งอาจเกิดจากในการวิจัยครั้งนี้ สอบถามจากพนักงานที่ทำงานในหลายหลากประเภท ซึ่งในแต่ละที่ล้วนมีการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับงานแตกต่างกัน

3) แนวทางการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

แนวทางที่ 1 ด้านการปรับตัว ควรมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ในการทำงาน โดยอาจจะต้องมีการจัดการฝึกอบรมการใช้ระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้กับบุคลากรขององค์การได้ฝึกทักษะและพัฒนาตนเอง และส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้ในหลักสูตรต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น

แนวทางที่ 2 ด้านการบรรลุเป้าหมาย ควรให้ความสำคัญกับการดำเนินภารกิจ มีการกำหนดทิศทางและเป้าหมายให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์การดำเนินการขององค์การ รวมทั้งมีการวางแผนงานล่วงหน้า จัดทำทั้งแผนระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยอาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นพื้นฐานการกำหนดงานในแผนงาน

แนวทางที่ 3 ด้านการบูรณาการ ควรส่งเสริมให้บุคลากรทำงานสัมพันธ์สอดคล้องกัน เปิดโอกาสให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้ติดต่อสื่อสารและแสดงความคิดเห็นร่วมกัน

ได้อย่างเต็มที่ โดยจะต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และมาตรฐานการปฏิบัติขององค์การเป็นหลัก

แนวทางที่ 4 ด้านการคงสภาพสมบูรณ์ของระบบค่านิยม ควรทำให้บุคลากรรู้สึกว่างานตัวเองสำคัญและมีค่า อาจจะทำด้วยการให้อำนาจในการตัดสินใจบุคลากรมากขึ้น สร้างความเชื่อมั่นและทิศทางที่ชัดเจนให้บุคลากรเติบโตในหน่วยงานได้

แนวทางการเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีข้างต้นสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Hoy & Miskel (2013, pp. 382-383) ที่กล่าวไว้ว่า 1) การปรับตัวเป็นหน้าที่หลักขององค์การที่จะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอก โดยการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อสภาพการณ์ใหม่ ๆ ที่มีผลกระทบต่อองค์การ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ การเจริญเติบโต การพัฒนา ความสามารถในการปรับเปลี่ยน และนวัตกรรม 2) การบรรลุเป้าหมายเป็นการที่องค์การได้กำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การ การจัดหาและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ภายในองค์การเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ คุณภาพ ประสิทธิภาพ การแสวงหาทรัพยากร และผลสัมฤทธิ์ 3) การบูรณาการ เป็นการประสานความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์การเพื่อรวมพลังให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการปฏิบัติงานตามภารกิจขององค์การ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ ความพึงพอใจ การติดต่อสื่อสาร ความขัดแย้ง และบรรยากาศ และ 4) การคงสภาพสมบูรณ์ของระบบค่านิยม เป็นการดำรงรักษาระบบค่านิยมขององค์การ วัฒนธรรมขององค์การ ประกอบด้วยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์การ และรูปแบบวัฒนธรรมขององค์การ ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ แรงจูงใจ ความภักดี ศูนย์กลางความสนใจชีวิต และเอกลักษณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพชราภรณ์ เทพพรมวงค์ (2562) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ พบว่า แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย 1) องค์การต้องส่งเสริม ปลูกฝัง และให้ความสำคัญวัฒนธรรมองค์การในเรื่องของการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม โดยการจัดกิจกรรม ฝึกอบรมเพิ่มความรู้ เน้นให้บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน รับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน แบ่งปันความรู้และประสบการณ์ เพื่อปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาร่วมกัน 2) องค์การต้องสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยให้บุคลากรเกิดความรู้สึกในเชิงบวกเพื่อให้เกิดความรู้สึกอยากปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด รวมถึงตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตนเอง เน้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี และเงินเดือนที่บุคลากรได้รับอย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ควรกำหนดนโยบายที่ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) เพื่อเตรียมความพร้อมบุคลากรให้มีคุณสมบัติ ความสามารถ และศักยภาพในการทำงานสำหรับตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไปในอนาคต

1.2 สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ควรจัดให้มีระบบการประสานงานอย่างครบวงจรทั้งภายในสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีด้วยกันและหน่วยงานภายนอก

1.3 สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ควรกำหนดนโยบายที่ส่งเสริมและสนับสนุนการนำเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career path) มาใช้ และควรจัดประชุมชี้แจงเพื่อสร้างความเข้าใจและประสานความร่วมมือกับทุกสำนัก/กอง ให้ตระหนักถึงระบบเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพขององค์การ

2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ผู้วิจัยได้นำผลจากการศึกษาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานในแต่ละด้านที่ได้ผลคะแนนน้อยที่สุดมาวิเคราะห์เป็นข้อเสนอแนะในครั้งนี้ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 ด้านการปรับตัว ในประเด็นการศึกษาหาความรู้ตลอดเวลา เพื่อนำมาพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรจัดฝึกอบรมโดยการบรรยายและมีการสัมมนาเชิงปฏิบัติการอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี โดยมุ่งเน้นการปลูกฝังให้บุคลากรมีกรอบความคิด (Mindset) ในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล การนำนวัตกรรมเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ซึ่งเป็นปัจจัยในการนำสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีสู่องค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัยและสอดคล้องกับแนวคิดระบบราชการ 4.0

2.2 ด้านการบรรลุเป้าหมาย ในประเด็นการใช้ทรัพยากรขององค์การที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างคุ้มค่า ควรส่งเสริมและปลูกฝังให้บุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีมีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์การ รวมถึงมีการจัดกิจกรรมรณรงค์ต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างมีวินัย และประหยัด

2.3 ด้านการบูรณาการ ในประเด็นการมีโอกาสและมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นในการทำงานแม้จะมีความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน ดังนั้น ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรทำงานสัมพันธ์สอดคล้องกัน เปิดโอกาสให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้ติดต่อสื่อสารและแสดงความคิดเห็นร่วมกันได้อย่างเต็มที่ โดยจะต้องตระหนักถึงความรับผิดชอบ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และมาตรฐานการปฏิบัติขององค์การเป็นหลัก

2.4 ด้านการคงสภาพสมบูรณ์ของระบบค่านิยม ในประเด็นการมีความภักดีต่อองค์การ และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ดังนั้น ผู้บริหารควรทำให้บุคลากรรับรู้ถึงความรู้สึกถึงการได้รับความสำคัญว่าตนเองมีค่าและมีความสำคัญในการสร้างผลงานให้กับองค์การ ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสและมีส่วนร่วมในการคิด การวางแผนการทำงานขององค์การเพื่อทำให้บุคลากรรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงานที่ทำอยู่ในองค์การ

3) ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีต่อไป

3.2 ควรมีการศึกษาสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็น

3.3 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงผสานวิธี การศึกษาครั้งต่อไปควรเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพล้วน โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเฉพาะกลุ่มผู้บริหารระดับสูง เพื่อที่จะได้ข้อมูลในเชิงลึกไปเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิผลในการปฏิบัติงานกับบุคลากรสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีต่อไป

บรรณานุกรม

จิราวรรณ วรวณิชย์สกุล. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมส่งเสริมการเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

เฉลิม สุขเจริญ. (2557). *แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี*. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). คณะศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.

ณิชามล ฟองน้ำ. (2557). *การศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลพฤติกรรมผู้นำและการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลในการทำงาน*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

นันทวดี อุ่นละมัย, กฤษฎ์ เติมทิพย์ทวีกุล และกฤษดา เชียรวัฒนสุข. (January-June 2018). การจัดการความเครียดในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดของบุคลากร. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*, *5*(1), 104.

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2551). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ตะวัน.

พรพิมล วงษ์ศุข, นารินี แสงสุข และนรพล จินันท์เดช. (2561). สภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์การของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. *วารสารรามคำแหง ฉบับบัณฑิตวิทยาลัย*, *1*(3), 37.

เพชราภรณ์ เทพพรมวงค์. (2562). *แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานธนารักษ์พื้นที่*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.

เพ็ญลดา สายสวัสดิ์. (2559). *ปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐจังหวัดสุราษฎร์ธานี*. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สุราษฎร์ธานี.

วารุณี เกิดก่อวงศ์. (มกราคม–มิถุนายน 2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. *วารสารวิชาการสถาบันพัฒนาพระวิทยากร*, *3*(1). 59-60.

วันเพ็ญ บุญสมพงษ์. (2557). *สมรรถนะตามตำแหน่งงานของนักทรัพยากรบุคคลกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ*. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพมหานคร.

สุทธิพงศ์ วรอุไร และศิริสุดา แสนอิว. (พฤษภาคม-มิถุนายน 2563). การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์กับแนวคิดเรื่องความเท่าเทียมทางด้านโอกาส: ปัญหาการเลือกปฏิบัติต่อกลุ่มบุคคลที่มีความ หลากหลายทางเพศในหน่วยงานภาครัฐ. *Rajapark Journal*, *14*(34). 300.

Hoy, K. W. & Miskel, C. G. (2013). *Education administration: Theory, research and practice* (9th ed.). New York: McGraw-Hill.

คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด

Quality of Working Life of Personnel in the Office of the Attorney General

ขนิษฐา เพชรดี[1] และ ชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Khanistha Petchdee[1] and Chompoonuch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: Khanisthapa@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อระบุระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด (2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นการวิธีวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยปริมาณ ประชากร จำนวน 80 คน ได้แก่ บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าที ส่วนการวิจัยคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 10 คน ได้แก่ ข้าราชการธุรการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และจ้างเหมาบริการ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และทำการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย (1) ด้านระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ด้านเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า บุคลากรที่มีอายุ ระดับตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน และ (3) ด้านแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า ประกอบด้วย (ก) ควรสนับสนุนให้บุคลากรได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ (ข) ควรสนับสนุนให้มีกิจกรรมการทำงานเป็นทีมที่ส่งเสริมการเชื่อมสัมพันธไมตรีและความสามัคคีของบุคลากร และ (ค) ควรกำหนดให้มีกิจกรรมสันทนาการเพื่อผ่อนคลายบรรยากาศจากการทำงาน

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด อาคารถนนบรมราชชนนี

Abstract

The objectives of this independent study were (1) to identify the quality of working life of personnel in the Office of the Attorney General, (2) to compare the quality of working life of personnel in the Office of the Attorney General, classified by personal factors, and (3) to propose

the guidelines to develop the quality of working life of personnel in the Office of the Attorney General. This study was mixed methods research. Quantitative data were collected from the population of 80 personnel in the Office of the Attorney General. A questionnaire was used as a research instrument for data collection. Data were then analyzed using statistics, including percentage, mean, standard deviation, One-way ANOVA and t-test. Qualitative data were collected from 10 key informants, comprising administrative officials, government employees, permanent employees and contractors. Data were collected through in-depth interviews and content analysis. The major findings indicated that (1) overall quality of working life of personnel in the Office of the Attorney General was at a high level, (2) When comparing the quality of working life of personnel in the Office of the Attorney General, classified by personal factors, it was found that personnel with different age and job position had different quality of working life, and (3) The guidelines to develop the quality of working life of personnel in the Office of the Attorney General include (a) higher education level should be promoted for personnel in order to develop their knowledge and competence, (b) teamwork activities should be encouraged that promote friendship and unity of personnel, and (c) recreational activities should be provided to destress the working atmosphere.

Keywords: Quality of working life, Personnel in the Office of the Attorney General, Borommaratchachonnani Road Building

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีค่ายิ่งของสังคมและประเทศชาติ ประเทศใดที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพสูงและสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางสร้างสรรค์แล้ว ประเทศนั้นก็เจริญก้าวหน้ามีความมั่งคั่งและมั่นคงทั้งในทางเศรษฐกิจ การเมืองและทางสังคม แต่ถ้าหากประเทศใดขาดทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าหรือไม่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติได้ ประเทศก็พัฒนาไปได้ยาก ความเจริญหรือความล้าหลังของประเทศจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหลักที่ก่อให้เกิดการพัฒนา (กรรณิการ์ สุวรรณศรี, 2540, น. 1)

ในปัจจุบันถึงแม้ว่าประเทศไทยจะมีการปฏิรูปประเทศไปสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 ที่มีประเด็นสำคัญมุ่งเน้นไปที่วิสัยทัศน์ในการพัฒนาให้ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์ และเทคโนโลยี การบริหารจัดการด้านต่าง ๆ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ควบคู่กัน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากการทำงานรูปแบบเดิม ๆ ไปสู่การทำงานที่มีศักยภาพสูง และบุคลากรทั่วไปก็กำลังพัฒนาสู่ผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะที่สูงขึ้นตามลำดับ เมื่อบริบทของการดำเนินเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมธุรกิจเปลี่ยนแปลงไป แน่นอนว่าการบริหาร

ทรัพยากรบุคคลก็ต้องมีการปรับตัวตามไปด้วยเช่นกัน เพราะคนคือหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร (ธัญญชนก เจริญปรุ, 2561, น. 64)

ในภาคราชการนั้น ทรัพยากรมนุษย์นับได้ว่าเป็นกลไก เป็นเครื่องจักรที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ และต่อให้ประเทศไทยจะก้าวไปสู่การเป็นประเทศที่กำลังเข้าสู่การเป็นไทยแลนด์ 4.0 ทรัพยากรที่ไม่สามารถจะถูกละเลยได้ในองค์กรก็คือ ทรัพยากรมนุษย์ ที่จะต้องถูกเปลี่ยนแปลงให้เข้ากับบริบทของประเทศ ที่ผ่านมาภาคราชการของไทยมักจะถูกมองว่ามีการจัดการภาครัฐที่ไม่เท่าทันการเปลี่ยนแปลง การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานยังติดขัด ไม่เชื่อมโยงเป็นกระบวนการเดียวกัน การประสานความสัมพันธ์กับภาคส่วนอื่นเป็นไปในแบบที่ภาครัฐเป็นฝ่ายนำ ภาคส่วนอื่นเป็นฝ่ายตาม จึงได้นำมาสู่การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 โดยให้ข้าราชการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เป็นรากฐานของระบบ ที่จะต้องร่วมกันสร้างทัศนคติ และการทำงานรูปแบบใหม่ที่มีผลสำเร็จร่วมกัน คือ ประชาชนมีความผาสุก มีคุณภาพชีวิตที่ดี สังคมมีความสงบสุข เป็นธรรม และมีโอกาสทัดเทียมกันเพื่อขจัดความเหลื่อมล้ำ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2564) ซึ่งการที่จะทำให้องค์การ หน่วยงาน ภาคราชการ ภาคเอกชน ขับเคลื่อนก้าวไปสู่ความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาถือเป็นเรื่องสำคัญ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (ฉบับที่ 12) ได้ให้หลักการว่า “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” จะต้องมุ่งสร้างคุณภาพชีวิตและสุขภาวะที่ดีสำหรับคนไทย พัฒนาคนให้มีความเป็นคนที่สมบูรณ์มีวินัย ใฝ่รู้ มีความรู้ มีทักษะ มีความคิดสร้างสรรค์ มีทัศนคติที่ดี รับผิดชอบต่อสังคม มีจริยธรรมและคุณธรรม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564)

เมื่อพิจารณาแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560- 2564) ที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ให้คนทำงานในประเทศมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุข ในขณะเดียวกันคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of work life) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงานปัจจุบัน เนื่องจากว่าคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ เป็นต้นทุนที่มีคุณค่าขององค์การ ไม่ว่าจะเป็น เทคโนโลยี ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ศักยภาพ ความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และจำเป็นต่อองค์กร ซึ่งปัจจุบันในการทำงาน คนทำงานก็ต้องการที่จะดำเนินชีวิตให้มีความสุข

สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นส่วนราชการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 13 มาตรา 248 ที่ระบุไว้ว่า องค์กรอัยการมีหน้าที่และอำนาจตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและกฎหมาย พนักงานอัยการมีอิสระในการพิจารณาสั่งคดีและการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปโดยรวดเร็วเที่ยงธรรมและปราศจากอคติทั้งปวง จากบทบาทภารกิจหน้าที่ของสำนักงานอัยการสูงสุด การปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการมีบทบาทที่สำคัญและจำเป็นต่อองค์กรมากเพราะเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการสนับสนุนงานการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการที่เป็นกลไกสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการยุติธรรม มีความจำเป็นและพึงระลึกไว้อย่างยิ่งที่จะต้องปฏิบัติงานให้เต็มกำลังความสามารถ ฉะนั้นแล้วข้าราชการธุรการที่ถือได้ว่าเป็นหนึ่งในหน้าด่านแรกที่มีความสำคัญที่จะต้องรับผิดชอบภาระงานที่หนักไม่ต่างจากพนักงานอัยการที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพเพื่อจะอำนวยความยุติธรรมให้กับประชาชน จำเป็นที่จะต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน การดำเนินชีวิต ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ดังนั้น จึงสนใจศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพ

ชีวิตของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด และเป็นข้อมูลสำหรับการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสำนักงานอัยการสูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์

1) เพื่อระบุระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด

2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดตามปัจจัยส่วนบุคคล

3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด

สมมติฐานการวิจัย

1) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง

2) ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดที่ต่างกันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดที่แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่ได้รับ

นำผลการวิจัยไปสร้างแนวทางการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด และนำไปเป็นข้อมูลด้านการวางแผน สนับสนุนการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้าราชการธุรการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และจ้างเหมาบริการ ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานอัยการสูงสุด อาคารถนนบรมราชชนนี จำนวน 80 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง จำนวนทั้งสิ้น 10 คน

เครื่องมือ

1. แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามขึ้นจากแนวคิดของ ริชาร์ด วอลตัล (Walton, 1975, p. 91-104) โดยเนื้อหาแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด ประกอบด้วย 8 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยใน

องค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน และด้านลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมเป็นการระบุความสำคัญหรือระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของ เบสต์ (Best, 1986, p. 181 - 183)

2. แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 8 ด้าน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถาม มีขั้นตอน ดังนี้ 1) ทำหนังสือขอความร่วมมือสำนักงานการสอบสวน สำนักงานการบังคับคดี และงานบริหารทั่วไป อาคารถนนบรมราชชนนี ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2) ชี้แจงทำความเข้าใจแก่กลุ่มเป้าหมาย 3) นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากประชากร

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ 1) ผู้บริหารสำนักงานอัยการสูงสุด อาคารถนนบรมราชชนนี 2) บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด อาคารถนนบรมราชชนนี รวมทั้งสิ้น 10 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณ คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาณ (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรสองกลุ่ม (t-test)

2. เชิงคุณภาพ เริ่มจากการจัดระเบียบข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากภาคสนามมาลงรหัส หลังจากนั้นนำผลสรุปข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้อง และดำเนินการวิเคราะห์ สังเคราะห์ สรุปผลโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลอุปนัยหรือตรรกะ (inductive analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับตำแหน่งงานเป็นข้าราชการธุรการ มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป

2. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประชาธิปไตยในองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ด้านการทำงานร่วมกัน ด้านสิ่งแวดล้อมปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ตามลำดับ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านประชาธิปไตยในองค์กร พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด ได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาภายใต้กฎ ระเบียบ และมาตรฐานเดียวกันกับเพื่อนร่วมงานทุกคนมากที่สุด และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือหน่วยงานเปิดโอกาสให้ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิที่ตนพึงมีในการทำงานได้อย่างเสรี

2.2 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด มีความคิดเห็นว่าหน่วยงานมีการกำหนดเวลาการทำงานที่เหมาะสมในแต่ละวันมากที่สุด และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ไม่ทำให้เกิดความเครียดและผลเสียต่อสุขภาพมากเกินปกติ

2.3 ด้านการทำงานร่วมกัน พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดมีความคิดเห็นว่าหน่วยงานมีการยกย่อง ให้เกียรติซึ่งกันและกันทุกระดับตั้งแต่ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน จนถึงผู้ใต้บังคับบัญชามากที่สุด และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสทำงานเป็นทีมอยู่เสมอ

2.4 ด้านสิ่งแวดล้อมปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด มีความคิดเห็นว่า หน่วยงานมีการจัดเวรยามรักษาความปลอดภัยมากที่สุด และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เช่น การจัดห้องออกกำลังกาย การตรวจสุขภาพประจำปี

2.5 ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด มีความคิดเห็นว่าตำแหน่งและหน้าที่ในปัจจุบันมีความมั่นคงมากที่สุด และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ได้รับการสนับสนุนและพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมในการดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น

2.6 ด้านลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด รู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานที่สามารถช่วยเหลือประชาชน และสังคมมากที่สุด และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ หน่วยงานมีส่วนช่วยเหลือสังคมหรือสาธารณะประโยชน์ด้านต่าง ๆ นอกเหนือจากหน้าที่ตามปกติ

2.7 ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด มีความคิดเห็นว่าหน่วยงานสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มพูนความรู้มากที่สุด และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ หน่วยงานสนับสนุนเปิดโอกาสให้ไปอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน ตามลำดับ

2.8 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนมากที่สุด และข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบันและเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน และบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีอายุ และระดับตำแหน่งงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ในด้านในด้านการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร และด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน

4. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด

4.1 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม คือ การกำหนดค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมควรพิจารณาจากการระบุปัจจัยหรือกำหนดอัตราค่าตอบแทน สวัสดิการให้มีความชัดเจนสอดคล้องกับค่าครองชีพในสภาวะปัจจุบัน การประเมินผลการปฏิบัติงานในการเลื่อนขั้นเงินเดือนของบุคลากรควรพิจารณาตามความเป็นจริง

4.2 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านสิ่งแวดล้อมปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ คือ ควรกำหนดแนวทางหรือนโยบายการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากร ทั้งนี้ เพื่อสร้างความรู้สึกปลอดภัยด้านร่างกาย และจิตใจให้เกิดขึ้น

4.3 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล คือ ควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน ในรูปแบบต่าง ๆ ควรสนับสนุนให้มีการสลับหมุนเวียนหน้าที่ การสร้างระบบพี่เลี้ยงในการช่วยเหลือดูแลกัน การจัดการประชุม การฝึกอบรม

4.4 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน คือ การสร้างให้บุคลากรมีความรู้สึกเชื่อมั่นต่อความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน สนับสนุนให้บุคลากรได้ศึกษาในระดับที่สูงขึ้น สร้างความรู้สึกเชื่อมั่นให้กับบุคลากรด้วยการมอบหมายการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความท้าทาย และควรพิจารณากรอบอัตรากำลังในตำแหน่งที่สูงขึ้น

4.5 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านการทำงานร่วมกัน คือ ควรมีการสร้างกิจกรรมการทำงานเป็นทีมมอบหมายให้แก่บุคลากร และควรสร้างจิตสำนึก ปลูกฝังทัศนคติของการทำงานร่วมกัน

4.6 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านประชาธิปไตยในองค์กร คือ การสร้างการเคารพในสิทธิซึ่งกันและกันของบุคลากรผ่านการแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม มีการสร้างทีมงานในการทำงานอย่างอิสระ นำเสนอผลของงานได้อย่างเต็มที่

4.7 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน คือ จัดให้มีกิจกรรมสันทนาการหรือช่วงเวลาในการผ่อนคลายความเครียดระหว่างการทำงาน ไม่สร้างภาวะกดดันในการทำงาน มีการแบ่งช่วงเวลาในการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม ซึ่งจะทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและส่งผลไปยังคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่ดี

4.8 แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด ด้านลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม คือ ปลูกฝังให้บุคลากรมีจิตสำนึกความเป็นจิตอาสา สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรผ่านการทำกิจกรรมต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้จะช่วยสร้างความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองที่ได้ทำประโยชน์ต่อสังคม

อภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 : เพื่อระบุระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลตามองค์ประกอบ ทั้ง 8 ด้าน ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทั้งภาพรวมและรายข้อ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยข้อได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาเลื่อนขั้นเดือนอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนเมื่อเทียบกับภารกิจของหน่วยงานที่มีลักษณะคล้าย ๆ กันอย่างยุติธรรม ปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบมีความเหมาะสมสอดคล้องกับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับ ได้รับสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลอย่างเหมาะสมในสถานการณ์ปัจจุบัน และเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบันและเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจตามลำดับ เนื่องจาก บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนเป็นไปตามระเบียบที่สำนักงานอัยการสูงสุดกำหนด แต่ทั้งนี้ ในปัจจุบันเมื่อเศรษฐกิจมีความผันผวน อัตราค่าครองชีพเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดมีความรู้สึกว่าเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอต่อภาระค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ซึ่งผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับ งานวิจัยของรำไพ ซีมกลาง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรได้รับค่าตอบแทน ได้แก่ เงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ ซึ่งการเพิ่มขึ้นในแต่ละปีในจำนวนที่น้อยและไม่สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน

2. ด้านสิ่งแวดล้อมปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายข้อ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยข้อหน่วยงานมีการจัดเวรยามรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ สถานที่ทำงานมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีอากาศถ่ายเทสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีกลิ่น ไม่มีเสียงรบกวน ขณะปฏิบัติงาน หน่วยงานมีการบำรุงรักษา ซ่อมแซมอุปกรณ์รวมทั้งอาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานเสมอ หน่วยงานมีการบำรุงรักษา ซ่อมแซม อุปกรณ์ รวมทั้งอาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานเสมอ หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน ที่เพียงพอ อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งาน ทันสมัย มีความปลอดภัย และเหมาะสมกับการทำงาน และหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เช่น การจัดห้องออกกำลังกาย การตรวจสุขภาพประจำปี ตามลำดับ เนื่องจาก สำนักงานอัยการสูงสุด อาคารถนนบรมราชชนนี เป็นหน่วยงานราชการที่ต้องมีการติดต่อระหว่างส่วนราชการ ประชาชน และเป็นสถานที่ปฏิบัติงานของบุคลากร สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ที่จะส่งเสริมสุขภาพความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากรได้จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญและกำหนดแนวทางไว้ ตลอดจนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจกับนโยบายที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับอัญญานี ยศคำลือ (2558) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมที่ดินที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษาฯ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจกับสถานที่ทำงานบรรยากาศ ความสะอาด พื้นที่ใช้สอย และมาตรการรักษาความปลอดภัย

3. ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางทั้งภาพรวมและรายข้อ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยข้อหน่วยงานสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานได้ศึกษาต่อใน

ระดับที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มพูนความรู้อยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ หน่วยงานเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ งานที่ปฏิบัติมีส่วนทำให้ได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และทักษะที่ทันสมัย หน่วยงานมีนโยบายในการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรอย่างชัดเจน และหน่วยงานสนับสนุนเปิดโอกาสให้ไปอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเพื่อนำมาพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน ตามลำดับ เนื่องจาก การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากรเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเต็มศักยภาพ การพัฒนาในด้านดังกล่าวเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องเปิดโอกาส สนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากรได้สร้างการพัฒนาตนเองด้วยการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมต่าง ๆ การเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความรู้ความคิดสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ ซึ่งบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดมีความพึงพอใจกับการที่สำนักงานอัยการสูงสุดสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาความรู้ความสามารถในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เปิดโอกาสให้บุคลากรได้สามารถใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ แต่การสนับสนุนหรือเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานยังไม่เพียงพอ สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริลักษณ์ คีรีแก้ว (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมทางหลวงชนบท กรณีศึกษากรมทางหลวงชนบท กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในด้านโอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมากจากบุคลากรมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถ แต่หน่วยงานยังมีการจัดการฝึกอบรมที่ยังไม่เพียงพอต่อการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายข้อ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยข้อตำแหน่งและหน้าที่ในปัจจุบันมีความมั่นคงอยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ หน่วยงานมีการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพไว้อย่างชัดเจน มีตำแหน่งที่สูงขึ้นให้มีโอกาสก้าวขึ้นไปตามลำดับ งานที่ปฏิบัติอยู่มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน หน่วยงานมีการกำหนดหลักเกณฑ์การเลื่อนตำแหน่งที่คำนึงถึงความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ และได้รับการสนับสนุนและพัฒนา เพื่อเตรียมความพร้อมในการดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น ตามลำดับ เนื่องจาก บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด มีความเชื่อมั่นต่อความมั่นคงในตำแหน่งงานและหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ และมีความเชื่อมั่นต่อเส้นทางความก้าวหน้า โอกาสในการเลื่อนขึ้นสู่ระดับตำแหน่งที่สูงขึ้นที่ผู้บริหารได้กำหนดแนวทางไว้อย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของอัญญานี ยศคำลือ (2558) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมที่ดินที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษาฯ ที่พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงานอยู่ในระดับสูง เนื่องจากบุคลากรได้รับการพัฒนาความก้าวหน้าในได้รับการดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น มีความมั่นใจว่าจะไม่ถูกให้ออกจากงานหรือถูกโยกย้ายโดยไม่ได้รับความเป็นธรรม

5. ด้านการทำงานร่วมกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายข้อ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยข้อหน่วยงานมีการยกย่อง ให้เกียรติซึ่งกันและกันทุกระดับตั้งแต่ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน จนถึงผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคในการทำงานและการแสดงความคิดเห็นในการทำงานเป็นทีม หน่วยงานมีบรรยากาศการทำงานแบบเป็นมิตร

ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา หน่วยงานมีการประชุมหารือร่วมกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์ และปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างกันอยู่เสมอ และหน่วยงานจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสทำงานเป็นทีมอยู่เสมอ ตามลำดับ เนื่องจากบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดมีความพึงพอใจกับการได้รับการยกย่อง การให้เกียรติซึ่งกันและกันจากผู้บังคับบัญชาไปจนถึงเพื่อนร่วมงาน การได้รับความเท่าเทียมเสมอภาคกันในการทำงานร่วมกัน ซึ่งผู้บังคับบัญชาสามารถทำให้บรรยากาศของการทำงานเป็นทีมด้วยความเป็นมิตรให้เกิดขึ้นผ่านกิจกรรมต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของอาคม จันทร์เลื่อน (2561) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดนราธิวาส พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในด้านการทำงานร่วมกันอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บังคับบัญชาให้ความเสมอภาคกับบุคลากรในการแสดงความคิดเห็นของการทำงานเป็นทีม การทำกิจกรรมร่วมกันไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก

6. ด้านประชาธิปไตยในองค์กร มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายข้อ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยข้อได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาภายใต้กฎ ระเบียบ และมาตรฐานเดียวกันกับเพื่อนร่วมงานทุกคน อยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาและบุคลากรในหน่วยงานเคารพต่อสิทธิและหน้าที่ต่อกัน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่หน่วยงานกำหนดขึ้นมีความเป็นธรรม ผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายงานที่สอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบตามตำแหน่งได้อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม และหน่วยงานเปิดโอกาสให้ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิที่ตนพึงมีในการทำงานได้อย่างเสรี ตามลำดับ เนื่องจาก บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดได้รับความเท่าเทียมในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การเคารพต่อสิทธิและหน้าที่ การแสดงความคิดเห็นสามารถปฏิบัติได้อย่างอิสระเสรีภายใต้กฎ ระเบียบ ที่ถูกต้อง ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การปฏิบัติงาน ตลอดจนคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1975) ที่กล่าวว่า การทำงานทุกคนจะต้องได้รับซึ่งสิทธิส่วนบุคคล การให้เกียรติผู้อื่น มีความเสมอภาค เท่าเทียม และมีอิสระในการแสดงออกซึ่งความคิดเห็น ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการบริหารงานอย่างเหมาะสม

7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายข้อ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยข้อหน่วยงานมีการกำหนดเวลาการทำงานที่เหมาะสมในแต่ละวันอยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ สามารถบริหารจัดการเวลาสำหรับการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม การปฏิบัติงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตประจำวันและครอบครัว มีช่วงเวลาสำหรับการพักผ่อนหรือการทำกิจกรรมในแต่ละวันอย่างเพียงพอ และลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ไม่ทำให้เกิดความเครียดและผลเสียต่อสุขภาพมากเกินปกติ ตามลำดับ เนื่องจาก บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดมีความพึงพอใจต่อการกำหนดเวลาในการทำงานที่เป็นไปอย่าง ทำให้บุคลากรสามารถที่จะบริหารจัดการเวลาและลำดับความสำคัญของการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของขนิษฐา ชจรชีพ (2559) ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากผู้บริหารมีการมอบหมายที่ตรงกับความสามารถ ทำให้สามารถ

ปฏิบัติงานได้ทันเวลา ประกอบกับข้าราชการครูมีเวลางานที่ชัดเจน มีวันหยุดตามที่ราชการกำหนด มีช่วงเวลาของการปิดภาคเรียน ทำให้สามารถที่จะจัดสรรเวลาในการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม

8. ด้านลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายข้อ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยข้อรู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานที่สามารถช่วยเหลือประชาชน และสังคม อยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ การปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของการช่วยเหลือสังคม มีโอกาสในการช่วยเหลือ หรือให้บริการแก่สังคมในด้านต่าง ๆ ตามความรู้ความสามารถได้ปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับผิดชอบต่อสังคม การบำเพ็ญประโยชน์ การทำงานจิตอาสา เป็นต้น และหน่วยงานมีส่วนช่วยเหลือสังคมหรือสาธารณะประโยชน์ด้านต่าง ๆ นอกเหนือจากหน้าที่ตามปกติ ตามลำดับ เนื่องจาก สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นหน่วยงานราชการที่มีวิสัยทัศน์ ภารกิจ และหน้าที่ที่ชัดเจนในการที่จะรักษาความยุติธรรมให้เกิดขึ้นกับประชาชนและสังคม ประกอบกับผู้บริหารได้สนับสนุน ส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมในลักษณะสาธารณประโยชน์ จิตอาสา ให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมช่วยเหลือสังคมในด้านต่าง ๆ จึงทำให้บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดรู้สึกภาคภูมิใจว่าตนเองมีคุณค่าต่อสังคมและมีความภาคภูมิใจต่อตนเองที่ได้เข้ามาอยู่ในองค์กรนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชวัลก์วิทย์ เณรพงษ์ (2559) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารในสังกัดหน่วยบัญชาการต่อสู้อากาศยานและรักษาฝั่ง ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก ความภูมิใจในงานที่ได้ทำประโยชน์ต่อสังคมโดยส่วนรวม ผ่านการร่วมมือกับหน่วยงานในการทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 : เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1. เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สรุปเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ต่อเดือนมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีอายุ และระดับตำแหน่งงาน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านการทำงานร่วมกัน และด้านประชาธิปไตยในองค์กร เนื่องจากบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดที่มีอายุต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากบุคลากรที่มีช่วงอายุต่างกันในระดับต่าง ๆ จะรู้สึกถึงความต้องการความมั่นคงก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ต้องการความมั่นคงในชีวิต มีความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ เมื่อเปรียบเทียบกับอายุในช่วงอื่น ๆ สำหรับบุคลากรที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจาก บุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุดมีระดับตำแหน่งงาน ซึ่งแต่ละระดับตำแหน่งงาน บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายมีความแตกต่างกัน สิทธิสวัสดิการต่าง ๆ ก็มีความแตกต่างกันเป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด

2. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด สามารถสรุป ได้ดังนี้

แนวทางที่ 1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ควรพิจารณาปรับปรุงเงินเดือนและสวัสดิการให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและควรระบุปัจจัยที่จะใช้กำหนดอัตราค่าตอบแทนอย่างชัดเจน กำหนดระดับค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับค่าครองชีพ และยึดหลักความยุติธรรมในการกำหนดค่าตอบแทน

แนวทางที่ 2 ด้านสิ่งแวดล้อมปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ควรกำหนดแผนและแนวทางการซักซ้อมอพยพหนีไฟ กำหนดตัวชี้วัดปรับภูมิทัศน์ของสำนักงาน ควรจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย หรือมุมสวนเล็ก ๆ ในแต่ละอาคาร สนับสนุนและเอื้ออำนวยให้บุคลากรออกกำลังกายตามความเหมาะสม และให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี

แนวทางที่ 3 ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ควรจัดให้มีการอบรม ประชุม สัมมนา เพื่อแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นหากใครมีแนวคิดที่ดีและมีประโยชน์ในการนำมาปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละบุคคลต่อไป

แนวทางที่ 4 ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ควรสนับสนุนให้มีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น ส่งเสริมให้สอบคัดเลือกข้ามสายงาน ส่งเสริมให้ศึกษาหรือเข้ารับการอบรมด้านกฎหมาย ส่งเสริมการสลับสับเปลี่ยนหมุนงานปฏิบัติ ควรเปิดกรอบอัตราในตำแหน่งที่สูงขึ้นให้บุคลากรสามารถมีความก้าวหน้าในตำแหน่งได้มากยิ่งขึ้น

แนวทางที่ 5 ด้านการทำงานร่วมกัน สนับสนุนให้มีการทำงานเป็นทีม ปลูกฝังทัศนคติในการช่วยเหลือการทำงานร่วมกัน ควรจัดให้มีการทำงานหรือกิจกรรมที่ส่งเสริมให้มีการเชื่อมสัมพันธไมตรีต่อกันและมีความสามัคคีกัน

แนวทางที่ 6 ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ควรจัดกิจกรรมโดยแบ่งกลุ่มให้มีการทำงานเป็นทีม เปิดโอกาสให้ทีมงานแสดงความเห็นหรือสร้างสรรค์หรือนำเสนอผลงานของทีมได้อย่างเต็มที่ ยึดมติที่ประชุมเป็นหลักในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน และต้องร่วมรับผิดชอบผลร่วมกัน

แนวทางที่ 7 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ควรจัดให้มีกิจกรรมสันทนาการ บรรยากาศผ่อนคลายเกี่ยวกับการสังสรรค์อย่างเหมาะสม มอบหมายงานที่สามารถนำไปคิดต่อได้โดยไม่จำกัดสามารถทำงานชดเชยราชการได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อทรัพยากรของทางราชการ

แนวทางที่ 8 ด้านลักษณะที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ควรส่งเสริม สนับสนุน การรู้จักให้ การเสียสละตามโอกาสและกำลังความสามารถ ปลูกฝังทัศนคติของความเป็นธรรม ความยุติธรรมให้เกิดแก่บุคลากร เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการประชาชน และส่งเสริมหรือสนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

1.2 ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมในสายงานที่ปฏิบัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ศักยภาพให้กับบุคลากรอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

1.3 ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายในการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อการทำงานร่วมกันของบุคลากรในหน่วยงานให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างความร่วมมือร่วมใจ และเสริมสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในองค์กรต่อไป

2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ควรสนับสนุนการเพิ่มสวัสดิการให้แก่บุคลากรที่ได้รับเงินเดือน หรือค่าตอบแทนไม่เพียงพอ เพื่อให้บุคลากรเหล่านั้นได้มีเงินเดือนที่เพียงพอกับค่าครองชีพที่สูงขึ้นในปัจจุบัน

2.2 ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ควรสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาความสามารถของบุคลากรด้วยการจัดการฝึกอบรม สัมมนา ในหลักสูตรที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

2.3 ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ควรสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้ารับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไป

3) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานอัยการสูงสุด

3.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อส่งเสริมการสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากร ตลอดจนการรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับหน่วยงานตลอดไป

3.3 ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในภาพรวมทั้งองค์กร เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรได้อย่างครบถ้วนต่อไป

บรรณานุกรม

กรรณิการ์ สุวรรณศรี. (ม.ป.ป.). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์.* สืบค้นจาก http://pws.npru.ac.th/kannika/data/files/เนื้อหาบทที่%201-12%20การบริหารทรัพยากรมนุษย์%20%209011106.pdf

ขนิษฐา ชจรชีพ. (2559). *การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต 1*. (งานนิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชวัลก์วิทย์ เณรพงษ์. (2559). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารในสังกัดหน่วยบัญชาการต่อสู้อากาศยานและรักษาฝั่ง.* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

ธัญชนก เจริญปรุ. (ตุลาคม-ธันวาคม 2561). การขับเคลื่อนมหาดไทยเข้าสู่ประเทศไทย 4.0. *วารสารดำรงราชานุภาพ, 18*(56), 64.

เบญจมาศ พรมมา. (2557). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดชัยนาท. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ศิริลักษณ์ คีรีแก้ว. (2558). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมทางหลวงชนบท กรณีศึกษากรมทางหลวงชนบท กรุงเทพมหานคร.* (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2561). *ข้าราชการไทยกับการขับเคลื่อนสู่ประเทศไทย 4.0.* สืบค้นจาก https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/civil_officer_th_4.0.pdf

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560 – 2564*. สืบค้นจาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=6422

อัญญานี ยศคำลือ. (2558). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรกรมที่ดินที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษาฯ.* (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อาคม จันทร์เลื่อน. (2561). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดนราธิวาส.* (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Walton, R.E. (1975). “Quality of Working Life: What is it?”. *Saloan Management Review, 15(*10), 91-104.

การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

The Policy Implementation of Digital Government Office of the Permanent Secretary Ministry of Public Health

นันธิภา เขียวธง[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Nanthipa Kheawthong[1] and Chompoonuch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: Nanthipakh@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ (1) เพื่อวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและปัญหาของการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และ (2) เพื่อเสนอแนวทางการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติที่เหมาะสมกับบริบทของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 17 คน ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีอุปนัย ผลการวิจัย (1) ด้านสภาพปัจจุบันและปัญหาของการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า สภาพปัจจุบันของการนำนโยบายไปปฏิบัติ เน้นการสื่อสารลักษณะบนลงล่างอย่างเป็นทางการ และมีการนำดิจิทัลเข้ามาพัฒนาและสนับสนุนการดำเนินงาน และมีปัญหาสำคัญในด้านทรัพยากร ได้แก่ (ก) บุคลากรไม่เพียงพอและขาดทักษะในการปฏิบัติงาน (ข) งบประมาณในการพัฒนาบุคลากรไม่เพียงพอ และ (ค) วัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และ (2) ด้านแนวทางการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติที่เหมาะสมกับบริบทของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่สำคัญ พบว่า ควรพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ควรกำหนดงบประมาณในภาพรวมของส่วนกลางและการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานของระบบสารสนเทศ และควรจัดทำแผนสนับสนุนทรัพยากรทั้งระดับส่วนกลางและภูมิภาค

คำสำคัญ: การนำนโยบายไปปฏิบัติ รัฐบาลดิจิทัล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

Abstract

This study aimed to address two objectives: (1) analyze the current condition and the problem of implementing digital government policies of the Office of the Permanent Secretary of Health, and (2) to propose guidelines Implement digital government policies that fit the context of the Office of the Permanent Secretary of Health. This is qualitative research, with

17 informants including executives and officials, policy leaders in action, office of the Permanent Secretary of Public Health. Collect data by in-depth interviews and conduct inductive analysis. Findings (1) on current conditions and the issue of implementing digital government policies of the Office of the Permanent Secretary of Health It found that the current condition of policy implementation was found. (a) insufficient personnel development budget, and (c) insufficient equipment materials for operations, and (2) guidelines for implementing digital government policies appropriately in the context of the Office of the Permanent Secretary of Public Health. It found that the digital skills of personnel should be continuously developed, budgets should be set in the centralized overview and investment of information systems infrastructure, and should draw up plans to support resources at both central and regional levels.

Keywords: Implementing policies, Digital Government, Office of the Permanent Secretary of Public Health

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกาภิวัฒน์และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนและผลักดันประเทศ ซึ่งรัฐบาลได้มีความพยายามในการยกระดับการบริหารงานแบบดั้งเดิมสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั่วโลก เพื่อให้สามารถปรับตัวท่ามกลางความเป็นพลวัตรสู่สังคมที่ดีในอุดมคติ (พรธีรา เชี่ยวเชิงงาน, 2562, น.1) จึงเริ่มเกิดแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Governance ในการบริหารงานของภาครัฐ ซึ่งมีกลไกการทำงานที่ผนวกกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การนำระบบอินเตอร์เน็ตเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ จนกระทั่งจุดเปลี่ยนสำคัญของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เกิดจากข้อเสนอเกี่ยวกับกลยุทธ์ดิจิทัล (digital government strategies) โดยรัฐบาลได้นำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับการทำงานของภาครัฐให้ทันสมัย สร้างคุณค่า พัฒนาและวิวัฒนาการเปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยีสมัยใหม่ ต่อยอดการพัฒนาในการมุ่งเน้นให้คุณค่าในการใช้ข้อมูลเชื่อมโยง และแลกเปลี่ยน ภายใต้กระแสอิทธิพลของรัฐบาล บารัค โอบามา ของสหรัฐอเมริกา ที่มีคำสั่งแรกถึงทุกหน่วยงาน คือ การเปิดฐานข้อมูลข้อมูลสู่สาธารณะ เพื่อให้นักพัฒนาสามารถนำไปใช้ต่อ ผลคือ เกิดกระแสรัฐบาลเปิดกันทั่วโลก หรือที่เรียกว่า Open Government ซึ่งเป็นวิธีการใหม่ที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ นั้น เริ่มขยายสู่การเปลี่ยนวิธีการทำงานของภาครัฐแบบใหม่ และในปี 2558 ประเทศไทยได้มีนโยบายด้านการเปิดข้อมูลที่มีการจัดตั้งเว็บไซต์ Data.go.th เป็นศูนย์กลางข้อมูลเปิดจากภาครัฐ และเริ่มเปิดเผย กว่า 1,000 ชุด และนี้คือจุดเริ่มต้นของการเป็น *“รัฐบาลดิจิทัล”* (สำนักงานพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, https://www.dga.or.th/document-sharing/article/36075/, 22 ธันวาคม 2564)

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นหน่วยงานหลักในการกำหนดทิศทาง กำกับดูแล และขับเคลื่อนนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขสู่การปฏิบัติ เพื่อตามสนองตามนโยบายดังกล่าว หน่วยงานจึงมีการผลักดันและขับเคลื่อนองค์กรด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) การเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูลกันอย่างมีมาตรฐาน การแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติตามและกลไกการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล เพื่อก้าวเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งเป็นเรื่องที่ท้าทายและเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารราชการ ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ในปัจจุบัน มีส่วนช่วยในการผลักดันและเป็นตัวเร่งให้หน่วยงานภาครัฐตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้น และสิ่งที่สำคัญคือทักษะและกระบวนการคิดทางดิจิทัลเพื่อเป็นกุญแจสำคัญ ในการผลักดันและขับเคลื่อนนโยบายให้เป็นไปเป้าหมายที่คาดหวังไว้ รวมถึงการปฏิรูปกระบวนทัศน์การทำงานและการให้บริการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

วัตถุประสงค์

1) เพื่อวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและปัญหาของการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นอย่างไร

2) เพื่อเสนอแนวทางการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติที่เหมาะสมกับบริบทของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

คำถามการวิจัย

1) สภาพปัจจุบันและปัญหาของการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นอย่างไร

2) แนวทางการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติที่เหมาะสมกับบริบทของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ควรเป็นอย่างไร

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. สามารถนำรูปแบบที่ได้จากการศึกษาและวิจัยไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ ที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

2. สามารถนำผลการวิจัยไปประกอบหรืออ้างอิงเนื้อหาทางวิชาการ ในการกำหนดนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารงานราชการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

3. เป็นประโยชน์สำหรับนักศึกษา นักวิชาการและผู้ที่สนใจในการศึกษาและพัฒนาองค์ความรู้ด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายและแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติ จำนวน 4 คน และเจ้าหน้าที่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นบุคลากรภาครัฐที่มีส่วนในการนำนโยบายไปปฏิบัติจำนวน 13 กอง โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างจำนวนทั้งสิ้น 17 คน

เครื่องมือ

สำหรับเครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ประกอบการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับให้ข้อมูลสำคัญ เนื่องจากการกำหนดรูปแบบของแบบสัมภาษณ์มีจุดมุ่งหมายเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้สัมภาษณ์ สามารถเรียงลำดับการถามคำถามได้ตามความเหมาะสมกับสภาพและเหตุการณ์ในการสัมภาษณ์เชิงลึก สำหรับแบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้น ประกอบไปด้วย 2 ชุด ดังนี้ ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์ข้อมูลสำคัญสำหรับบุคลากรภาคราชการผู้กำหนดนโยบาย ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์ข้อมูลสำคัญสำหรับบุคลากรภาคราชการผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ โดยมีรายละเอียดประกอบด้วยชุดคำถามทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 สภาพปัจจุบันและปัญหาของการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ส่วนที่ 3 แนวทางการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติที่เหมาะสมกับบริบทของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ บุคลากรภาครัฐซึ่งเป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติจำนวนทั้งสิ้น 17 คน และการเก็บรวบรวมข้อมูลระดับทุติยภูมิ (secondary data) ได้แก่ การวิเคราะห์จากเอกสาร หลักฐานทางราชการ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) รวมถึงการสังเกตแบบมีส่วนร่วมของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอุปนัย หรือเชิงตรรกะ (inductive analysis) ซึ่งเป็นการตีความสร้างข้อสรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่ได้ทำการบันทึกไว้ โดยเนื้อหาจะมีความเกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบันและปัญหาที่พบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ อีกทั้งแนวทางการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติที่เหมาะสมกับบริบทของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

สรุปผลการวิจัย

1. สภาพปัจจุบันและปัญหาของการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า

1.1 ด้านการสื่อสารข้อความ มีการสื่อสารอย่างเป็นทางการในลักษณะจากบนลงล่าง ลายลักษณ์อักษร และการประชุม โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของนโยบายอย่างชัดเจนในการมุ่งเน้นการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลมาปฏิบัติและสนับสนุนภารกิจการให้บริการของหน่วยงาน ปัญหาที่พบคือ การสื่อสารในรูปแบบตัวชี้วัดในระดับส่วนกลางยังไม่มีความชัดเจน การสื่อสารในช่วงสถานการณ์โควิด 19 และการรับรู้และเข้าใจต่อนโยบายรัฐบาลดิจิทัลของบุคคลมีความแตกต่างกัน

1.2 ด้านทรัพยากรของนโยบาย มีการจัดสรรงบประมาณแต่วัสดุ อุปกรณ์ ปัญหาที่พบคือ วัสดุ อุปกรณ์ดังกล่าว ยังคงไม่เพียงต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคต ขาดการสำรวจอายุการใช้งานในภาพรวม บุคลากรไม่เพียงพอและขาดทักษะด้านดิจิทัล และการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากขาดงบประมาณในการพัฒนา

1.3 ด้านทัศนคติของ บุคลากรมีความตั้งใจในการขับเคลื่อนนโยบายเพื่อก้าวสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล รวมถึงมีแนวคิดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้และพร้อมปรับตัวและขับเคลื่อนนโยบายให้บรรลุวัตถุประสงค์ ปัญหาที่พบคือ บางหน่วยงานมีบุคลากรช่วงวัยที่แตกต่างและไม่ยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี ทั้งนี้ ปัญหาที่พบดังกล่าวไม่เป็นอุปสรรคต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1.4 โครงสร้างระบบราชการ หน่วยงานมีการแบ่งโครงสร้างสายการบังคับบัญชาชัดเจนเป็นไปตามกฎกระทรวง มีกลุ่มภารกิจสนับสนุนการทำงาน มีการรับนโยบายตามสายการบังคับบัญชาจากบนลงล่าง ปัญหาที่พบคือ บางหน่วยงานมีการกำหนดที่ไม่ชัดเจนส่งผลให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างสายการบังคับบัญชา ทั้งนี้ ปัญหาที่พบดังกล่าวไม่เป็นอุปสรรคต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ

2. แนวทางการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติที่เหมาะสมกับบริบทของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า

2.1 ด้านการสื่อสาร เสนอให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ดำเนินการ 1.ควรส่งเสริมและปรับรูปแบบวิธีการสื่อสาร เช่น สื่ออินโฟกราฟฟิค ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางหรือหน่วยงานต่างให้เพิ่มขึ้น 2.การสื่อสารด้านนโยบายดิจิทัล (Data Policy) ในเรื่องการธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ การแลกเปลี่ยน บูรณาการ และใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน และผลักดันให้หน่วยงานเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ และ3.หน่วยงานด้านสารสนเทศควรมีการสื่อสารสร้างแนวการขับเคลื่อนให้เพิ่มขึ้น

2.2 ด้านทรัพยากร เสนอให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ดำเนินการ 1.กำหนดเป็นงบประมาณให้ชัดเจน และสำรวจแผนจากกองต่าง ๆ เพื่อจัดทำภาพรวมของหน่วยงาน ในการดำเนินการด้านงบประมาณอย่างมีทิศทางในส่วนกลาง 2.ควรมีการจัดสรรและพัฒนาโครงสร้างระบบสารสนเทศเพื่อรองรับระบบงานของทุกหน่วยงาน

ในภาพรวม ทั้งนี้แนวทางเพิ่มเติม ได้แก่ 1.ควรมีการปรับโครงสร้างองค์กรและขนาดกำลังคนให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ในระยะสั้นอาจพิจารณาสรรหาบุคลากรที่เป็นผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยี (Technologist) เพิ่มขึ้น ส่วนในระยะยาว ควรพิจารณาส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน พร้อมกับทบทวนบทบาทภารกิจของส่วนราชการ เพื่อปรับโครงสร้างส่วนราชการให้มีความกระทัดรัดคล่องตัว และมีอัตรากำลังคนที่เหมาะสม 2.ควรมีการลงทุนและจัดสรรระบบคลาวด์เพิ่มเติมสำหรับใช้รองรับระบบต่าง ๆ ลงทุนจัดทำแพลตฟอร์มสุขภาพดิจิทัลระดับชาติ รวมทั้งสนับสนุนอุปกรณ์ในการใช้งานให้เพื่อพอต่อภาระงานนั้น ๆ 3.จัดสรรงบประมาณเพื่อส่งเสริมบุคลากรเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ได้รับการอบรม 4.จัดทำแผนสนับสนุนทรัพยากรด้านการพัฒนาเทคโนโลยีทั้งในระดับส่วนกลางและภูมิภาคให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน 5.ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้ปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ตามที่ ก.พ. กำหนด อบรมและทดสอบผ่านระบบออนไลน์ และส่งเสริมบุคลากรในหน่วยงานให้ได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ ตลอดจนทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล รวมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาครัฐ 5.วางแผนพัฒนาด้านบุคลากรโดยกำหนดเป็น KPI รายบุคคลด้วยการจัดทำแผนพัฒนาด้านดิจิทัล Digital Transformation Roadmap วางแผนพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพดิจิทัลอย่างเป็นระบบ ซึ่งในการพัฒนากำลังคนในระยะ 5 ปี โดยเร่งพัฒนาหลักสูตรสุขภาพดิจิทัล และบรรจุลงในการศึกษาต่อเนื่องหรือการฝึกอบรม สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญในด้านทรัพยากรโดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรมนุษย์ที่ยังไม่เพียงพอและขาดแคลนทักษะที่จำเป็น

2.3 ด้านทัศนคติ 1.สร้างการยอมรับด้านดิจิทัลในทุกระดับ และผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญและสั่งการเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนและเป็นผ่านไปได้อย่างรวดเร็ว 2.ปรับกระบวนการความคิดและสร้างการเรียนรู้ในระดับปฏิบัติ ซึ่งถือเป็นการสร้างการรับรู้และการยอมรับด้านดิจิทัล ในทุกระดับโดยเฉพาะอย่างยิ่งจากบทลงล่าง

2.4 ด้านโครงสร้างระบบราชการ 1.ปรับโครงสร้างระบบการจ้างงานและผลตอบแทนสำหรับกลุ่มบุคลากรที่มีทักษะดิจิทัล 2.หน่วยงานควรกำหนดโครงสร้าง สายการบังคับบัญชาและกรอบอัตรากำลังให้ชัดเจน 3.ปฏิรูประบบราชการด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ไม่ให้มีความซ้ำซ้อน สรุปเป็น 2 ประเด็นคือ ปรับโครงสร้างราชการให้คล่องตัวขึ้นด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในกระบวนการและการปรับโครงสร้างระบบการจ้างบุคลากรที่มีทักษะ

2.5 ด้านอื่น ๆ 1.เสนอให้จัดทำฐานข้อมูลกลาง และกำหนดหนดมาตรฐานในการแลกเปลี่ยนชุดข้อมูล 2.การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐอย่างสมบูรณ์ 3.ลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศและชัดเจนในระดับนโยบายตั้งแต่มติคณะรัฐมนตรี หน่วยงานหลักด้านดิจิทัล ตามลำดับ 4.สร้างความหน้าเชื่อถือตามพรบ.ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ 5.เข้าถึงง่ายและข้อมูลที่ไม่จำเป็นมีน้อยลง 6.เร่งจัดโครงสร้างพื้นฐานการให้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งสามารถสรุปผลได้ตามลำดับคือ ลำดับแรกรัฐบาลควรเร่งลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศเพื่อให้สามารถรองรับการจัดทำฐานข้อมูลกลาง ที่สามารถบูรณาการแลกเปลี่ยนการทำงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยมาตรฐานการแลกเปลี่ยนชุดข้อมูล และข้อมูลต่าง ๆ นั้นควรเข้าถึงง่ายและเป็นไปตามพ.ร.บ.ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

อภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 : เพื่อวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและปัญหาของการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลตามองค์ประกอบ ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการสื่อสาร มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของนโยบายอย่างชัดเจน รูปแบบการสื่อสารนโยบายจะเป็นในลักษณะจากบนลงล่างอย่างเป็นทางการด้วยลายลักษณ์อักษาและรูปแบบการประชุม ซึ่งการถ่ายทอดนโยบายนั้นมุ่งเน้นไปยังการสนับสนุนภารกิจของหน่วยงานเป็นหลัก ปัญหาที่พบคือ การสื่อสารผ่านรูปแบบตัวชี้วัดการปฏิบัติในระดับส่วนกลางยังไม่มีความชัดเจน ประกอบกับสถานการณ์โควิด 19 ส่งผลให้การสื่อสารมีความไม่ชัดเจนเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวรรณ เกษมสุขบท (2563) ได้ศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเพื่อพัฒนาสู่องค์การดิจิทัล ผลการวิจัยพบว่า กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ทั้งการสั่งงานและการสื่อสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ และเวทยา ใฝ่ใจดี (2563) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและอุปสรรคของการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลในองค์กรภาครัฐ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลในองค์กรภาครัฐ คือ ด้านการให้ความสำคัญของผู้บริหารระดับสูง เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด โดยผู้บริหารต้องมีการกำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ที่ชัดเจนในการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล และในการสื่อสารดังกล่าวนั้นถือว่าเป็นไปตามตัวแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของการนำนโยบายไปปฏิบัติแบบบนลงล่าง และภาณุวัฒน์ แบ่งเพชร (2563) ได้ศึกษา การนำนโยบายสร้างสัมมาชีพชุมชนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปปฏิบัติในบริบทของพื้นที่อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี ได้กล่าวถึงลักษณะการสื่อสารข้อความว่า การถ่ายทอดคำสั่งจากเบื้องบนสู่เจ้าหน้าที่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ทั้งนี้ โดยธรรมชาติของเจ้าหน้าที่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัตินั้นมีความแตกต่างกัน ทั้งในด้านความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ ความเชื่อและค่านิยม ซึ่งส่งผลต่อระดับของการรับรู้ที่แตกต่างกัน และเป็นสาเหตุสำคัญของการเบี่ยงเบนข้อความและการสื่อสารที่ผิดเพี้ยนได้ นอกจากนี้ การกำหนดวัตถุประสงค์ของนโยบายแบบกว้างๆ มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่ระบุรายละเอียดหรือกระบวนการอย่างชัดเจน อาจนำไปสู่การใช้ดุลยพินิจส่วนตนเพื่อแปลงความเป็นนามธรรมของนโยบายสู่ขั้นตอนที่เป็นรูปธรรมที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ ดังนั้น การได้รับการถ่ายทอดข้อความที่ไม่สมบูรณ์ บิดเบือนจากวัตถุประสงค์หรือมีความคลุมเครือไม่ชัดเจน อาจเป็นอุปสรรคต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติได้ ซึ่งผลกระทบดังกล่าวส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรของนโยบาย ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ผู้นานโยบายไปปฏิบัติ ตลอดจนโครงสร้างระบบราชการอีกด้วย และสอดคล้องกับผลการวิจัยของชาลินี ศรีอ่ำอ่วม (2562) ได้ศึกษาการจัดการองค์การสู่การปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล กรณีศึกษา กรมประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ความไม่ชัดเจนของนโยบายรัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป้าหมายและตัวชี้วัดที่ไม่ชัดเจน ส่งผลต่อการวางนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานของหน่วยงานระดับล่าง และการนำนโยบายสู่การปฏิบัติด้านการสื่อสาร เกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนองค์การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของกรมไม่ต่อเนื่อง ไม่เป็นระบบ และไม่ทั่วถึง การเป็นองค์การใหญ่ มีหน่วยงานในสังกัดมากทั้งในส่วนกลางและภูมิภาพทำให้การสื่อสารสร้างความเข้าใจกับคนในองค์การอาจเป็นไปด้วยความไม่ทั่วถึงหรือครบถ้วนสมบูรณ์

2. ด้านทรัพยากร มีการจัดสรรงบประมาณทั้งด้านซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ ปัญหาที่พบคือ งบประมาณด้านการสรรหาวัสดุอุปกรณ์และงบประมาณด้านพัฒนาบุคลากร งบประมาณที่จัดสรรสำหรับวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังขาดการสำรวจอายุการใช้งานในภาพรวมของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และขาดงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร ประกอบกับบุคลากรไม่เพียงพอในปัจจุบันและการพัฒนาในอนาคต และยังขาดทักษะและความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัลสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูริพัฒน์ ครองยุติ (2561) ที่ได้ศึกษาการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ไปปฏิบัติ กรณีศึกษาของกรมศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคเกิดจากบุคลากรและโครงสร้างบุคลากร ปัญหาเกี่ยวกับการกระจายตัวของเครื่องมือ อุปกรณ์ และงบประมาณ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์กมล ไชยสมภาร (2562) ได้ศึกษาการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติของสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจาก 1.ด้านงบประมาณ 2.ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน 3.กฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ และด้านบุคลากร และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภาณุวัตน์ แบ่งเพชร (2562) ได้ศึกษาการนำนโยบายสร้างสัมมาชีพชุมชนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปปฏิบัติในบริบทของพื้นที่อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า งบประมาณและบุคลากรไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน อีกทั้งได้อธิบายไว้ว่าทรัพยากรของนโยบาย (resource) เป็นปัจจัยที่สำคัญในการส่งเสริมการนำนโยบายไปปฏิบัติและในการจัดสรรทรัพยากรของนโยบาย เป็นหน้าที่ของผู้มีอำนาจในการตัดสินในของนโยบายหรือผู้กำหนดนโยบาย ที่ต้องจัดสรรให้เพียงพอต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของชาลินี ศรีอ่ำอ่วม (2562) ได้ศึกษาการจัดการองค์การสู่การปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล กรณีศึกษา กรมประชาสัมพันธ์ พบปัญหาเกี่ยวกับนโยบาย โครงสร้างองค์การ การนำนโยบายสู่การปฏิบัติ การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เครื่องมือ อุปกรณ์ งบประมาณ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของภาพิมล ชัยขันธ์ (2560) ได้ศึกษาการบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 ผลการวิจัยพบว่า ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี ขาดการฝึกอบรม เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ เนติพัชญ์ ธามณี (2563) ที่ได้ศึกษาการบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ภายใต้แนวนโยบายดิจิทัลไทยแลนด์ ผลการวิจัยพบว่า 1.ปัญหาบุคลากรขาดทักษะ ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี ขาดความกระตือรือร้นในการหาความรู้เพิ่มเติมทางเทคโนโลยี ขาดการฝึกอบรมบุคลากรในเรื่องเทคโนโลยี 2.อุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีมีจำนวนไม่พอจึงไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ 3.ปัญหาการจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอ

3. ด้านทัศนคติ บุคลากรมีความมุ่งมั่นชัดเจนที่จะนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านทัศนคติของเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เห็นด้วยและยอมรับนโยบาย ปัญหาที่พบคือ การที่บุคลากรผู้ปฏิบัติมีช่วงวัยที่แตกต่างส่งผลให้เกิดการไม่ยอมรับการใช้เทคโนโลยี สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญสินี ศรีอนุสรณ์วงษ์ (2562) ได้ทำการศึกษาการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การขององค์การภาครัฐไทย ภายใต้บริบทไทยแลนด์ 4.0: ศึกษากรณี สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.) ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการเป็นไปเพื่อตอบสนองคำสั่งของรัฐบาล ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมุ่งเน้นไปที่การยกระดับองค์การภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล และ

บุคลากรในสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) มีการรับรู้เรื่องการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การ ด้วยการ ปรับเปลี่ยนค่านิยมและพฤติกรรมการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาลินี ศรีอ่ำอ่วม (2562) ได้ทำการศึกษาการจัดการองค์การสู่การปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล กรณีศึกษา กรมประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า การที่บุคลากรหลายช่วงวัย ซึ่งมีทักษะและความถนัดทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับที่แตกต่างกัน ทำให้มีปัญหาเรื่องการปรับทัศนคติ (Mindset)

4. ด้านโครงสร้างระบบราชการ มีการกำหนดบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน การรับนโยบายตามสายการบังคับบัญชาจากบนลงล่าง ปัญหาที่พบคือ บางหน่วยงานมีการกำหนดที่ไม่ชัดเจนส่งผลให้เกิดปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างสายการบังคับบัญชา ทั้งนี้ปัญหาที่พบไม่เป็นอุปสรรคต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติด้านโครงสร้าง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วงค์ผกา กลอนสุด (2561) ได้ศึกษาความพร้อมของธนาคารพาณิชย์ในกระบวนการเปลี่ยนแปลงองค์กรด้วยดิจิทัล เพื่อสามารถนำผลมาพัฒนา ปรับปรุงประสิทธิภาพในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบองค์กรด้วยกระบวนการทางดิจิทัล 4 ด้านได้แก่ 1.กลยุทธ์ 2.เทคโนโลยี 3.โครงสร้างองค์กร 4.วัฒนธรรมองค์กร

ในทัศนะของผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในเรื่องของระบบสุขภาพ มีหน่วยงานใต้สังกัดได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลในส่วนภูมิภาค ซึ่งในการผลักดันและก้าวเข้าสู่สาธารณสุขดิจิทัลนั้น จะต้องขับเคลื่อนด้วยกันทั่วทั้งองค์กร การสื่อสารสารและทรัพยากรก็ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ยังคงต้องการรับการสนับสนุนจากภาครัฐที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งการหาความร่วมมือพัฒนาส่วนที่ภาครัฐยังมีข้อจำกัดจากเอกชน และการสื่อสารควรอยู่ในทุกกระบวนการการนำนโยบายไปปฏิบัติ ทั้งจากบนลงล่าง ล่างขึ้นบน หรือในระดับเดียวกัน ในด้านทรัพยากรนั้น สิ่งที่สำคัญคือทรัพยากรบุคคล ในที่นี้มุ่งเน้นพัฒนาไม่เพียงแต่สายวิชาชีพเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์หรือสารสนเทศอย่างเดียว ทุกคนในองค์กรควรมีบทบาทและความสามารถในด้านดิจิทัลในทุกตำแหน่ง สร้างการเรียนรู้และปรับทัศนคติเชิงดิจิทัล อันจะส่งผลให้พฤติกรรมในการทำงานปรับเปลี่ยนไปและรูปแบบวิธีการทำงานจะส่งผลให้สามารถปรับกระบวนการทำงานที่ดีขึ้น รวมทั้งอาจส่งผลให้ขั้นตอนตามสายการบังคับบัญชาลดลง รวดเร็วขึ้น เกิดความยืดหยุ่นจากกระบวนการที่นำเทคโนโลยีเข้ามาปฏิบัติ ในด้านทรัพยากรนอกจากวัสดุเครื่องมือปัจจุบัน ควรพิจารณาถึงในมุมมองการรองรับข้อมูลขนาดใหญ่ และระบบสารสนเทศ เทคโนโลยีต่าง ๆ และด้วยสถานการณ์โควิด 19 เปรียบเสมือนตัวเร่งผลักดันให้เกิดการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น จากนโยบายการทำงานที่บ้าน หรือการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ซึ่งอาจส่งผลทั้งเชิงบวกและข้อจำกัด ฉะนั้นการขับเคลื่อนควรเป็นไปในทิศทางเดียวกันภายใต้นโยบายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน การสั่งการที่ชัดเจน และอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามในการนำนโยบายไปปฏิบัติทุกกระบวนการ ควรมีการประเมินผล ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินนโยบายอย่างจริงจัง

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 : เพื่อเสนอแนวทางการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติที่เหมาะสมกับบริบทของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลตามองค์ประกอบ ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

แนวทางด้านการสื่อสาร

คือการมุ่งเน้นให้หน่วยงานหลักด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ส่งเสริมและเพิ่มรูปแบบวิธีการสื่อสารผ่านสื่อหรือหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งการสื่อสารนั้นเป็นการส่งต่อนโยบายนโยบายดิจิทัล

(Data Policy) ที่ครอบคลุมในในเรื่องการธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ การแลกเปลี่ยน บูรณาการ และใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน อีกทั้งสื่อสารเพื่อส่งเสริมและผลักดันให้หน่วยงานเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ

แนวทางด้านทรัพยากร

ควรพิจารณาและปรับโครงสร้างอัตรากำลังให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลทั้งในระยะสั้นและในระยะยาว รวมทั้งให้ความรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งควรมีการกำหนดงบประมาณในภาพรวมของส่วนกลาง จากการรวบรวมสำรวจแผนจากกองต่าง ๆ และทั้งในระดับส่วนกลางและภูมิภาคให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และพิจารณาถึงงบประมาณในโครงสร้างพื้นฐานของระบบสารสนเทศ เพื่อรองรับระบบงานของทุกหน่วยงานย่อยในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งจะเป็นการบูรณาการและใช้ข้อมูลร่วมกันอย่างแท้จริง และสนับสนุนอุปกรณ์ในการใช้งานให้เพียงพอต่อภาระงานนั้น ๆ

แนวทางด้านทัศนคติ

การปรับเปลี่ยนแนวความคิดและสร้างการยอมรับในทุกระดับ เน้นให้ความสำคัญไปยังผู้บริหารระดับสูงที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน

แนวทางด้านโครงสร้างระบบราชการ

ควรปรับโครงสร้างระบบการจ้างงานสำหรับกลุ่มบุคลากรที่มีทักษะดิจิทัลหรือการเพิ่มโครงสร้างกลุ่มภารกิจย่อยในแต่ละหน่วยงาน อีกทั้งกำหนดสายการบังคับบัญชาและกรอบอัตรากำลังให้ชัดเจน ทั้งนี้อาจส่งผลให้เกิดปฏิรูประบบราชการด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ให้โครงสร้างระบบราชการคล่องตัว รวดเร็ว และมีขนาดเล็กลง เป็นไปตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของแวน มีเตอร์ และแวน ฮอร์น ที่กล่าวว่ากระบวนการสื่อสาร ที่ถือได้ว่าเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย การสื่อสารระหว่างหน่วยงานและกิจกรรมการส่งเสริม ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ และการยอมรับในตัวผู้ปฏิบัติ และ Edward อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาลินี ศรีอ่ำอ่วม (2562) ที่ได้ศึกษาการจัดการองค์การสู่การปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล กรณีศึกษา กรมประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารต้องผลักดันอย่างจริงจัง มีบทบาทในการสื่อสารให้มากขึ้นควรหารือร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์และกำหนดนโยบายให้ชัดเจน อีกทั้งควรเพิ่มช่องทาง/รูปแบบ/วิธีการสื่อสารเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนองค์การเป็นรัฐบาลดิจิทัลให้มีความหลากหลายน่าสนใจ ส่งเสริมให้ผู้บริหารมีบทบาทในการสื่อสารให้มากขึ้น ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ควรมีการปรับทัศนคติ (Mindset) สร้างแรงบันดาลใจและการมีส่วนร่วมให้คนในองค์การปรับเปลี่ยนความคิด วิธีการทำงาน ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์และงบประมาณ ควรจัดเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์ ด้านโครงสร้างองค์การ คือ การจัดทำโครงสร้างองค์การใหม่ให้สามารถรองรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัล อีกทั้งเป็นไปตามและสอดรับกับกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนแผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินเพื่อให้เกิด การเปลี่ยนแปลงในภาครัฐอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 ด้านการสื่อสาร ควรเพิ่มการสื่อสารในรูปแบบล่างขึ้นบน เน้นรูปแบบการสื่อสารระหว่างกันให้เพิ่มมากขึ้น และควรมีความชัดเจนในรูปและทิศทางของนโยบาย ขอบเขตของการปฏิบัติ มุ่งเน้นการสื่อสารและกำหนดออกมาเป็นรูปแบบตัวชี้วัดครอบคลุมทั้งการปฏิบัติทั้ง Back Office และ Front Office ครอบคลุมไปยังระดับภูมิภาค อีกทั้งควรมีการติดตามและประเมินผลของนโยบายให้ตรงกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล และควรจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขในภาพรวม

1.2 ด้านทรัพยากร หน่วยงานควรเพิ่มทักษะและการอบรมพัฒนาด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่องในทุกสายอาชีพ ตำแหน่ง และทุกระดับ และทุกส่วนราชการส่วนกลางและภูมิภาค ให้มีทักษะด้านดิจิทัลภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เน้นการพัฒนาคนให้เรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ ในด้านการจัดสรรงบประมาณต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีปัจจุบันและปรับเปลี่ยนไปตามภารกิจ รวมทั้งวิเคราะห์ความคุ้มค่าและคุ้มทุนในการอนุมัติงบประมาณอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งให้ความสำคัญในทุกภารกิจงานทั้งภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน

1.3 ด้านทัศนคติ หน่วยงานควรเพิ่มการรับรู้ด้านดิจิทัลให้มากยิ่งขึ้น ในทุกระดับและทุกช่วงวัย ปรับกระบวนทัศน์ต่อการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานด้วยดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติราชการ

1.4 ด้านโครงระบบราชการ ควรมีความยืดหยุ่นและปรับตัวต่อการเป็นดิจิทัล การลดขั้นตอนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีมาตรฐาน คล่องตัว รวดเร็ว เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน อีกทั้งเพิ่มโครงสร้างด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีอยู่ในทุกหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้องค์การภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานแบบเดิมเพื่อมุ่งสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ภายใต้มาตรฐานและการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ การดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งปรับรูปแบบกระบวนการตามสายการบังคับบัญชา ควรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในทุกระดับตามโครงสร้าง เพื่อให้การปฏิรูปราชการมีความคล่องตัว สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของการปรับเปลี่ยนองค์การสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเพื่อเป็นแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการยกระดับการบริหารจัดการภาครัฐในอนาคต

2.2 ควรศึกษาการปรับตัวและการเปลี่ยนผ่านองค์การเข้าสู่การเป็นดิจิทัล เพื่อวิเคราะห์ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

2.3 ควรศึกษาการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติในระดับหน่วยงานภูมิภาค

2.4 ควรปรับเปลี่ยนหัวข้อโดยมุ่งเน้นการให้บริการด้านดิจิทัลที่มีความเกี่ยวข้องกับประชาชน โดยกำหนดวัตถุประสงค์ให้สอดคล้องตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลและหลักการสำคัญของพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐ ผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 รายละเอียดประกอบด้วย การดำเนินการตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ธรรมาภิบาลข้อมูลในระดับหน่วยงาน ดำเนินการตามมาตรฐาน จัดทำบริการในรูปแบบดิจิทัล เชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน จัดทำข้อมูลข่าวสารในรูปแบบดิจิทัล เปิดเผยข้อมูลภาครัฐ หรือพัฒนาบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล เป็นต้น

2.5 ควรสนับสนุนให้มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภาครัฐในการก้าวเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

บรรณานุกรม

จิตตินันทน์ ตั้งประเสริฐ,ศักดิ์ ทิศาภาคย์ (2562). (มกราคม-มิถุนายน 2563). นโยบาย การบริหารจัดการ และการใช้สื่อในการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ ของกรมประชาสัมพันธ์ในบริบทประเทศไทย 4.0. *วารสารศรีปทุมปริทัศน์ ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 20*(1), 137-152.

ชาลินี ศรีอ่ำอ่วม. (2562). การจัดการองค์การสู่การปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล กรณีศึกษา: กรมประชาสัมพันธ์. (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

ธัญสินี ศรีอนุสรณ์วงษ์. (2562). (กรกฎาคม-ธันวาคม2562). การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การขององค์การภาครัฐไทยภายใต้บริบทไทยแลนด์ 4.0 : ศึกษากรณีสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สพร.). *วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 6*(2), 116-312.

ธีระ กุลสวัสดิ์. (2555). (มกราคม-เมษายน). การวิเคราะห์ความล้มเหลวและอุปสรรคของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไทย. *วารสารการเมือง การบริหารกฎหมาย, 4*(1), 159-195.

เนติพัชญ์ ธามณี. (2563). *การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล สำนักงานป้องกันกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) ภายใต้แนวนโยบายดิจิทัลไทยแลนด์*. (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

พรธีรา เชี่ยวเชิงงาน. (2562). *บทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลต่อการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ.* (สารนิพนธ์ปริญญารัฐศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

พิมพ์กมล ไชนสมภาร. (2562). *การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม*. (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต).หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

ภาณุวัตน์ แบ่งเพชร. (2562). *การนำนโยบายสร้างสัมมาชีพชุมชนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปปฏิบัติ ในบริบทของพื้นที่อำเภอเลาขวัญ จังหวัดกาญจนบุรี*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, กรุงเทพมหานคร.

ภาพิมล ชัยขันธ์. (2560). *การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0. การค้นคว้าอิสระ.* (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

ภูริพัฒน์ ครองยุติ. (2561). *การนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ไปปฏิบัติ กรณีศึกษากรมศุลกากร.* (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

วงค์ผกา กลอนสุด (2561). *การเปลี่ยนแปลงรูปแบบองค์กรด้วบกระบวนการทางดิจิทัล กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาวิชานโยบายและการบริหารดิจิทัล วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

วัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ และเวทยา ใฝ่ใจดี. (2563). (มกราคม – มิถุนายน 2563). การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐเพื่อยกระดับความสามารถทางการแข่งขันของประเทศไทย. *วารสารการจัดการสมัยใหม่,18*(1), 16-22.

วิภาวรรณ เกษมสุขบท. (2563). *การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเพื่อพัฒนาสู่องค์การดิจิทัล*. (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

วิวรรณ บัณฑิตกุล. (2563). *การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ กรณีศึกษาการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า.* (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (2560). *รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ต่างจากรัฐบาลดิจิทัลตรงไหน*. สืบค้นจาก https://www.dga.or.th/document-sharing/article/36075/

สุริยา นนทะลุ. (2560). *การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยียุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การ : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง.* (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

Public Participation of Development Plan in Wadboast Subdistrict Administrative Organization Bangplama District Suphanburi

ธิดาพร มณีเรืองเดช[1] และชมภูนุช หุ่นนาค[2]

Tidaporn Maneeruengdech[1] and Chompoonuch Hunnak[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: tida_32@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อระบุระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ (2) เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ และ (3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ การวิจัยนี้เป็นการวิธีวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 363 คน ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 24 คน ได้แก่ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ และประชาชนในพื้นที่ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และทำการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย (1) ด้านระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) ด้านปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่สำคัญ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และ (3) ด้านแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น พบว่า ประกอบด้วย ควรมีการอบรมให้ความรู้ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นแก่ประชาชน และควรประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสารผ่านช่องทางที่หลากหลายมากขึ้น

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วมของประชาชน แผนพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ จังหวัดสุพรรณบุรี

Abstract

The objectives of this research were (1) to identify the level of people's participation in the preparation of local development plans of Wadboast Subdistrict Administrative Organization; (2) to identify problems and obstacles in people's participation in preparing local development plans of Wadboast Subdistrict Administrative Organization; and (3) to propose guidelines for promoting people's participation in preparing local development plans of Wad Boast Subdistrict Administrative Organization.This research was mixed methods research. Quantitative data were collected from the sample of 363 people, including people entitled to vote aged 18 years and over under the supervision of Wadboast Subdistrict Administrative Organization area. A questionnaire was used as a research instrument for data collection. Data were analyzed using statistics, including percentage, mean, and standard deviation. Qualitative data were collected from 24 key informants, including administrators of Wadboast Subdistrict Administrative Organization, members of Wadboast Subdistrict Administrative Organization Council and local people through in-depth interviews and a content analysis.The major findings indicated that (1) overall level of people's participation in the preparation of local development plans of Wadboast Subdistrict Administrative Organization was at a moderate level, (2) the problems and obstacles in people's participation in preparing local development plans showed that most of people lacked their knowledge and understanding about the preparation of local development plans; and (3) the guidelines for promoting people's participation in preparing local development plans include that the training should be organized to educate people about the preparation of local development plans and related news and information should be promoted and disseminated through greater multiple platforms.

Keywords: People participation, Local development plan, Wadboast Subdistrict Administrative Suphanburi Province

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 กำหนดว่า ให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกัน และกำหนดว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนใน

ท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นด้วย (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560, น. 74) อีกทั้งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดว่า ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารสวนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชนของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ, 2542, น.5) จากบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่บัญญัติไว้ตามกฎหมายดังกล่าว ต้องให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมืองเพื่อบริหารกิจการท้องถิ่น การวางแผนพัฒนาท้องถิ่นทั้งด้านสังคมและเศรษฐกิจ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงนำเอาแผนพัฒนาท้องถิ่นมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและเป็นกรอบแนวทางบริหารงานของท้องถิ่นภายใต้ทรัพยากรและงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดของท้องถิ่น

แผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นกลไกสำคัญในการช่วยให้การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบรรลุจุดมุ่งหมายตามที่วางไว้ โดยแผนพัฒนาท้องถิ่นมีลักษณะเป็นการกำหนดรายละเอียดของโครงการหรือกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น การจัดทำโครงการพัฒนาเพื่อบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่นจึงต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ในการนำไปสู่การปฏิบัติจริง สถานะการคลังของท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีการจัดลำดับความสำคัญความจำเป็นเร่งด่วนของโครงการพัฒนาก่อน การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการนำเอาหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนเข้ามาสนับสนุนการจัดแผนพัฒนาหมู่บ้าน ภายใต้การให้คำแนะนำทางวิชาการ การสนับสนุนข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นจึงเป็นการรวบรวมโครงการหรือกิจกรรมที่เป็นปัญหาความต้องการของประชาชนจากแต่ละหมู่บ้าน มาบรรจุไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคีเครือข่ายการพัฒนาต่าง ๆ ในท้องถิ่น ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยและพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสภาพทางสังคมของพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์มีลักษณะของความเป็นชุมชนชนบท ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จากสภาพทางสังคมดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ จึงจำเป็นต้องมีการจัดบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนด้านต่าง ๆ อันได้แก่ ด้านสาธารณูปโภค ด้านสาธารณูปการ ด้านการศึกษา ศาสนาวัฒนธรรม ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านสวัสดิการสังคม ฯลฯ (องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์, 2561)

สำหรับการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์หลายปีที่ผ่านมานั้น พบว่า ประชาชนประสบปัญหาความเดือดร้อน มีข้อร้องเรียนร้องทุกข์ต่าง ๆ แจ้งมายังองค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ มีการจัดประชุมประชาคมหมู่บ้านเพื่อให้ประชาชนมีโอกาสเสนอโครงการเข้าบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ แต่เมื่อใดที่มีการจัดประชุมประชาคมหมู่บ้านเพื่อให้ประชาชนเสนอปัญหาความต้องการ กลับพบว่าประชาชนซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงไม่ให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมประชุมประชาคม จากที่กล่าวมาแสดงให้เห็นว่า ถึงแม้ว่าประชาชนในพื้นที่จะมีปัญหาความเดือดร้อนเพียงใด ประชาชนยังคงไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ส่งผลให้แผนพัฒนาท้องถิ่นที่ใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาท้องถิ่นไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนได้ ดังนั้น จึงผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์

1) เพื่อระบุระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

2) เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

ประโยชน์ที่ได้รับ

ผลการศึกษาสามารถนำไปกำหนดแนวทางการพัฒนาในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี และนำไปเป็นแนวทางในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคส่วนอื่น ๆ ในการดำเนินโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จ

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็น ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรีจำนวน 363 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างจำนวนทั้งสิ้น 24 คน

เครื่องมือ

1. แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามขึ้นจากแนวคิดและทฤษฎีของ Cohen and Uphoff (1977, p. 56) โดยเนื้อหาแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพทางครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ตำบลวัดโบสถ์

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล เป็นการระบุระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale) ดังนี้ 5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง,2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด ใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายเป็นระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 คือ น้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 คือ น้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 คือ ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 คือ มาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 คือ มากที่สุด

2. แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการมีส่วนรวมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้ 1) ศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ วรรณกรรม หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) เก็บข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม โดยสอบถามประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง อายุ 18 ปีขึ้นไป ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ 3) นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ และประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ รวมทั้งสิ้นจำนวน 24 คน และนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนของการทำวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณ คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. เชิงคุณภาพ เริ่มจากการจัดระเบียบข้อมูล ทั้งการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การสังเกตสีหน้า น้ำเสียง อากัปกิริยา บริบทโดยรอบพื้นที่ นำข้อมูลที่ได้จากภาคสนาม มาลงรหัส เพื่อจัดหมวดหมู่ของประเด็นที่ได้อย่างเป็นระบบ หลังจากนั้นนำผลสรุปข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้อง และดำเนินการวิเคราะห์สังเคราะห์ สรุปผลโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลอุปนัยหรือตรรกะ (inductive analysis) ซึ่งเป็นการตีความสร้างข้อสรุปจากการสัมภาษณ์ที่ได้ทำการบันทึกไว้

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.90 มีอายุ 31-60 ปี ร้อยละ 47.10 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 55.90 มีระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 34.40 ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 35.80 มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 42.70 และมีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลวัดโบสถ์ 15 ปีขึ้นไป ร้อยละ 78.80

2. ผลการวิเคราะห์ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง และรองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ตามลำดับ สามารถแสดงผลได้ ดังนี้

2.1 ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมประชุมประชาคมเพื่อจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในการพิจารณาตรวจสอบและแก้ไขโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ก่อนบรรจุเข้าแผนพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์

2.2 ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์จัดขึ้น ส่วนข้อที่ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การเป็นคณะกรรมการในกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์

2.3 ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การได้รับผลประโยชน์จากโครงการก่อสร้างด้านโครงสร้างพื้นฐาน และสาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น

ถนน ระบบไฟฟ้า ระบบประปา เป็นต้น ส่วนข้อที่ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การได้รับการพัฒนาศักยภาพของตนเอง จากการร่วมทำกิจกรรมหรือโครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์จัดขึ้น

2.4 ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผลลัพธ์ที่ได้จากกิจกรรมหรือโครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ได้ดำเนินการมีความคุ้มค่ากับงบประมาณที่ใช้ ส่วนข้อที่ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การขอตรวจสอบข้อมูลหรือข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ เมื่อเห็นว่าการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์มีความไม่โปร่งใส

3. ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี มีดังนี้

3.1 ประชาชนในพื้นที่ตำบลวัดโบสถ์ขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นและความรู้เกี่ยวกับการบริหารงบประมาณพัฒนาท้องถิ่น

3.2 ประชาชนไม่มีเวลาเข้าร่วมประชุมเพื่อเสนอความคิดเห็นหรือเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์จัดขึ้น เนื่องจากต้องไปประกอบอาชีพหารายได้

3.3 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึงครอบคลุม ทำให้ประชาชนบางคนไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์

3.4 ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไม่ได้รับการแก้ไข เนื่องจากมีงบประมาณจำกัด การจัดสรรงบประมาณกระจายสู่หมู่บ้านยังต้องหมุนเวียนสับเปลี่ยน ไม่มีความทั่วถึง และการจัดสรรงบประมาณสู่ประชาชนนั้นเป็นดุลยพินิจของผู้บริหารท้องถิ่น

3.5 กิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์จัดขึ้นไม่คุ้มค่า ไม่เกิดประโยชน์อย่างยั่งยืนในระยะยาว การดำเนินโครงการบางโครงการเอื้อประโยชน์ให้ประชาชนเพียงบางกลุ่มเท่านั้น อีกทั้งการดำเนินโครงการเพื่อให้ความช่วยเหลือหรือตอบสนองความต้องการของประชาชนยังมีความล่าช้า

3.6 องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ไม่มีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน เพื่อให้ทราบถึงข้อเสนอนะและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากโครงการ

4. ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

4.1 องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ควรอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงบประมาณแก่ประชาชน พร้อมทั้งสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนมีความรู้สึกอยากมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาท้องถิ่น

4.2 ควรปรับเปลี่ยนช่วงเวลาในการจัดประชุมประชาคมหรือช่วงเวาในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้เป็นช่วงเวลาที่ประชาชนไม่ได้ประกอบอาชีพ และปรับเปลี่ยนระยะเวลาในการติดตามประเมินผลโครงการให้มีความเหมาะสมกับบริบทการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์

4.3 ควรเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ผลการดำเนินงานผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายและทันสมัย

4.4 องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ควรพิจารณาจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่จะดำเนินการตามความจำเป็น และควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงบประมาณเพื่อความโปร่งใส พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนหลากหลายกลุ่มเข้ามาเป็นคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น

4.5 องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ควรจัดโครงการที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในระยะยาว และเมื่อโครงการดำเนินการแล้วเสร็จควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ประเมินผลความพึงพอใจ

อภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 : เพื่อระบุระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ประชาชนมีส่วนร่วมด้านการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งภาพรวมและรายข้อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิ์ธนัชท์ วารุณสหรัชภณ (2559) ที่ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของประชาชนต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดจินดา อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

2. ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ประชาชนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์จัดขึ้น การให้ความร่วมมือเกี่ยวกับการบริหารหรือประสานงานโครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ การสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ เช่น แรงงาน เงิน สิ่งของ แก่องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์เพื่อนำไปพัฒนาท้องถิ่น การแสดงความคิดเห็น คำแนะนำหรือทักท้วงต่อการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ เมื่อเกิดข้อผิดพลาดหรือความบกพร่องผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น การเขียนคำร้อง การทำหนังสือแจ้ง หรือการมาติดต่อด้วยตนเอง และการเป็นคณะกรรมการในกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ กุลจิรา เสาวลักษณ์จินดา (2555) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยว กรณีศึกษา : อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการแหล่งท่องเที่ยว ด้านการดำเนินการและปฏิบัติการอยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การได้รับผลประโยชน์จากโครงการก่อสร้างด้านโครงสร้างพื้นฐาน และสาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น ถนน ระบบไฟฟ้า ระบบประปา เป็นต้น โครงการหรือกิจกรรมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ได้สอดคล้องกับสภาพปัญหา สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอ โครงการหรือกิจกรรมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นดี การได้รับผลประโยชน์หรือมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ และการได้รับการพัฒนาศักยภาพของตนเอง จากการร่วมทำกิจกรรมหรือโครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์จัดขึ้น ตามลำดับ ผลการวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับพระธวัชชัย สนฺติธมฺโม (2561) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในเขตเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในเขตเทศบาลเมืองสระแก้ว ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินผล ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผลลัพธ์ที่ได้จากกิจกรรมหรือโครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ได้ดำเนินการมีความคุ้มค่ากับงบประมาณที่ใช้ การติดตามตรวจสอบกิจกรรมหรือโครงการที่องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ดำเนินการแล้วเสร็จว่ามีความเรียบร้อยหรือมีผลกระทบเกิดขึ้น การแสดงความคิดเห็นหรือคัดค้านในกรณีที่เห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ดำเนินกิจกรรมหรือโครงการที่มีผลกระทบและทำให้เกิดปัญหา การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อดำเนินกิจกรรมหรือโครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ และการขอตรวจสอบข้อมูลหรือข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ เมื่อเห็นว่าการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์มีความไม่โปร่งใส ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิษณุ หยกจินดา (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน หมู่บ้านทุ่งกร่าง ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล อยู่ในระดับน้อยเช่นกัน

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 : เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

ปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี นั้น พบว่าประชาชนมีข้อจำกัดด้านเวลาในการเข้าร่วมประชุมประชาคม เนื่องจากต้องไปทำงานประจำ ประชาชนไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการแสดงความคิดเห็นของตนเองในการพัฒนาท้องถิ่น ประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารยังไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย

ของ ปัญญา เฉลียวชาติ (2560) ที่ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมืองนครวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาตำบล คือ ประชาชนมีข้อจำกัดเรื่องเวลา เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างและต่างมีภาระหน้าที่ต้องทำ สมาชิกในชุมชนจึงมีโอกาสพบปะกันน้อยลง อีกทั้งประชาชนในตำบลวัดโบสถ์ไม่ให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรม เนื่องจากระยะเวลาที่จัดกิจกรรมตรงกับเวลาที่ประชาชนประกอบอาชีพ ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำโครงการไปปฏิบัติจริง งบประมาณสำหรับดำเนินโครงการมีจำกัดทำให้การพัฒนาท้องถิ่นไม่ทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระธวัชชัย สนฺติธมฺโม (2561) ที่ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในเขตเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาชุมชนในเขตเทศบาลเมืองสระแก้ว คือ ประชาชนบางส่วนนั้นยังขาดความรู้ ไม่เข้าใจในแต่ละเรื่องของกิจกรรมที่เทศบาลเมืองสระแก้วจัดขึ้น จึงไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน การแก้ปัญหาของเทศบาลยังไม่ตรงจุด หน่วยงานมีการดำเนินงานล่าช้าและประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพส่วนตัว เช่น ค้าขาย รับราชการ ธรุกิจส่วนตัว ทำให้ไม่มีเวลาร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ

นอกจากนี้การกระจายผลประโยชน์แก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ยังไม่ครอบคลุม การดำเนินโครงการพัฒนาท้องถิ่นมีความล่าช้า และประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญญา เฉลียวชาติ (2560) ที่ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก คือ โครงการที่ประชาชนเสนอไปนั้นไม่ได้รับการจัดสรรตามความต้องการของประชาชนอย่างเพียงพอ ประชาชนไม่ทราบถึงระบบการบริหารงานงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก รวมทั้งประชาชนในตำบลวัดโบสถ์ไม่ทราบผลการดำเนินงานที่แล้วเสร็จ ไม่มีการสำรวจความพึงพอใจและผลกระทบภายหลังการดำเนินโครงการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระธวัชชัย สันฺติธมฺโม (2561) ที่ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในเขตเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในเขตเทศบาลเมืองสระแก้ว คือ ประชาชนขาดความร่วมมือในการประเมินผล เทศบาลเมืองสระแก้วไม่มีความชัดเจนในการแก้ไขปัญหาให้แก่ชุมชน ประชาชนที่ประกอบอาชีพค้าขายนั้นยังขาดความร่วมมือในการออกมาทำกิจกรรม

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 : เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี นั้น องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ควรส่งเสริม

การสร้างแรงจูงใจให้แก่ประชาชนในการเข้าร่วมแสดงความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น ควรกำหนดเวลานัดหมายประชุมประชาคมหรือกำหนดเวลาจัดกิจกรรรมล่วงหน้าในช่วงเวลาที่ประชาชนไม่ได้ประกอบอาชีพ ควรปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้มีคุณภาพและเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย พร้อมทั้งส่งเสริมการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนในการนำโครงการไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัตชัย คำป้อง (2561) ที่ศึกษาเรื่อง สภาพปัญหาและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวของเทศบาลตำบลธาตุพนม อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่า แนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวของเทศบาลตำบลธาตุพนม คือ ควรสร้างหรือทำให้ประชาชนรู้จักรักท้องถิ่น ควรมีการจัดประชุมประชาคมในระดับชุมชนเพื่อดึงดูดประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรม พร้อมทั้งพัฒนาช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้มีความทันสมัย เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ ประชาชนจะได้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย รวมทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ควรปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 ให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม ผู้บริหารท้องถิ่นควรคำนึงถึงความเดือดร้อนเร่งด่วนของประชาชนเป็นสำคัญ ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ตรวจสอบการดำเนินงาน และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนจากประชาชนหลากหลายกลุ่ม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญญา เฉลียวชาติ (2560) ที่ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก คือ ควรแต่งตั้งผู้แทนจากภาคประชาชนที่มีความหลากหลายเป็นคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาตำบล ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลการดำเนินงานหรือเชิญชวนเข้าร่วมโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออกอย่างสม่ำเสมอ มีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงผ่านการสื่อสารช่องทางต่าง ๆ เช่น ป้ายประกาศ หอกระจายข่าว สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

นอกจากนี้แล้วองค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ควรดำเนินโครงการที่ประชาชนสามารถได้ใช้ประโยชน์อย่างรูปธรรมและใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า การจัดสรรงบประมาณผู้บริหารท้องถิ่นควรคำนึงถึงความเดือดร้อนของประชาชนส่วนรวมเป็นสำคัญ ควรส่งเสริมการสร้างงานสร้างรายได้แก่ชุมชนและส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจในการบริหารงบประมาณแก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระธวัชชัย สนฺติธมฺโม (2561) ที่ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในเขตเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในเขตเทศบาลเมืองสระแก้ว คือ ควรฝึกอบรมประชาชน โดยให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน ให้ความสำคัญทุกชุมชนและให้การบริการอย่างทั่วถึง ควรสื่อสารทำความเข้าใจให้ประชาชนมีใจรักด้านการพัฒนาชุมชนและจัดกิจกรรมที่ประชาชนได้รับประโยชน์ด้านอาชีพ รวมทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ควรมีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจให้ประชาชนได้เสนอความคิดเห็นและแจ้งผลกระทบจากการดำเนินโครงการเพื่อนำไปเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาให้ตรงตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการในแผนพัฒนาท้องถิ่นให้ประชาชนทราบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัตชัย คำป้อง

(2561) ที่ศึกษาเรื่อง สภาพปัญหาและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวของเทศบาลตำบลธาตุพนม อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ผลการศึกษาพบว่า แนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวของเทศบาลตำบลธาตุพนม คือ ควรเชิญประชาชนเข้าร่วมตรวจสอบติดตามประเมินผลความก้าวหน้าของโครงการส่งเสริมพัฒนาการท่องเที่ยว รวมทั้งหน่วยงานราชการต้องสร้างฐานข้อมูลให้ประชาชนได้รับรู้ข่าวสาร ได้ทราบความก้าวหน้าของโครงการส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยว ควรจัดเวทีให้ประชาชนเข้ามาร่วมวิพากษ์วิจารณ์เสนอแนะแนวคิดเพื่อแก้ไขปัญหาการพัฒนาการท่องเที่ยวอี และหน่วยงานราชการต้องมีธรรมาภิบาลในการบริหารงานพร้อมรับฟังความคิดเห็นคำท้วงติงจากประชาชน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ควรมีการกำหนดและส่งเสริมนโยบายด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการติดตาม ตรวจสอบผลการดำเนินงาน

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ควรมีช่องทางการสื่อสารที่ให้ประชาชนสามารถเสนอโครงการพัฒนาที่เป็นปัญหาของชุมชนต่อผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง

1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ควรทำการศึกษาวิจัยการพัฒนาในด้านอื่น ๆ เพื่อจะได้ทราบปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในพื้นที่ตำบลวัดโบสถ์ และหาแนวทางประกอบการวางแผนการพัฒนาให้ดีขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ควรจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นฉบับร่าง ส่งให้ตัวแทนประชาชนทำการตรวจสอบแก้ไขรายละเอียดก่อนที่จะมีการประกาศใช้

2.2 ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ควรชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการแต่งตั้งคณะกรรมการในกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบ

2.3 ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ควรเน้นจัดโครงการที่มีลักษณะส่งเสริมให้ประชาชนมีโอกาสได้พัฒนาศักยภาพสร้างขีดความสามารถของตนเองและคนในครอบครัวให้มีความเข้มแข็ง สามารถบริหารจัดการตนเองได้ โดยมีการดำเนินการและติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

2.4 ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ประชาชนส่วนใหญ่มองภาพลักษณ์ของหน่วยงานราชการว่าเป็นหน่วยงานที่มีขั้นตอนการติดต่อที่ยุ่งยาก ทำให้ประชาชนไม่อยากติดต่อราชการและไม่กล้าเข้ามาตรวจสอบผลการดำเนินงาน ดังนั้นจึงควรหาวิธีให้ประชาชนมีโอกาสแสดงความคิดเห็นประเมินผลอย่างอิสระ

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรทำการศึกษาวิจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในเขตพื้นที่ตำบลอื่นที่อยู่ใกล้เคียง เพื่อนำข้อมูลมาปรับใช้ในพื้นที่ตำบลวัดโบสถ์

3.2 การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพควรมีการแบ่งกลุ่มของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการสัมภาษณ์อาจแบ่งออกได้เป็น กลุ่มของผู้บริหารท้องถิ่น กลุ่มของผู้นำหมู่บ้าน และกลุ่มของประชาชนทั่วไป

3.3 ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์ อำเภอบางปลาม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

บรรณานุกรม

กุลจิรา เสาวลักษณ์. (2555). *การมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยว : กรณีศึกษา อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี.* ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ปัญญา เฉลียวชาติ. (2560). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์.* นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

พระธวัชชัย สนฺติธมฺโม. (2561). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในเขตเทศบาลเมือง สระแก้ว จังหวัดสระแก้ว.* พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แกองคกรปกครองสวนท่องถิ่น พุทธศักราช 2542. (2542). *ราชกิจจานุเบกษา*. เลมที่ 116 ตอนที่ 114 ก 17 พฤศจิกายน 2542.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก 6 เมษายน 2560.

วิษณุ หยกจินดา. (2557). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน หมู่บ้านทุ่งกร่าง ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี.* ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สิทธิ์ธนัชท์ วารุณสหรัชภณ. (2559). *การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

องค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์. (2562). *แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565).* สุพรรณบุรี: สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์

Cohen, John M. and Uphoff, Norman T. (1977). Rural Participation:Concepts and Measures for Project Design, Implementation and Evaluation. In *Rural Development Monograph No.2*. The Rural Development Committee Center for International Studies: Cornell University.

การจัดการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019 ด้วยการมีส่วนร่วมของชุมชนบ้านบน เทศบาลตำบลคลองวาฬ ตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Corona Virus 2019 Pandemic Preventive Management by Community Participation of Ban Bon Community, Khlong Wan Subdistrict Municipality, Khlong Wan Subdistrict, Mueang Prachuap Khiri Khan District, Prachuap Khiri Khan Province

ธเนษฐ์ นวเจริญภรณ์[1] และฐิติมา โห้ลำยอง[2]

Thanate Nawacharoenphon[1] and Thitima Holumyong[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: thanate888@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการจัดการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (2) เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการจัดการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 และ (3) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนและการจัดการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธ์ใหม่ 2019 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 175 คน ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่ชุมชนบ้านบน เทศบาลตำบลคลองวาฬ ตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัย (1) ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาและรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนแตกต่างกัน และ (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนและการจัดการ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูง

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วมของประชาชน ในการป้องกันการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019

Abstract

This research aimed to (1) evaluated Corona Virus 2019 Pandemic preventive management by Community Partipation of BAN BON community (2) compare attitude of respondents toward Corona Virus 2019 Pandemic preventive management by Community Partipation verified by demographic factors. (3) explain correlation between affecting factors with Pandemic preventive management by Community Participation. This was quantitative research, sample were 175 residents of BAN BON community. Questionnaires were data collective tool, collected by researcher. Statistical analysis were percentages mean standard Deviation and t Test ANOVA. Pearson correlation. Finding were as follows; 1) Corona Virus 2019 Pandemic preventive management by Community Participation of BAN BON community was high level (2) There were significant difference among respondents attitude toward Corona Virus 2019 Pandemic preventive management by Community Partipation verified by education level and monthly income. (3) There were significant positive correlation between affecting factors with Corona Virus 2019 Pandemic preventive management by Community Participation of BAN BON community

Keywords: Corona Virus 2019 Pandemic Preventive Management Community Participation BAN BON Community, Khlong Wan Subdistrict Municipality, Prachuap Khiri Khan Province

บทนำ

การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด-19 (Covid-19) ได้เริ่มต้นเมื่อปลายปี พ.ศ. 2562 และลุกลามไปทั่วโลก สร้างความหวาดกลัวและส่งผลกระทบต่อสุขภาพ สังคม และเศรษฐกิจของประชากร และเมื่อต้นเดือนมกราคม พ.ศ. 2563 มีการระบาดใหญ่ (pandemic) ซึ่งเป็นการติดเชื้อทั่วโลกอย่างรวดเร็ว ตามประกาศขององค์การอนามัยโลก เมื่อวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2563 (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2563ก) จากสถิติเมื่อวันที่ 15 เมษายน พ.ศ. 2563 ประชากรทั่วโลกมีผู้ติดเชื้อ 1,982,939 คน และตาย 126,761 คน โดย 5 ลำดับแรกของประเทศที่มีผู้ติดเชื้อสูงสุด ประเทศสหรัฐอเมริกา (609,516 คน) เป็นอันดับหนึ่ง ตามด้วยสเปน (174,060 คน) อิตาลี (162,488 คน) เยอรมัน (132,362 คน) และฝรั่งเศส (131,362 คน) และเมื่อพิจารณา 5 ลำดับแรกของประเทศที่มีจำนวนผู้เสียชีวิตมากที่สุด ได้แก่ สหรัฐอเมริกา (26,057 คน) อิตาลี (21,067 คน) สเปน (18,255 คน) ฝรั่งเศส (15,750 คน) และสหราชอาณาจักร (12,129 คน) ตามลำดับ (Dong, Du, & Gardner, 2020)

สำหรับการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด - 19 รอบแรกในประเทศไทย พบผู้ป่วยต้องสงสัยรายแรกเมื่อวันที่ 21 มกราคม พ.ศ. 2563 เป็นนักท่องเที่ยวหญิงชาวจีนอายุ 74 ปี ซึ่งเดินทางมาถึงกรุงเทพมหานครโดยเที่ยวบินจากนครอู่ฮั่น เมืองหลวงของมณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน และ ณ วันที่ 8 เมษายน พ.ศ. 2563 พบอัตราการติดเชื้อในประเทศไทย จำนวน 2,369 คน มีผู้เสียชีวิต 30 คน ผู้ป่วยรายใหม่ 111 คน ในกรุงเทพและจังหวัดนนทบุรี 1,250 คน ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 101 คน ภาคเหนือ 86 คน ภาคกลาง 332 คน และภาคใต้ 409 คน (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2563ก) และจากสถิติเมื่อวันที่ 22 เมษายน พ.ศ. 2563 ประเทศไทยมีการระบาดและมีจำนวนผู้ติดเชื้อโควิด - 19 จำนวน 2,826 คน จำนวนผู้รักษาหาย 2,352 คน คิดเป็นร้อยละ 83.2 ร้อยละของการรักษาหายอยู่ในลำดับที่ 2 ของโลก รองจากประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2563ข) ส่วนการระบาดรอบที่ 2 ในประเทศไทยนั้น เริ่มช่วงปลายเดือนธันวาคม พ.ศ. 2563 โดยพบ หญิงไทย อายุ 67 ปี อาชีพค้าขายที่ตลาดกลางกุ้ง ตำบลมหาชัย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ติดเชื้อโดยไม่มีประวัติการเดินทางออกนอกประเทศ ซึ่งคาดว่าเป็นการติดเชื้อจากแรงงานชาวเมียนมาในตลาดกุ้ง ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีแรงงานชาวเมียนมาอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาครได้ลงพื้นที่เพื่อทำการตรวจเชิงรุก (active case finding) และพบว่ามีผู้ติดเชื้อรายใหม่ที่ไม่มีอาการในกลุ่มแรงงานชาวเมียนมาเป็นจำนวนมาก โดยการระบาดรอบที่ 2 นี้ มีความต่างจากการระบาดระลอกแรกในหลายด้าน เช่น จำนวนผู้ติดเชื้อมีจำนวนมากกว่า มีการกระจายไปหลายจังหวัด ทำให้คาดว่าการระบาดรอบที่ 2 คงไม่หมดไปอย่างรวดเร็วเหมือนรอบแรก (สุรชัย โชคครรชิตไชย, 2563) แม้ระบบควบคุมโรคของประเทศไทยมีการแยกผู้ป่วยที่ติดเชื้อหรือเสี่ยงต่อการติดเชื้อได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีการติดตามผู้ที่สัมผัสเชื้อทุกรายและมีการตรวจเชื้อจากผู้ป่วยให้ได้อย่างรวดเร็ว แต่การระบาดในประเทศไทยก็ยังคงดำเนินอย่างต่อเนื่อง และส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของประชาชน เนื่องจากทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และการใช้เทคโนโลยี เหล่านี้ล้วนมีผลกระทบต่อตัวบุคคลทั้งสิ้น เช่น ตกงาน หรือถูกเลิกจ้าง สมาชิกครอบครัวต้องอยู่ห่างกัน และมีการรักษาระยะห่างทางสังคม (social distancing) รวมถึง สัมพันธ์ภาพในครอบครัวและชุมชนลดลงทำให้วิถีชีวิตเปลี่ยนไป เกิดปัญหาการขาดรายได้และชีวิตประจำวันที่ต้องปรับเปลี่ยนไป (บัญชา เกิดมณี, สุรชัย ธรรมทวีธิกุล, ญานพินิจ วชิรสุรงค์, บดินทร์ชาติ สุขบท, และสมบัติ ทีฆทรัพย์, 2563)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019

2. เพื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019

3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนและการจัดการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธ์ใหม่ 2019

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธ์ใหม่ 2019 ผู้วิจัยจึงได้ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวของ ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมตามความหมายของสถาบันพระปกเกล้า ได้ให้ความหมายไว้ว่า คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน การพัฒนาทั้งในการแก้ไขปัญหาและป้องกันปัญหาโดยเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม ร่วมกำหนดนโยบาย ร่วมวางแผน ตัดสินใจ และปฏิบัติตามแผน ร่วมตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับ ร่วมติดตามประเมินผลและรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ อันมีผลกระทบถึงประชาชน ชุมชนและเครือข่ายทุกรูปแบบในพื้นที่ และนอกจากความหมายดังกล่าวแล้ว ยังมีนักวิชาการไทยอีกหลายท่านได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ ได้แก่

มานิตา สุทธิหา (2556, น.16) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในความหมายกว้างซึ้งมักจะคาบเกี่ยวกับการพัฒนานั้นก็คือ การให้โอกาสประชาชนเป็นฝ่ายตัดสินใจกำหนดปัญหา ความต้องการของตนเองอย่างแท้จริง เป็นการเสริมพลังอำนาจให้แก่ประชาชน/กลุ่ม/องค์กร/ชุมชน ให้สามารถระดมขีดความสามารถในการจัดการทรัพยากร การตัดสินใจและการควบคุมดูแลกิจกรรมต่าง ๆในชุมชนมากกว่าที่จะเป็นฝ่ายตั้งรับ สามารถกำหนดการดำรงชีวิตได้ด้วยตนเองมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นตามความจำเป็นอย่างมีศักดิ์ศรี และสามารถพัฒนาศักยภาพของประชาชน/ชุมชนในด้านภูมิปัญญา ทักษะ ความรู้ ความสามารถ การจัดการและรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลกได้ ซึ่งประชาชนจะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการอย่างมีอิสระ การทำงานต้องเน้นในรูปแบบกลุ่มหรือองค์กรชุมชนที่มีวัตถุประสงค์ในการเข้าร่วมอย่างชัดเจน เนื่องจากพลังกลุ่มจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้งานพัฒนาต่าง ๆบรรลุสำเร็จตามความมุ่งหมายได้ ทั้งนี้การจะเกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนตามความหมายที่กล่าวถึงข้างต้น จะต้องเกิดสภาพการณ์หรือเงื่อนไขที่สำคัญ คือ การมีความตระหนักและความเห็นพ้องต้องกันของประชาชนที่มีจำนวนมากพอต่อการริเริ่มโครงการ/กิจกรรมหนึ่งกิจกรรมใดที่เป็นความต้องการของส่วนรวม โดยคาวมร่วมมือของประชาชนไม่ว่าของบุคคลหรือกลุ่มคนที่เห็นพ้องต้องกัน และเข้ามารับผิดชอบเพื่อการดำเนินการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ต้องการโดยมีลักษณะเป็นการกระทำผ่านกลุ่มหรือองค์กรเพื่อให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลที่พึงประสงค์

2. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมแก้ไขปัญหาที่สมาชิกมีส่วนเกี่ยวข้องในกิจกรรมของกลุ่ม โดยอาจจะเกี่ยวข้องในลักษณะของการทำงานร่วมกัน การดำเนินการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายๆเรื่องเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายตามที่ต้องการซึ่งมองได้ 2 แนวทาง

แนวทางที่ 1 มองว่าองค์กรมีบทบาทส่วนใหญ่เป็นองค์กรราชการ การจัดทำโครงการจึงมีลักษณะเป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เป้าหมายคือต้องสนองความต้องการขององค์กร การจัดทำโครงการมีระยะสั้นไม่ถาวรและโครงการอาจล้มเลิกไปได้ง่าย

แนวทางที่ 2 มองว่าประชาชนมีบทบาทเป็นการมองที่ความสนใจกับปัญหาความต้องการของประชาชนดังนั้น การจัดทำโครงการจึงต้องคำนึงถึงปัญหาความต้องการของประชาชนซึ่งจะต้องเข้าใจถึงพื้นฐานวัฒนธรรมและค่านิยมเป็นองค์ประกอบในการสร้างความร่วมมือ แนวทางนี้จะทำให้เกิดความร่วมมือในแต่ละโครงการอย่างถาวรไม่ฉาบฉวยเฉพาะหน้า เพราะเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยมีผู้กล่าวไว้ ดังนี้

นิรันดร์ จงวุฒิเวศน์ (2547, น.12) กล่าวถึงเงื่อนไขด้านประชาชนในการมีส่วนร่วมอย่างน้อย 3 ประการ คือ ประชาชนต้องมีอิสรภาพที่จะมีส่วนร่วม ประชาชนต้องสามารถที่จะมีส่วนร่วม ประชาชนต้องเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม นอกจากนี้ความสำเร็จของการมีส่วนร่วมยังขึ้นอยู่กับเงื่อนไขดังต่อไปนี้ ประชาชนต้องมีเวลาที่จะมีส่วนร่วมกิจกรรม ประชาชนต้องไม่เสียเงินค่าใช้จ่ายในการมีส่วนร่วมมากเกินกว่าที่เขาประเมินผลตอบแทนที่จะได้รับ ประชาชนต้องมีความสนใจที่สัมพันธ์สอดคล้องกับการมีส่วนร่วมนั้น ประชาชนต้องสามารถสื่อสารรู้เรื่องทั้งสองฝ่าย และประชาชนต้องไม่รู้สึกกระทบกระเทือนต่อตำแหน่งหน้าที่ หรือสถานภาพทางสังคมหากจะมีส่วนร่วม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการป้องกัน

1. ความหมายของการจัดการ

การจัดการตามความหมายของ วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี คือการทำให้กลุ่มบุคคลในองค์กรเข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันขององค์กร การจัดการประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์กร การจัดสรรบุคลากร การนำหรือการสั่งการ และการควบคุมองค์กรหรือความพยายามที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน การจัดการทรัพยากรประกอบด้วยการใช้งานและการจัดวางทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรการเงิน ทรัพยากรเทคโนโลยีและทรัพยากรธรรมชาติ และยังช่วยการบริหารให้กับองค์กรต่าง ๆ ให้เจริญรุ่งเรือง

ทรงศักดิ์ พิริยะกฤติ (2543, น.5) กล่าวว่า การจัดการหมายถึง การทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยอาศัยทรัพยากรทางการจัดการที่มีอยู่ จัดสรร จัดลำดับ มอบหมายให้ผู้อื่นทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ตามที่ต้องการ จึงมองได้ว่าการจัดการจะต้องมีขั้นตอน มีกระบวนการ มีความต่อเนื่อง มีการติดตามประเมินผลเพื่อให้รู้ว่าได้ผลหรือไม่ได้ผล

2. ประเภทหรือองค์ประกอบของการจัดการ

สุธาสินี สุพิชญางกูร (2558, น.43 – 44) องค์ประกอบของการจัดการความรู้ในการบริหารโรงพยาบาลชุมชน สังกัดสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข ดังนี้

1. กระบวนการจัดการความรู้ประกอบด้วย

1.1 การคนหาความรู้ (Knowledge identification)

1.2 การแสวงหาและสร้างความรู้ (Knowledge acquisition and creation)

1.3 การประมวลความรู้การจัดการคลังความรู้ (Knowledge transformation and holding management)

1.4 การเข้าถึงความรู้ (Knowledge access)

1.5 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge sharing)

1.6 การปรับเปลี่ ยนความรู้ภายในตน (Knowledge internalization)

1.7 การนำความรู้ไปใช้และประยุกต์ใช้ (Knowledge use and application)

2. ภาวะผู้นำ

3. วัฒนธรรมการเรียนรู้

3.1 การร่วมมือกัน

3.2 ความเชื่อ

3.3 แรงจูงใจ

4. การนำเทคโนโลยีไปใช้

5. การวัดผลการจัดการความรู้

จินตนา รวมชมรัตน์ (2558, น.67) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการอาชีวศึกษาสามารถจัดได้หลายรูปแบบ ทั้งการศึกษาในระบบซึ่งเป็นชั้นเรียนตามปกติ การศึกษานอกระบบซึ่งเป็นการฝึกอบรมอาชีพระยะสั้น หรือการเรียนแบบเทียบโอนผลการเรียนหรือเทียบโอนประสบการณ์ และระบบทวิภาคีที่จัดการศึกษาโดยร่วมมือกับสถานประกอบการซึ่งมีหลายรูปแบบ ได้แก่ การจัดการศึกษาและฝึกอบรมในสถานประกอบการตลอดหลักสูตรการจัดการศึกษาและฝึกอบรมร่วมกันระหว่างสถานประกอบการกับสถานศึกษาอาชีวศึกษา การจัดการศึกษาและฝึกรวมกันระหว่างศูนย์ฝึกอาชีพกับสถานศึกษาเป็นต้น ทั้งนี้จะต้องเน้นการจัดการศึกษาที่เป็นความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับสถานประกอบการ เน้นการดำเนินการในสถานประกอบการให้มากกว่าในสถานศึกษา และจากการศึกษารูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำไปเป็นแนวทางในการศึกษารูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีที่มีคุณภาพ เพื่อให้ผู้เรียนมีสมรรถนะสอดคลองกับความต้องการของสถานประกอบการและตลาดแรงงาน

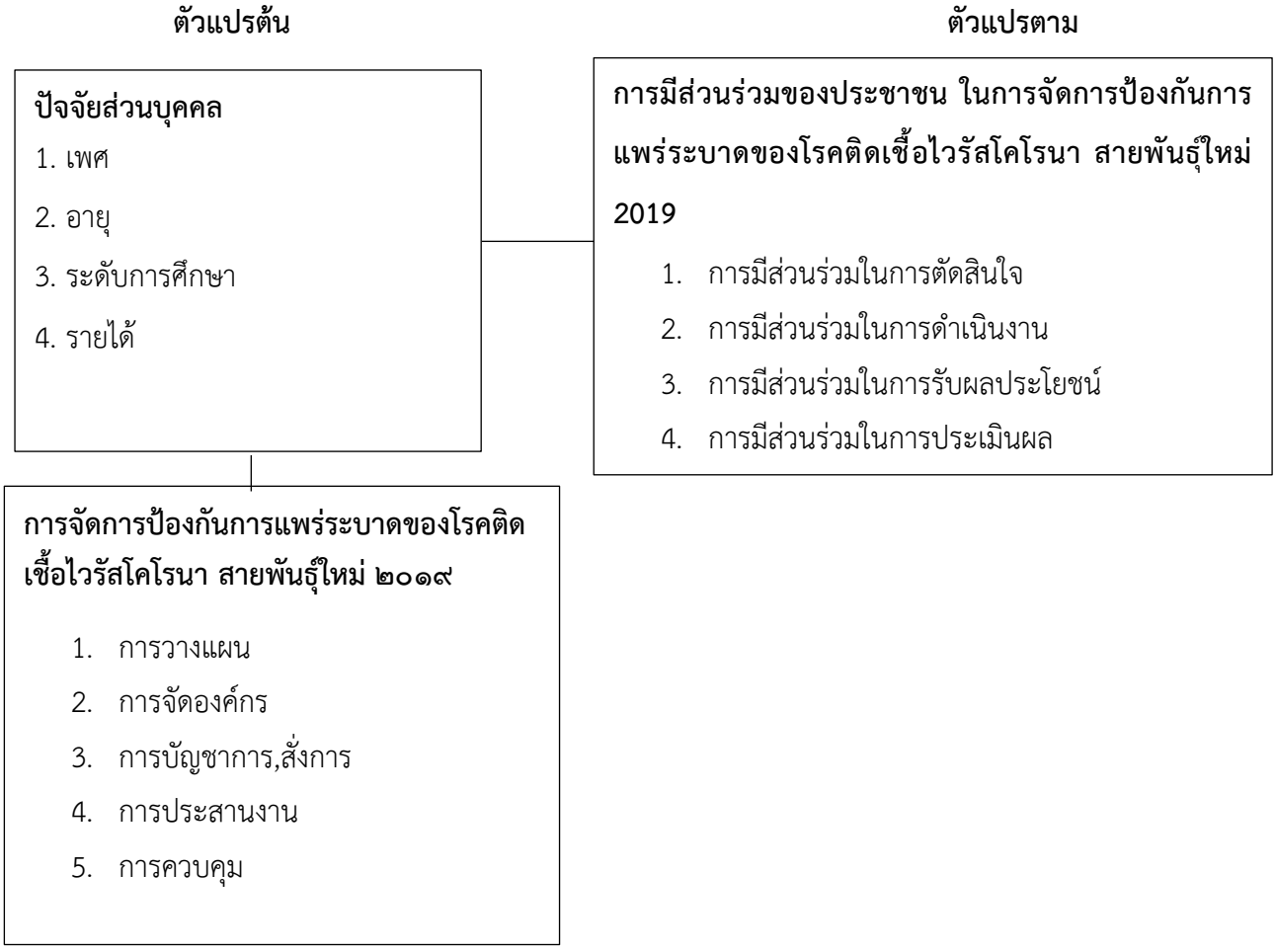
3. ความสำคัญของการจัดการที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน

การจัดการมีผลต่อความสำเร็จขององค์กรแม้จะเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้ แต่สามารถวัดและประเมินผลได้ การจัดการทำให้การใช้ทรัพยากรมีความคุ้มค่าและเกิดประสิทธิผลในการผลิต นอกจากนี้ยังช่วยให้คุณภาพชีวิตของพนักงานดีขึ้นและยังเป็นการแสวงหาวิธีการทำงานที่ดีที่สุด และความสำคัญประการสุดท้ายคือ การจัดการช่วยทำให้เกิดการจ้างงานทำให้ประชาชนมีรายได้และสามารถแบ่งตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. มีกระบวนการจัดการที่ดีจะทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
2. การจัดการเป็นเทคนิคที่ทำให้สมาชิกในองค์การเกิดจิตสำนึกร่วมกันในการปฏิบัติงานมีความตั้งใจ
3. การจัดการเป็นกำหนดขอบเขตการทำงานของสมาชิกในองค์การ
4. การจัดการเป็นการแสวงหาวิธีการที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยนำแนวคิดของ Cohen, J.M., & Uphoff, N.T. (1981) มากำหนดแนวคิดในการวิจัยเพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนทั้ง 4 ด้าน ดังนี้



ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถามเพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนจำนวน 175 คน โดยได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าวโดยใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปรับจากเครื่องมือการวิจัยในลักษณะเดียวกันเพื่อให้ได้คำถามที่มีความสอดคล้องกับบริบทขององค์กรที่ศึกษามากที่สุด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรเป็นประชาชนในเขตพื้นที่ชุมชนบ้านบน เทศบาลตำบลคลองวาฬ ตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งสิ้น 310 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ชุมชนบ้านบน เทศบาลตำบลคลองวาฬ ตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งสิ้น 175 คน

โดยการศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากทุกๆหน่วยในประชากรที่จะศึกษา โดยมีขั้นตอนการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. รายได้ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตรวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยเป็นการสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019 ของประชาชนในเขตพื้นที่ชุมชนบ้านบน เทศบาลตำบลคลองวาฬ ตามแนวคิดและทฤษฎีการจัดการ POCCC ของ อองริ ฟาโยล (Henri Fayol) ประกอบด้วย 1. การวางแผน 2. การจัดองค์กร 3. การบัญชาการ,สั่งการ 4. การประสานงาน 5. การควบคุม จำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบแบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตรวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยเป็นการสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019 ของประชาชนในเขตพื้นที่ชุมชนบ้านบน เทศบาลตำบลคลองวาฬ ตามแนวคิดและทฤษฎีการมีส่วนร่วมของ Cohen, J.M., & Uphoff, N.T. (1981) ประกอบด้วย 1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน 3. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ 4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล จำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลประชาชนในเขตพื้นที่ชุมชนบ้านบน เทศบาลตำบลคลองวาฬ ตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 175 คน มีปัจจัยส่วนบุคคลสามารถสรุปผลได้ เป็นดังนี้

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 และเป็นเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 - 50 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 รองลงมา อายุระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 ส่วนอายุต่ำกว่า 30 ปี ไม่มี ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 และการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 ตามลำดับ

รายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมาเป็นต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 รองลงมาเป็น 20,000 – 30,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 และ 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 ตามลำดับ

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการประเมินระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคฯพบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่ชุมชนบ้านบน เทศบาลตำบลคลองวาฬ ตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ พิจารณารายด้านพบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยมีความเห็นด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ตามลำดับ

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคฯพบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่ชุมชนบ้านบน เทศบาลตำบลคลองวาฬ ตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้ การมีส่วนร่วมของประชาชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาและรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนแตกต่างกัน

3. วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 การจัดการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตพื้นที่ชุมชนบ้านบน เทศบาลตำบลคลองวาฬ ตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของประชาชนและการจัดการมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างสูง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ควรกำหนดนโยบายด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ เพื่อกระตุ้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการประชุมกำหนดแนวทางในการจัดการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019 ด้วยการมีส่วนร่วม ของชุมชนบ้านบน เทศบาลตำบลคลองวาฬ ตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

1.2 ควรกำหนดนโยบายด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019 ด้วยการมีส่วนร่วม ของชุมชนบ้านบน เทศบาลตำบลคลองวาฬ ตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

2.1 จัดประชุมประชาคมในหมู่บ้าน ชุมชน เพื่อระดมความคิดเห็น แนวทาง ข้อเสนอแนะในการวางแผนงานด้านการจัดการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019 ด้วยการมีส่วนร่วม ของชุมชนบ้านบน เทศบาลตำบลคลองวาฬ ตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ให้ประชาชนในหมู่บ้าน ชุมชน ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานด้านการจัดการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคฯในหมู่บ้าน ชุมชน ของตน

2.2 แต่งตั้งผู้แทนจากประชาชนในหมู่บ้าน ชุมชน ทุกชุมชน เข้ามาเป็นคณะกรรมการติดตามการดำเนินงานต่าง ๆที่เกี่ยวข้องกับการจัดการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019 ด้วยการมีส่วนร่วม ของชุมชนบ้านบน เทศบาลตำบลคลองวาฬ ตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

3.1 ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019 ด้วยการมีส่วนร่วม ของชุมชนบ้านบน เทศบาลตำบลคลองวาฬ ตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ

3.2 ควรศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019 ด้วยการมีส่วนร่วม ของชุมชนบ้านบน เทศบาลตำบลคลองวาฬ ตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แยกตามชุมชนต่าง ๆในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลคลองวาฬ

บรรณานุกรม

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2563ข). *รายงานโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). กรุงเทพฯ* : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2563ก). *คู่มือการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สำหรับประชาชน*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

จินตนา รวมชมรัตน์. (2558). *รูปแบบการจัดการอาชีวศึกษาระบบทวิภาคีในวิทยาลัยอาชีวศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาเอก). กาญจนบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, กาญจนบุรี.

ทรงศักดิ์ พิริยะกฤติ. (2543). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. (2527). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหิดล

บัญชา เกิดมณี, สุรชัย ธรรมทวีธิกุล, ญานพินิจ วชิรสุรงค์, บดินทร์ชาติ สุขบท, และสมบัติ ทีฆทรัพย์. (2563*).* แนวคิดและทิศทางการแก้ปัญหาโควิด-19*. วารสารก้าวทันโลกวิทยาศาสตร์, 20*(1), 1-12.

มานิตา สุทธิหา. (2556). *การมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาและครูในโรงเรียนประถมศึกษา อำเภอบางปะกง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1.* (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

สุธาสินี สุพิชญางกูร. (2558). *องค์ประกอบของการจัดการความรู้ในการบริหารโรงพยาบาลชุมชน สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาเอก). มหาวิทยาลัยคริสเตียน, นครปฐม.

สุรชัย โชคครรชิตไชย. (2563). โควิด – 19 การระบาดระลอกใหม่ในประเทศไทย ปลายปี 2563*. วารสารสมาคมเวชศาสตร์ป้องกันแห่งประเทศไทย, 10*(3).

Cohen, J.M.& Uphoff, N.T. (1981). *Rural Development Participation: Concept and Measures for Project Design Implementation and Evaluation*. Ithaca. NY: Rural Development Committee Center for International Studies, Cornell University.

Dong, E. Du, H. & Gardner, L. (2020). An interactive web-based dashboard to track COVID19 in real time. *The Lancet Infectious Diseases, 20*(5), 533–534.

Fayol, H. (1916). “Administration Industrielle et generale”. *Bulletin de la Societe de l’Industrie Minerale, fifth series, 10*(3), 5–162.

Yamane, T. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis (*2nd Ed.). New York : Harper and Row.

ประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

Effectiveness of Administration According to the Principles of Good Governance of the Administrative Organization Chong Sakae Subdistrict Mueang Phetchaburi District Phetchaburi Province

นฤมล วิเวกจิตร[1] และฐิติมา โห้ลำยอง[2]

Narumol Wiwekjit[1] and Thitima Holumyong[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: nu_na_ru_mol1616@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและประสิทธิผลการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี การวิจัยนี้เป็นการวิจัยปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 380 คน ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัย (1) ด้านระดับประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พบว่า อยู่ในระดับมาก (2) ด้านการเปรียบเทียบประสิทธิผลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีแตกต่างกัน และ (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: ประสิทธิผล การบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก

Abstract

The objectives of this research were 3 (1) to assess the level of management effectiveness according to the principles of good public administration. of the Chong Sakae Subdistrict Administrative Organization Mueang Phetchaburi District Phetchaburi Province (2) to compare the effectiveness of the administration according to the principles of good public administration of the Chong Sakae Subdistrict Administrative Organization Mueang Phetchaburi District Phetchaburi Province classified by personal factors and (3) to test the relationship between management and management effectiveness. of the Chong Sakae Subdistrict Administrative Organization Mueang Phetchaburi District Phetchaburi Province This research is a quantitative research. The sample group consisted of 380 people, including people in responsible areas. of the Chong Sakae Subdistrict Administrative Organization Collect data using questionnaires. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-value, one-way variance. and Pearson's correlation The results of the research (1) The level of effectiveness in administration according to the principles of good public affairs was at a high level. (2) The comparison of effectiveness classified by personal factors found that people with different education and occupations There were different opinions on the effectiveness of the administration according to the good governance principles, and (3) on the relationship between the management and the effectiveness of the administration. According to good governance principles, it was found that there was a moderately positive relationship.

Keywords: Effectiveness, management according to good governance principles Chong Sakae Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

แนวคิดเรื่อง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good governance) เป็นแนวคิดของธนาคารโลก (World Bank) ที่นำมาใช้ในการกำหนดนโยบายการให้กู้เงินกับประเทศในซีกโลกใต้ ตั้งแต่ช่วงทศวรรษ 1980 เพื่อแก้ปัญหาเรื่องไร้ประสิทธิภาพ และการคอรัปชั่นของรัฐบาลในประเทศกำลังพัฒนา โดยเฉพาะประเทศในแถบลาตินอเมริกาและแอฟริกา ที่มีปัญหาในการบริหารงานจนทำให้เกิดปัญหากู้เงินธนาคารโลกไปแล้วไม่สามารถหาเงินมาชำระคืนได้ สำหรับประเทศไทยแนวคิดดังกล่าวได้ถูกนำมาใช้หลังวิกฤตทางเศรษฐกิจในปี 2540 เป็นต้นมา เนื่องจากในหนังสือแสดงเจตจำนงกู้เงินจากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (International Monetary Fund (IMF) ระบุให้รัฐบาลไทยให้คำมั่นว่าจะต้องสร้าง (Good governance) ให้เกิดขึ้นในการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าวิกฤติเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในประเทศไทยเป็นผลส่วนหนึ่งที่เกิดจาก

ความไร้ประสิทธิภาพในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคม (Bad governance) ของภาครัฐ รัฐบาลได้นำแนวคิดเรื่อง (Good governance) มาใช้ในระบบราชการไทย โดยในช่วงแรกใช้คำว่า "ระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี" เพื่อให้คนทั่วไปเข้าใจความหมายได้ง่ายขึ้น และเพื่อให้มีการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชนและภาคประชาชน ต่อมาได้เปลี่ยนมาใช้คำว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (สุพจน์ ทรายแก้ว, 2553, น. 107)

(พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2562, 2562, น. 151 - 163) มาตรา 67 ได้กำหนดหน้าที่ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องทำในการให้บริการสาธารณะ ดังนี้ 1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก 1/1) รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริมสนับสนุน หน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว 2) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 3) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ 4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณะภัย 5) จัดการ ส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็กตามแนวทางที่เสนอแนะจากกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา 6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ 7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และ 9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร นอกจากนี้ ได้ให้อำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจกรรมหรือบริการสาธารณะได้ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

ในการดำเนินงาน องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ได้มีการใช้หลักธรรมาภิบาลเป็นแนวทางในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 เช่นเดียวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นโดยจะเห็นได้อย่างชัดเจนจากการจัดทำบริการสาธารณะ การให้ผู้แทนประชาคมมีส่วนร่วมในการตรวจการจ้างในงานก่อสร้าง สาธารณูปโภคในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้รับทราบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น ซึ่งการใช้หลักธรรมาภิบาลในการจัดทำบริการสาธารณะดังกล่าว ย่อมจะส่งผลดีต่อประชาชน และองค์การบริหารส่วนตำบลเพิ่มมากขึ้น ปัญหาการทุจริตคอรัปชั่นในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลดลง การที่มีการบริการสาธารณะที่ประชาชนจะได้รับด้วยความเสมอภาค การดำเนินโครงการหรือการจัดบริการสาธารณะกลับพบปัญหาหลายประการ เช่น การจัดทำบริการสาธารณะที่ไม่ตรงตามความต้องการของประชาชน การดำเนินการจัดบริการสาธารณะเป็นไปด้วยความไม่ยุติธรรม การจัดสรรบริการสาธารณะให้แต่ละหมู่บ้านไม่เท่าเทียมกัน ประชาชนไม่สามารถใช้บริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึง เกิดความไม่คุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรบางอย่าง แม้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบล จะได้ทำการประเมินผลการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์การประเมินการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนดเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการทำงานให้ดีขึ้นทุกปี แต่ปัญหาเหล่านี้ก็ยังเกิดขึ้น จึงอาจพิจารณาได้ว่าการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นเพียงแต่การกระทำตามที่กรมส่งเสริม

การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด โดยไม่พิจารณาว่าบริการสาธารณะที่ประชาชนต้องการที่แท้จริงแล้วเป็นอย่างไรและผลที่ได้รับเป็นอย่างไร จึงทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถแก้ไข หรือปรับปรุงในส่วนของการดำเนินงานด้านบริการสาธารณะที่มีปัญหาได้อย่างตรงจุดและตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง หลังจากพบปัญหาและอุปสรรค จัดทำโครงการ ผู้บริหาร และผู้นำชุมชนจึงได้มีการประชุมเพื่อปรึกษาหารือและดำเนินการหาแนวทางแก้ไขเพื่อการบริหารงานสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน โดยในการจะจัดทำโครงการในแต่ละด้านองค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก มีการประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตัวแทนชุมชน และผู้นำชุมชน เพื่อสอบถามถึงความต้องการในการดำเนินโครงการว่าต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก ดำเนินโครงการเรื่องใด ทั้งนี้เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานให้เกิดผลดีต่อองค์การต่อไป

จากประเด็นปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี และเป็นนักศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มีความประสงค์ที่จะศึกษาข้อบกพร่อง ปัญหา และอุปสรรคในการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก เพื่อนำไปประยุกต์ ปรับปรุง และแนะนำในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลสู่การบริหารจัดการที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการบริหารงาน กับการจัดการองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

ประสิทธิผลของการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

Gibson et al, 1991 (อ้างถึงในกุลนัดดา สายสอน, 2559, น. 37 - 38) ได้ศึกษาและกำหนดเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลองค์การโดยใช้แนวคิดเชิงระบบและผนวกกับมิติของเวลา (Time dimension) เข้ามาเป็นเครื่องมืออธิบายประสิทธิผล ซึ่งตังบ่งชี้ในการประเมินประสิทธิผล (Indicators) แยกตามระยะเวลาได้แก่ ระยะสั้น (Short run) ประเมินจากความสามารถในการผลิต (Production) ประสิทธิภาพ (Efficiency) และความพึงพอใจ (Satisfaction) ระยะถัดมาคือระยะกลาง (Intermediate)ประเมินจากความสามารถในการปรับตัว (Addictiveness) และการพัฒนา (Development) เป็นเกณฑ์ในการวัดและสุดท้ายในระยะยาว (Long run) ประเมินจากการอยู่รอดขององค์การ (Survival) รายละเอียดของเกณฑ์ต่าง ๆ ดังนี้

การผลิต (Production) เป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวป้อน (Input) กับผลลัพธ์ (Output) ตัวป้อน เช่น เวลาในการปฏิบัติงาน ความพยายามของบุคคล การใช้เครื่องมือผลลัพธ์ เช่น การผลิตคอมพิวเตอร์ เสียงบ่นจากลูกค้า การขาย ส่วนแบ่งการตลาด การสำเร็จการศึกษาของนักเรียน การหายของผู้ป่วย การให้บริการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทขององค์การทุก ๆ องค์การมีทั้งผลลัพธ์และปัจจัยนำเข้าที่ขึ้นอยู่กับพันธกิจและเป้าหมายขององค์การ การวัดนี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้บริโภค คือ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการขององค์การ

ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นอัตราส่วนของผลลัพธ์กับปัจจัยนำเข้า เช่น ราคาต่อหน่วยการสูญเสีย การเสียเวลา อัตราการจ้างงานและค่าใช้จ่ายต่อรายของผู้ใช้บริการ ค่าใช้จ่ายต่อการผลิตนักเรียนหนึ่งคน การวัดประสิทธิภาพมักอยู่ในรูปของอัตราส่วน เช่น ผลกำไรต่อราคาทุนหรือผลกำไรต่อเวลาที่ใช้

ความพึงพอใจ (Satisfaction) แนวคิดที่ว่าองค์การเป็นระบบสังคมจำเป็นต้องการมีคืนผลกำไร การวัดระดับความพึงพอใจรวมถึงทัศนคติของบุคลากร การลาออก การขาดงาน

การปรับเปลี่ยน (Addictiveness) องค์การสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายนอกและภายในเป็นความสามารถที่รับรู้ต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การถ้าผลผลิตไม่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ขาดความพึงพอใจเป็นสัญญาณที่บ่งบอกถึงความต้องการที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนการบริหารและนโยบาย สิ่งแวดล้อมภายนอกเป็นตัวกำหนดที่สำคัญของความแตกต่างของผลลัพธ์หรือความแตกต่างของปัจจัยนำเข้า

การพัฒนา (Development) องค์การจะต้องลงทุนให้กับตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิผลขององค์การในระยะยาวด้วยการพัฒนาบุคลากร โดยจัดให้บุคลาการในองค์การได้รับการฝึกอบรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

HR NOTE (https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190626-poccc-henri-fayol/, 26 กันยายน 2562 อธิบายว่า อองริ ฟาโยล (Henri Fayol) ได้สรุปหลักทฤษฎีไว้ว่าหากวันหนึ่งคุณต้องอยู่ในสภาวะที่ต้องใช้คนจำนวนมาก ๆ ในการทำงานแล้วละก็ หัวใจของการบริหารจัดการเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายนั้น มีองค์ประกอบ 5 ปัจจัยด้วยกัน POCCC ดังนี้

P - Planning : การวางแผน หมายถึง การกำหนดแผนปฏิบัติการหรือวิถีทางที่จะปฏิบัติงานไว้ตั้งแต่ต้นจนจบ ให้ครอบคลุมทุกกระบวนการ เป็นแนวทางที่วางไว้สำหรับการทำงานในอนาคต ซึ่งการวางแผนนี้จะเกิดขึ้นจากวิสัยทัศน์บวกกับจินตนาการในการบริหารจัดการที่คาดการณ์ล่วงหน้า ซึ่งจะถ่ายทอดออกมาเป็นแผนปฏิบัติการการทำงานและเป้าหมายที่จะต้องบรรลุสู่ความสำเร็จ

O - Organizing : การจัดองค์กร หมายถึง การกำหนดตำแหน่งงาน ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบตลอดจนจำนวนคน ให้ครอบคลุมการทำงานครบทุกกระบวนการ รวมถึงการจัดโครงสร้างตำแหน่ง โครงสร้างองค์กร เพื่อจัดลำดับการบริหารและสั่งการด้วย หากองค์กรมีการจัดการองค์กรที่เป็นระบบระเบียบ แบ่งงานชัดเจน ไม่ทับซ้อน มีหน้าที่ครบ มีปริมาณคนพอกับที่ต้องการ ก็ย่อมทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและโอกาสบรรลุผลสำเร็จที่สูง

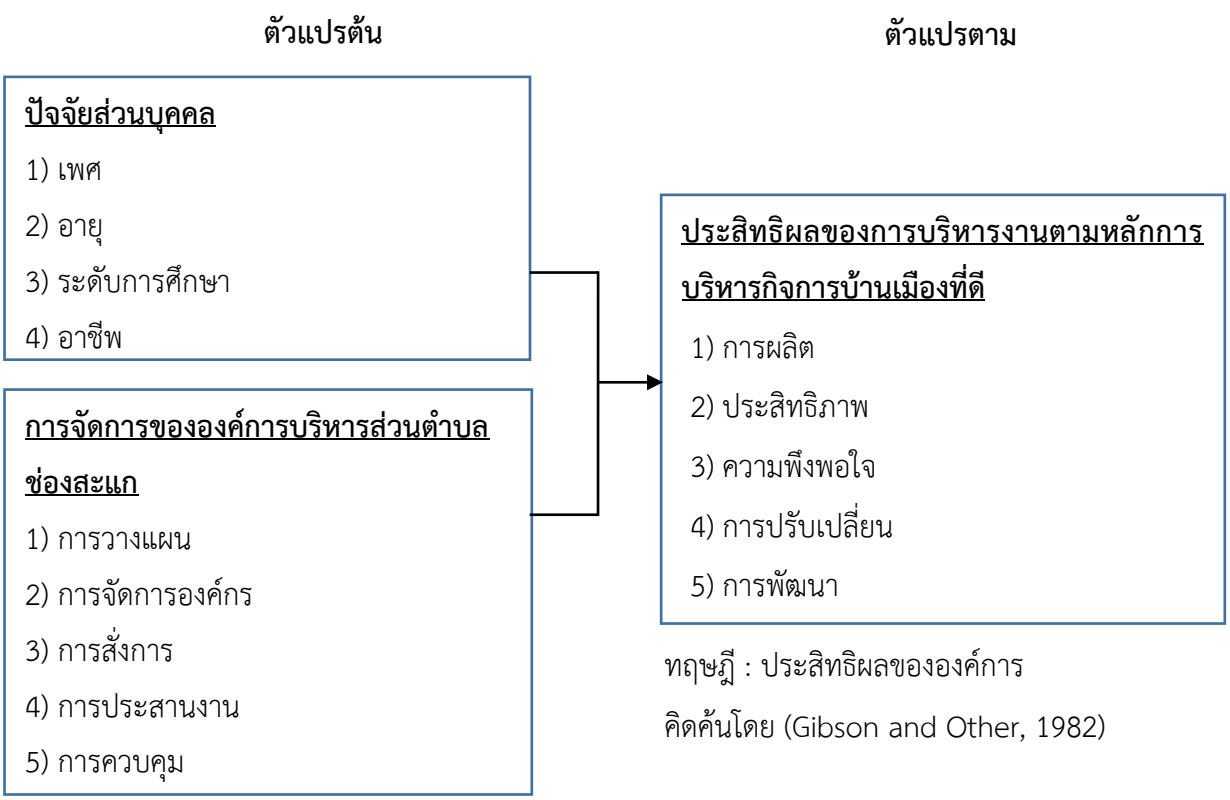
C - Commanding : การบังคับบัญชาสั่งการ หมายถึง การจัดองค์กรตลอดจนจัดโครงสร้างการทำงานนั้นจะทำให้เราเห็นสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน เห็นลำดับความสำคัญ ตลอดจนอำนาจหน้าที่ในการสั่งการ เพราะการทำงานหมู่มากจำเป็นต้องมีผู้บังคับบัญชาเพื่อให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น มีคนคอยควบคุม สั่งการ ดูภาพรวม ตลอดจนสอดส่องปัญหาเพื่อหาทางแก้ไขให้ไวที่สุด ข้อดีในการมีอำนาจสั่งการอีกอย่างก็คือช่วยให้เกิดการตัดสินใจอย่างทันท่วงที ผู้ที่มีอำนาจการตัดสินใจจะต้องสามารถวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ ได้อย่างรอบคอบ และตัดสินใจได้เฉียบขาด ว่องไว ตลอดจนมีความรับผิดชอบในการตัดสินใจของตนด้วย และผู้บังคับบัญชาที่ดียังสามารถที่จะสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เข้าใจและเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้กำลังใจ รวมถึงอยู่ข้าง ๆ ในยามที่เกิดวิกฤติ

C - Coordination : การประสานงาน หมายถึง ภาระหน้าที่ในการเชื่อมโยงงานตลอดจนการปฏิบัติการทุกอย่างรวมไปถึงกำลังคนที่หน่วยให้ทำงานเข้ากันให้ได้ กำกับให้มุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน อำนวยให้เกิดการทำงานที่ราบรื่น เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามที่วางไว้ ทุกอย่างหากขาดการประสานงานที่ดีก็อาจทำให้เกิดความล้มเหลวได้ เมื่อมีการแบ่งโครงสร้างตลอดจนมอบหมายงานให้กับแต่ละส่วนชัดเจนแล้ว การประสานงานให้เกิดการทำงานที่ดีที่สุดนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะแต่ละส่วนต้องทำงานสอดประสานกันเพื่อผลสำเร็จเดียวกันนั่นเอง การประสานงานที่ดีนั้นจำเป็นจะต้องมีในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคลต่อบุคคล หัวหน้างานต่อลูกน้อง แผนกต่อแผนก ไปจนถึงผู้บริหารต่อทุกหน่วยงานในองค์กรเช่นกัน

C - Controlling : การควบคุม หมายถึง การควบคุมในที่นี้หมายถึงการกำกับตลอดจนบริหารจัดการทุกอย่างให้สำเร็จลุล่วงไปตามแผนที่วางไว้ ประครองการดำเนินงานให้เป็นไปตามกรอบที่กำหนด ทั้งในเรื่องของกรอบเวลา มาตรฐานการปฏิบัติการ ขั้นตอนการทำงาน ไปจนถึงการประสานงานทุกฝ่ายให้เกิดความราบรื่น การควบคุมนี้ยังรวมไปถึงการบริหารที่ไม่ใช่ทรัพยากรบุคคลอีกด้วย แต่รวมถึงทรัพยากรที่เป็นวัตถุดิบ เครื่องจักร ผลผลิตที่ได้ ตลอดจนงบประมาณในการดำเนินงานทั้งหมดด้วย เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่สุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลองค์การ และทฤษฎีการจัดการ โดยนำทฤษฎีของ (Gibson and Other, 1982) มากำหนดแนวคิดในการวิจัย เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ดังนี้



ทฤษฎี : การจัดการ POCCC

คิดค้นโดย อองริ ฟาโยล (Henri Fayol) (ค.ศ.1841 - 1925)

ทฤษฎี : ประสิทธิผลขององค์การ

คิดค้นโดย (Gibson and Other, 1982)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถาม เพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นคือ ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 380 คน โดยได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว โดยใช้แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปรับจากเครื่องมือการวิจัยในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ได้คำถามที่มีความสอดคล้องกับบริบทขององค์กรที่ศึกษามากที่สุด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี รวมทั้งสิ้น 7,222 คน (ข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียนอำเภอเมืองเพชรบุรี ณ วันที่ 7 มกราคม 2564)

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 380 คน

โดยการศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากทุก ๆ หน่วยในประชากรที่จะศึกษา โดยมีขั้นตอนการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. อาชีพ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตรวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยเป็นการสอบถามผลของการจัดการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ตามแนวคิดและทฤษฎีการจัดการองค์กร POCCC คิดค้นโดย องริ ฟาโยล (Henri Fayol) (ค.ศ.1841 - 1925) ประกอบด้วย 1. การวางแผน 2. การจัดการองค์กร 3. การสั่งการ 4. การประสานงาน 5. การควบคุม จำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตรวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยเป็นการสอบถามประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ตามแนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผลขององค์การ (Gibson and Other, 1982) ประกอบด้วย 1. การผลิต 2. ประสิทธิภาพ 3. ความพึงพอใจ 4. การปรับเปลี่ยน 5. การพัฒนา จำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 51 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีอาชีพเกษตรกร

ข้อมูลประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พบว่า ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิผลการบริหารตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการผลิต ด้านการปรับเปลี่ยน ด้านประสิทธิภาพ ด้านการพัฒนา ตามลำดับ

ข้อมูลผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มีต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยรวม ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แตกต่างกัน ในด้านการพัฒนา โดยประชาชนที่มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีระดับความคิดเห็นมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / เทียบเท่า และประชาชนที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น / ตอนปลาย / เทียบเท่า มีระดับความคิดเห็นน้อยกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี

ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แตกต่างกัน ในด้านการพัฒนา โดยประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร อาชีพรับจ้างทั่วไป อาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพพนักงานเอกชน

ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการบริหารงาน กับการจัดการองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า การจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์กร ด้านการสั่งการ ด้านการประสานงาน ด้านการควบคุม โดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการบริหารตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิผลการบริหารตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการผลิต ด้านการปรับเปลี่ยน ด้านประสิทธิภาพ ด้านการพัฒนา ตามลำดับ

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มีระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านการพัฒนา

3. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมี กับการจัดการองค์กรขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า การจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดการองค์กร ด้านการสั่งการ ด้านการประสานงาน ด้านการควบคุม โดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสะแก อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาหาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสำเร็จของการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดีตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

2. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่จะส่งเสริมความโปร่งใสในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาธรรมาภิบาลในองค์กรกรปกครองส่วนท้องถิ่น

บรรณานุกรม

กุลนัดดา สายสอน. (2559). *กระบวนการจัดการที่มีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิผลขององค์การสำหรับธุรกิจก่อสร้างอาคารที่พักอาศัย ในเขตกรุงเทพมหานคร.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, กรุงเทพมหานคร.

จินต์จุฑา จันทร์ประสิทธิ์. (2559). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรทางการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์*. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, ประจวบคีรีขันธ์.

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 (16 เมษายน 2562). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 136 ตอนที่ 50 ก, หน้า 151 - 163.

วรลักษณ์ วรรณกูล. (2559). *การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.

ศรีสกลุ เจริญศร. (2558). *ธรรมาภิบาลวัฒนธรรมองค์การ กับประสิทธิผลองค์การ ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ*. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพ ฯ.

ศุภกานต์ วงศ์เณร. (2559). *การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของสภาเกษตรกรจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, ประจวบคีรีขันธ์.

สุพจน์ ทรายแก้ว. (2553). *ขอบข่าย แนวคิด และทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์ร่วมสมัย*. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

HR NOTE. (2562). *ทฤษฎีการบริหารจัดการ POCCC และหลักการจัดการองค์กรสู่ความสำเร็จตามแนวคิดของ Henri Fayol*. สืบค้นจาก https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190626-poccc-henri-fayol/, 30 พฤศจิกายน 2564.

ความสำเร็จของการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหารไปปฏิบัติในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

The Success of Goods and Services Price Display Policy of Restaurant Operators to Comoly with Implementation Phetchaburi Municipality, Phetchaburi Province

จุฑามาศ ศรีขำ[1] และฐิติมา โห้ลำยอง[2]

Juthamard Srikum[1] and Thitima Holumyong[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: Kookmon2530@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินระดับความสำเร็จในการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหารไปปฏิบัติในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำเร็จของการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหารไปปฏิบัติในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จและการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการไปปฏิบัติในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัย (1) ระดับความสำเร็จของการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหารไปปฏิบัติในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ความสำเร็จของการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหารไปปฏิบัติในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ภาพรวมแตกต่างกัน และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จและการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการไปปฏิบัติในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า การนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการไปปฏิบัติ ได้แก่ ด้านการสื่อข้อความ ด้านทรัพยากร ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติ และด้านโครงสร้างระบบราชการโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ต่ำกับความสำเร็จของนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านโครงสร้างระบบราชการ ด้านการสื่อข้อความ ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติ และด้านทรัพยากร ตามลำดับ นอกจากนี้ ในการดำเนินงานตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ มีปัญหาข้อจำกัดด้านบุคลากรที่ไม่เพียงพอ จำเป็นต้องเพิ่มบุคคลกรในการปฏิบัติ หรือเป็นลักษณะอาสาสมัคร หรือการสร้างเครือข่ายภาคประชาชน ให้เข้ามามีบทบาทในการดูแลราคาสินค้าและค่าบริการและพฤติกรรมทางการค้าให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้บริโภค

คำสำคัญ: ความสำเร็จ การนำนโยบายไปปฏิบัติ นโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ

Abstract

The objectives of this research were 3 1. To assess the level of quality of working life of civil servants of the Public Prosecutor's Office Region 7 2. To compare the quality of working life of the administrative officers of the Public Prosecutor's Office Region 7 classified by personal factors. 3. To test the relationship between motivational factors and quality of work life of civil servants of the Public Prosecutor's Office Region 7. The results of the research (1) The level of quality of working life of civil servants of the Public Prosecutor's Office Region 7 found that the overall picture was at a high level. (2) The quality of working life of administrative officers of the Public Prosecutor's Office Region 7 classified by personal factors found that the overall picture was at a high level. and (3) the relationship between motivational factors and quality of work life of the administrative officials of the Public Prosecutor's Office Region 7 found that The relationship between motivation and quality of work life was: The aspect of being respected in terms of growth and progress The nature of the work assigned and overall responsibility Each aspect had a positive correlation with the quality of work life of the administrative officers of the Public Prosecutor's Office Region 7. The correlation coefficient is quite high. In addition, agencies should support additional learning in various fields, such as organizing trainings/seminars. In order to increase working skills for personnel and most importantly, personnel should work with moral and ethical principles to be credible and accepted by their colleagues. supervisor and people who come to contact the government

Keywords: quality of life, Administrative Officers, Public Prosecutor's Office Region 7

บทนำ

การกำกับดูแลราคาสินค้าและค่าบริการในประเทศแม้ว่ารัฐจะมีกฎหมาย คือ พระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ.2542 มาคุ้มครองประชาชนผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมในด้านราคาสินค้าและค่าบริการ และกำกับดูแลพฤติกรรมการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการแล้วก็ตาม แต่ก็ยังไม่สามารถที่จะกำกับดูแลได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร แม้ว่ารัฐจะมีมาตรการให้ผู้ประกอบธุรกิจปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการแล้ว ก็ยังพบว่าผู้ประกอบการบางรายได้อาศัยช่องว่างของกฎหมายเอารัดเอาเปรียบ

ผู้บริโภค โดยการไม่ติดป้ายแสดงราคาสินค้าหรือค่าบริการ ส่งผลให้ประชาชนผู้บริโภคไม่สามารถเปรียบเทียบราคาก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการนั้นได้

จะเห็นได้ว่ารัฐบาลและเอกชน ได้ให้ความสำคัญและส่งเสริมให้ประชาชนในฐานะผู้บริโภคได้รู้จักคุ้มครองสิทธิของตนเอง โดยไม่ตกเป็นฝ่ายเสียเปรียบที่ต้องทนอยู่ในภาวะจำยอมไปโดยตลอด สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครองในการได้รับข้อมูลที่เป็นความจริงและมีสิทธิร้องเรียนเพื่อให้ได้รับการแก้ไขเยียวยาความเสียหาย รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค รัฐบาลหรือเอกชนฝ่ายเดียวย่อมไม่อาจดำเนินการให้สำเร็จไปได้ด้วยดี ผู้บริโภคเป็นกลุ่มคนที่สำคัญในการที่จะคุ้มครองสิทธิของตนเอง อย่างไรก็ตาม พบว่ามีผู้บริโภคจำนวนมากที่ละเลย เพิกเฉย ที่จะเรียกร้องสิทธิของตนเอง แม้ว่าจะถูกเอารัดเอาเปรียบหรือได้รับอันตรายจากการบริโภคสินค้า ในลักษณะและรูปแบบต่าง ๆ ที่มักเป็นปัญหาของผู้บริโภคตามที่ควรนั้น ผู้บริโภคควรต้องมีความรอบคอบ ฉลาดในการตรวจสอบการแสดงฉลาก คุณภาพปริมาณและราคาว่ายุติธรรม สมควรซื้อมาบริโภคหรือไม่ อาจสำรวจสินค้าชนิดเดียวกันจากหลาย ๆ ร้านโดยไม่เชื่อข้อความโฆษณาทันที แต่ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้าว่าจริงตามที่โฆษณาไว้หรือไม่

สถานการณ์ปัญหาของผู้บริโภค นับวันมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ข้อมูลจากกรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ พบว่า สถิติการร้องเรียนของปีงบประมาณ 2563 โดยเป็นการร้องเรียนผ่านช่องทางสายด่วน 1569 ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยได้ดำเนินการตรวจสอบ ทั้งสิ้น 144,978 ราย พบกระทำความผิด จำนวน 175 ราย (ส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนกรณีไม่ปิดป้ายแสดงราคาสินค้าหรือบริการทั่วไป จำนวน 115 ราย หน้ากากอนามัย จำนวน 33 ราย และเจล/แอลกอฮอล์ จำนวน 27 ราย) เปรียบเทียบปรับรวมเป็นเงิน 199,400 บาท (รายงานประจำปีงบประมาณ 2563 กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์,https://www.dit.go.th/Content.aspx?m=6&c=34901)

กระทรวงพาณิชย์ มีหน้าที่ดูแลคุ้มครองผู้บริโภคในด้านราคาและปริมาณสินค้า และบริการ ซึ่งในขอบเขตการดูแลรับผิดชอบนั้น ได้ใช้อำนาจตามความในมาตรา 9 (5) และมาตรา 28 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 ออกประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ เรื่อง การแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ให้ผู้บริโภคได้มีโอกาสในการเปรียบเทียบราคาก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการ โดยกำหนดให้ผู้จำหน่ายปลีกสินค้าจำเป็นแก่การครองชีพ 240 รายการ และผู้ให้บริการ 50 ประเภท ต้องแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ตั้งแต่วันที่ 28 มีนาคม 2543 เป็นต้นมา ให้มีผลบังคับใช้ทั่วราชอาณาจักร และต้องมีการทบทวนทุกปีเพื่อให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจ โดยคำนึงถึงต้นทุน ค่าใช้จ่ายการผลิต การนำเข้ามาในราชอาณาจักร การส่งออกไปนอกราชอาณาจักร การซื้อ หรือการจำหน่ายและอัตรากำไรที่เหมาะสม รวมทั้งผลกระทบต่อการลงทุนในการขยายกำลังการผลิตในระยะต่อไปด้วย ปัจจุบันใช้ประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ ฉบับที่ 61 พ.ศ. 2564 เรื่อง การแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ลงวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2564

สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเพชรบุรี มีอำนาจหน้าที่ในการบังคับใช้ประกาศคณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ เรื่อง การแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ในเขตจังหวัด เพื่อกำกับดูแลคุ้มครองผู้บริโภคด้านราคาและปริมาณสินค้า และบริการ สอดส่องติดตามสถานการณ์ภาวะราคาและปริมาณสินค้า ป้องกันมิให้เกิดการฉวยโอกาสเอารัดเอาเปรียบและขึ้นราคาสินค้าโดยไม่เป็นธรรม ส่งเสริมให้ผู้บริโภคมีบทบาทในการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของตัวเอง แนวทางการกำกับดูแลราคาและปริมาณสินค้า เช่น ตรวจสอบราคาและพฤติกรรมการจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นแก่การครองชีพ และการให้บริการอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง การสุ่มตรวจในช่วงช่วงเทศกาลสำคัญต่าง ๆ เช่น เทศกาลสงกรานต์ เทศกาลปีใหม่ เทศกาลตรุษจีน วันสำคัญทางศาสนา วันแม่แห่งชาติ ฯลฯ การตรวจสอบข้อร้องเรียนตามคำร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และศูนย์ดำรงธรรม

อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการบังคับใช้นโยบายดังกล่าว ก็ยังพบว่า ผู้ประกอบการบางส่วนยังไม่แสดงราคาสินค้า บางส่วนแสดงราคาไม่ครบถ้วน บางส่วนแสดงราคาไม่ชัดเจน และมีการร้องเรียนจากผู้บริโภคในด้านราคาและปริมาณสินค้า จากรายงานข้อร้องเรียนของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดเพชรบุรี ย้อนหลัง 3 ปี ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนจำนวน 47 ครั้ง พบว่า 1) มีการร้องเรียนเรื่องไม่ปิดป้ายแสดงราคาสินค้ามากที่สุด จำนวน 21 เรื่อง 2) พื้นที่ที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ พื้นที่อำเภอเมืองเพชรบุรี จำนวน 17 ครั้ง และ 3) ผู้ประกอบการร้านอาหารถูกร้องเรียนมากที่สุด จำนวน 26 ราย

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ.2542 จึงสนใจที่จะศึกษาความความสำเร็จของการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหารไปปฏิบัติในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ทั้งนี้ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาเป็นแนวทางในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุผลตามเจตนารมณ์ของนโยบาย สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน สังคมส่วนรวม และคาดหวังว่าผลจากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค และรักษาความเป็นธรรมทางการค้าภายใต้กรอบกฎหมาย ซึ่งเป็นภารกิจหลักอย่างหนึ่งของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดเพชรบุรี

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับความสำเร็จในการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหารไปปฏิบัติในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความสำเร็จของการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหารไปปฏิบัติในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จและการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการไปปฏิบัติในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ความสำเร็จของการบริหารงานในองค์การ นอกจากจะคำนึงถึงโครงสร้างของระบบงานและวิธีการปฏิบัติงานแล้ว ยังต้องพิจารณาถึงแนวคิดการนำนโยบายไปปฏิบัติด้วย เพื่อที่จะทำให้เห็นองค์ประกอบของความสำเร็จของงานได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนั้นที่นักคิดแต่ละท่านได้ให้ความหมายจากการนำนโยบายไปปฏิบัติ ดังนี้

เพรสแมน และ วิลดัลสกี้ (Pressman & Wildalsky, 1973, pp.145-149) ได้นิยามการนำนโยบายไปปฏิบัติว่า หมายถึง ระดับการเกิดขึ้นของผลนโยบายที่คาดคะเนไว้ และการนำนโยบายไปปฏิบัติอาจได้รับการมองว่าเป็นกระบวนการของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายที่กำหนดไว้กับการปฏิบัติทั้งหลายที่มุ่งไปสู่การกระทำให้บรรลุผล

แวน มิเตอร์ และ แวน ฮอร์น ได้นิยามการนำนโยบายไปปฏิบัติว่า หมายถึง การดำเนินการโดยบุคคลหรือกลุ่มคนในภาคราชการ หรือภาคเอกชน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวมุ่งที่จะก่อให้เกิดความสำเร็จได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในนโยบาย

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผล

กิบสัน และคณะ (Gibson Others 1982 : 812) นิยามประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิผล เป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใด ขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับตรงนั้น ตรง ครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด จึงสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิผลขององค์การ หมายถึง การที่องค์การได้ดำเนินงานใด ๆ โดยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ จนเกิดผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์การตั้งไว้

ประสิทธิผลขององค์การ คือ การเน้นไปที่ผลรวมขององค์การ ซึ่งกิบสันและคณะ (Gibson and Other, 1982) อธิบายถึงเกณฑ์ของความมีประสิทธิผลขององค์การว่าประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ 5 ตัว คือ

1. การผลิต (Production)
2. ประสิทธิภาพ (Efficiency)
3. ความพึงพอใจ (Satisfaction)
4. การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness)
5. การพัฒนา (Development)

ทฤษฎีเกี่ยวกับการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

Edwards III, George C. (1980, p.148) ได้นำเสนอตัวแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย (Interactions Between Factor Models) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม 4 ตัวแปร ดังนี้

1.การสื่อข้อความ (Communication) การตัดสินใจนโยบายและคำสั่งในการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ถ่ายทอดไปสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติยิ่งมีความชัดเจน (Clarity) เที่ยงตรง (Accuracy) และมีความคงเส้นคงวา (Consistency) เพียงใด จะยิ่งทำให้โอกาสของการนำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จสูง ความผิดพลาดในการถ่ายทอดข้อความไปสู่การปฏิบัติ คือ สาเหตุเบื้องต้นของความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติและการสื่อข้อความถึงผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ

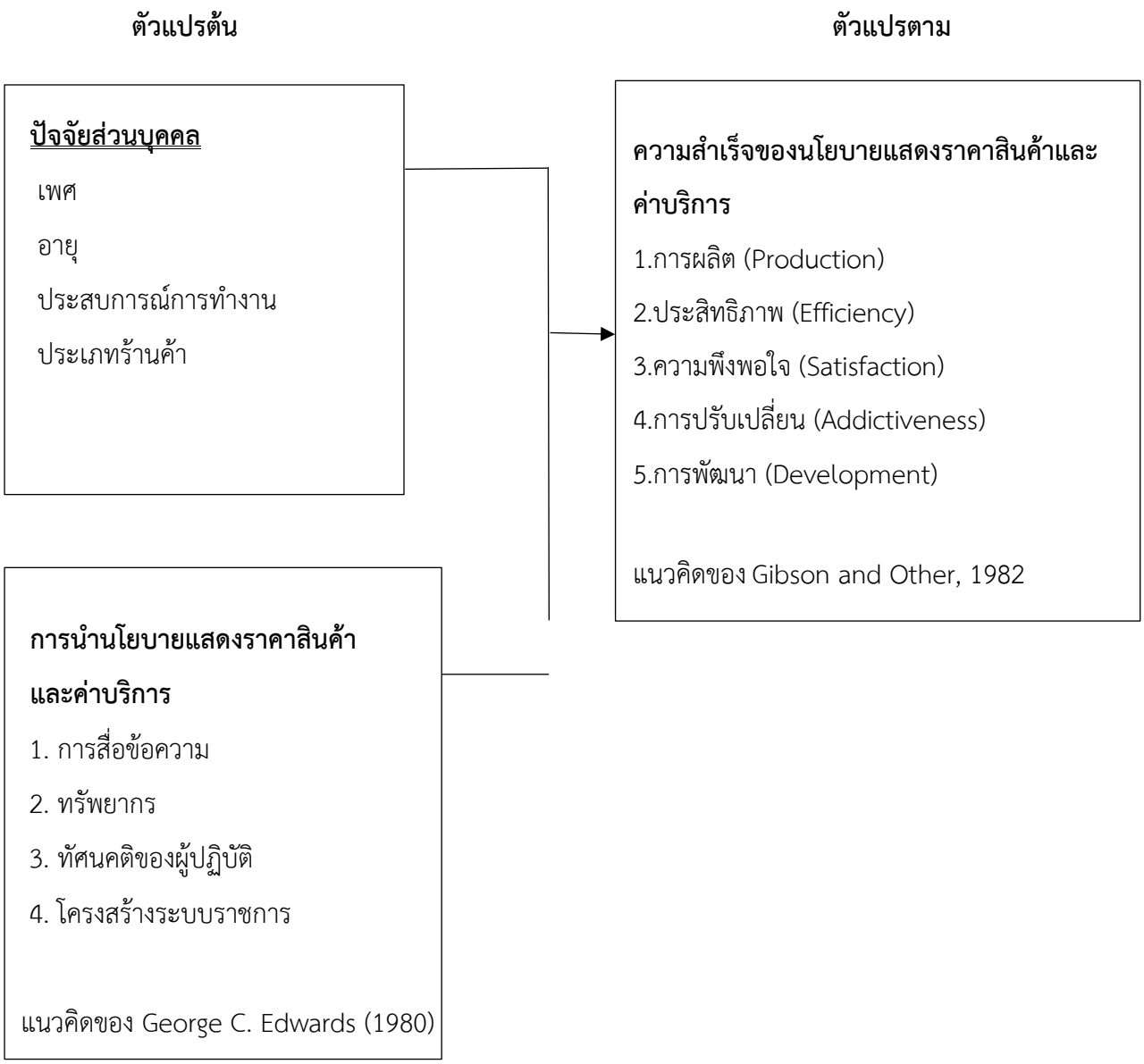
2.ทรัพยากร (Resources) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม ทรัพยากรที่สำคัญในการนำนโยบายไปปฏิบัติหมายรวมถึงจำนวนบุคลากรที่พอเหมาะและมีความชำนาญเพียงพอ มีระบบสารสนเทศที่สอดคล้องและพอเพียง และได้รับความร่วมมือจากผู้เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี และการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงาน เครื่องมือ และงบประมาณที่จำเป็นต้องใช้

3.จุดยืนหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน (Dispositions or Attitudes of Implementors) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จองการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างยิ่ง ผู้ปฏิบัติมีโอกาสในการใช้ดุลพินิจในการกำหนดนโยบายไปปฏิบัติ ทั้งนี้เพราะการสื่อข้อความจากผู้กำหนดนโยบายมักจะไม่ชัดเจนและคงเส้น คงวา และผู้ปฏิบัติส่วนใหญ่พอใจที่จะเป็นอิสระจากผู้บังคับบัญชา นโยบายอาจจะขัดแย้งกับจุดยืนหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติ หรือขัดแย้งกับผลประโยชน์ส่วนตัวและผลประโยชน์ขององค์การ ดังนั้น จุดยืนหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติในหลายกรณีจึงเป็นอุปสรรคต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ และส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

4.โครงสร้างระบบราชการ (Bureaucratic Structure) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสนใจในการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยการแบ่งส่วนงานขององค์การและมาตรฐานของระเบียบการปฏิบัติขององค์การอาจจะเป็นอุปสรรคต่อการประสานงานในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องความสำเร็จของนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ โดยนำแนวคิดของ Gibson and Other, 1982 มากำหนดแนวคิดในการวิจัย เพื่อศึกษาความสำเร็จของนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ทั้ง 5 ด้าน และการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการไปปฏิบัติ ดังนี้



ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถาม เพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ประกอบการร้านอาหาร จำนวน 175 ราย โดยได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว โดยใช้แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปรับจากเครื่องมือการวิจัยในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ได้คำถามที่มีความสอดคล้องกับบริบทขององค์กรที่ศึกษามากที่สุด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี รวมทั้งสิ้น 310 ราย (ข้อมูลจากเทศบาลเมืองเพชรบุรี ณ วันที่ 28 ตุลาคม 2564)

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 175 คน

โดยการศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากทุก ๆ หน่วยในประชากรที่จะศึกษา โดยมีขั้นตอนการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ประสบการณ์การทำงาน 4. ประเภทร้านค้า จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตรวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยเป็นการสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีไปปฏิบัติ ตามแนวคิดพื้นฐานของตัวแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย (Interactions Between Factor Models) George C. Edwards (1980) ประกอบด้วย 1. การสื่อข้อความ 2. ทรัพยากร 3. ทัศนคติของผู้ปฏิบัติ 4. โครงสร้างระบบราชการจำนวนทั้งสิ้น 14 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตรวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยเป็นการสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการไปปฏิบัติ ตามแนวคิดและทฤษฎีประสิทธิผลขององค์การ (Gibson and Other, 1982) ประกอบด้วย 1. การผลิต 2. ประสิทธิภาพ 3. ความพึงพอใจ 4. การปรับเปลี่ยน 5. การพัฒนา จำนวนทั้งสิ้น 16 ข้อ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-50 ปี จำนวน 98 คน มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปี ขึ้นไป และมีประเภทร้านค้าส่วนใหญ่ คือ ร้านจำหน่ายอาหารปรุงสำเร็จรูป

ข้อมูลการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการไปปฏิบัติ พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีความคิดเห็นในด้านการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการไปปฏิบัติที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหารไปปฏิบัติโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความสำเร็จของนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการในด้านการผลิต อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพึงพอใจ ด้านการปรับเปลี่ยน และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านการพัฒนา ตามลำดับ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านการผลิต พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีความคิดเห็นในเรื่อง ป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการมีการแสดงรายการสินค้าและราคาที่ถูกต้องตรงกับราคาที่

จำหน่ายจริง อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการถูกติดไว้อย่างชัดเจน เปิดเผย และสามารถอ่านได้โดยง่าย และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ให้ความร่วมมือในการปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ตามลำดับ

ด้านประสิทธิภาพ พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีความคิดเห็นในเรื่อง การดำเนินการตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการเป็นประโยชน์ เนื่องจากทำให้ผู้บริโภคไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ เป็นการพิทักษ์สิทธิและคุ้มครองผู้บริโภค อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการที่นำมาใช้ถูกนำมาใช้ตามหลักความคุ้มค่า โดยเป็นป้ายที่มีความคงทน สามารถนำมาใช้ซ้ำได้ ป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการที่นำมาใช้ถูกนำมาใช้ตามหลักความประหยัด โดยใช้วัสดุที่มีราคาเหมาะสม ไม่ฟุ่มเฟือย และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ การปฏิบัติตามนโยบายที่ให้ผู้ประกอบการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ จะส่งผลทางบวกต่อยอดจำหน่ายของท่าน ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีความคิดเห็นในเรื่อง การดำเนินตามนโยบายการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาซื้อสินค้าและบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การดำเนินตามนโยบายการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ช่วยส่งเสริมให้ท่านสามารถขายสินค้าได้ง่ายขึ้น และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ การดำเนินการตามนโยบายการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ไม่เป็นการรบกวนการขายสินค้าของร้านค้าท่าน ตามลำดับ

ด้านการปรับเปลี่ยน พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีความคิดเห็นในเรื่อง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงประเภทสินค้าและบริการที่ต้องแสดงราคาสินค้า ท่านมีป้ายเพียงพอที่จะทำการเพิ่ม หรือลดจำนวนป้ายได้ตามความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงราคาสินค้าและค่าบริการ ท่านสามารถปรับเปลี่ยนราคาที่ป้ายแสดงราคาสินค้าได้อย่างสะดวก และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ มีการปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการให้ตรงตามราคาจำหน่ายจริง โดยหากมีการคิดค่าบริการเพิ่มเติม (Service Charge) จากราคาสินค้าและบริการต้องมีการแสดงให้ผู้บริโภคได้รับทราบอย่างชัดเจน ตามลำดับ

ด้านการพัฒนา ผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีความคิดเห็นในเรื่อง การดำเนินนโยบายการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการสามารถแจ้งข้อมูลให้ผู้ประกอบการทราบได้รวดเร็วขึ้นกว่าในอดีต อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ การดำเนินนโยบายการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการสามารถคัดกรองข้อมูลที่จำเป็นมาแจ้งผู้ประกอบการได้ดีขึ้นกว่าในอดีต และเรื่องที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการได้สะดวก รวดเร็วขึ้น จากสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, Line, Twitter, Youtube ตามลำดับ

ข้อมูลระดับความสำเร็จของการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหารไปปฏิบัติในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มีต่อระดับความสำเร็จของการ

นำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการไปปฏิบัติ จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และประเภทร้านค้า สามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความสำเร็จของการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการไปปฏิบัติในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มีอายุต่างกัน มีระดับความสำเร็จของการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการไปปฏิบัติในภาพรวมแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีที่มีอายุต่างกัน มีระดับความสำเร็จของการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการไปปฏิบัติแตกต่างกัน ในด้านการผลิต ด้านประสิทธิภาพ และด้านความพึงพอใจ โดยผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป มีระดับความสำเร็จของการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหารไปปฏิบัติมากกว่าผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มีอายุ 20-50 ปี

ผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีระดับความสำเร็จของการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการไปปฏิบัติในภาพรวมแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีระดับความสำเร็จของการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการไปปฏิบัติแตกต่างกันในด้านการผลิต ด้านประสิทธิภาพ และด้านความพึงพอใจ ด้านการปรับเปลี่ยน และด้านการพัฒนา โดยผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปี ขึ้นไป มีระดับความสำเร็จของการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหารไปปฏิบัติมากกว่าผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มีประสบการณ์การทำงาน ต่ำกว่า 1 ปี - 10 ปี

ผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มีประเภทร้านค้าต่างกันมีระดับความสำเร็จของการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการไปปฏิบัติในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีที่มีประเภทร้านค้าต่างกัน มีระดับความสำเร็จของการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการไปปฏิบัติแตกต่างกัน ในด้านการผลิต ผู้ประกอบการร้านอาหารประเภทร้านจำหน่ายอาหารสำเร็จรูป มีระดับความสำเร็จของการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหารไปปฏิบัติในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มากกว่าผู้ประกอบการร้านอาหารประเภทร้านจำหน่ายเครื่องดื่ม และประเภทร้านจำหน่ายขนมหวาน และผู้ประกอบการร้านอาหารประเภทร้านจำหน่ายขนมหวาน มีระดับ

ความสำเร็จของการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหารไปปฏิบัติในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มากกว่าผู้ประกอบการร้านอาหารประเภทร้านจำหน่ายเครื่องดื่ม

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จในการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหารไปปฏิบัติในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีความสำเร็จในการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความสำเร็จในการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการด้านการผลิต มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพึงพอใจ ด้านการปรับเปลี่ยน และด้านการพัฒนา ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ประกอบการให้ความร่วมมือในการปิดป้ายแสดงราคาสินค้าและบริการ โดยป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการมีการแสดงรายการสินค้าและราคาที่ถูกต้องตรงกับราคาที่จำหน่ายจริง ถูกติดไว้อย่างเปิดเผยและสามารถอ่านได้โดยง่าย

ผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการไปปฏิบัติไม่แตกต่างกัน

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความสำเร็จของการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหารไปปฏิบัติในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และประเภทร้านค้า สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้ พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และประเภทร้านค้าต่างกัน มีความสำเร็จของการนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการของผู้ประกอบการร้านอาหารไปปฏิบัติแตกต่างกัน

3. วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ การนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการไปปฏิบัติในเขตเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี การนำนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการไปปฏิบัติ ได้แก่ ด้านการสื่อข้อความ ด้านทรัพยากร ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติ และด้านโครงสร้างระบบราชการ โดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ต่ำกับความสำเร็จของนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านโครงสร้างระบบราชการ ด้านการสื่อข้อความ ด้านทัศนคติของผู้ปฏิบัติ และด้านทรัพยากร ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะ 2 ประเด็น คือ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ได้แก่

1.ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผู้ประกอบการร้านอาหาร ควรเน้นการใช้ป้ายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการที่ประหยัดและเป็นป้ายที่มีความคงทน

ผู้ประกอบการร้านอาหาร ควรปรับเปลี่ยนราคาที่ป้ายแสดงราคาสินค้าได้อย่างสะดวก ตรงตามราคาจำหน่ายจริง โดยหากมีค่าบริการเพิ่มเติมควรแสดงให้ผู้บริโภคได้รับทราบอย่างชัดเจน

หน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินงานตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ควรสร้างเครือข่ายภาคประชาชน ด้านการคุ้มครองสิทธิของตนเองตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ เพื่อเป็นหูเป็นตาให้กับเจ้าหน้าที่ หากพบผู้การกระทำความผิดให้แจ้งสำนักงานพาณิชย์หรือแนะนำให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามนโยบายได้ เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ไม่สามารถเข้าถึงทุกพื้นที่ได้ตลอดเวลา

หน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินงานตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ควรมีการจัดอบรมผู้นำชุมชน โดยให้ความรู้เกี่ยวกับนโยบายการแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ เพื่อให้ผู้นำชุมชนเหล่านั้นไปเผยแพร่ต่อผู้ประกอบการในชุมชน

หน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินงานตามนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการ ควรมีการพิจารณาถ่ายโอนภารกิจ อำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 เพิ่มเติม เพราะเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดผู้ประกอบการในพื้นที่ และรับรู้ปัญหาในพื้นที่มากที่สุด

2.ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสำเร็จของนโยบายแสดงราคาสินค้าและค่าบริการด้านการพัฒนาเนื่องจากในปัจจุบันรูปแบบการจัดจำหน่ายมีหลากหลายช่องทางขึ้น โดยเฉพาะในตลาดออนไลน์

ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำนโยบายในเชิงป้องกันการเกิดปัญหาต่าง ๆ

ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมจากผู้ประกอบการด้านอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ร้านอาหารด้วย แล้วนำมาเปรียบเทียบระดับความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติของผู้ประกอบการที่ต่างประเภทกิจการหรือลักษณะของกิจการรวมไปถึงการแสดงราคาค่าบริการต่าง ๆ ด้วย

บรรณานุกรม

กล้า ทองขาว และปภาวดี มนตรีวัต. (2558). นโยบายสาธารณะและการวางแผน. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

กล้า ทองขาว. (2548). *การนำนโยบายและแผนการศึกษาไปปฏิบัติ แนวคิด ทฤษฎีและแนวทางการดำเนินงาน.* นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

_____. (2551). *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: พริกหวานกราฟฟิก.

กุลธน ธนาพงศธร. (2535). *แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พระราชบัญญัติว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542. (31 มีนาคม 2542). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 116 ตอนที่ 22 ก หน้า 23.

มยุรี อนุมานราชธน. (2556). *นโยบายสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กซเปอร์เน็ท จำกัด.

วรเดช จันทรศร. (2548). *ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ.* กรุงเทพมหานคร: หจก.สหายบล็อค และการพิมพ์.

ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2538). *นโยบายสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2548). *นโยบายสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประสิทธิผลการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

Effectiveness of Capability Development of Personnel attached to Cholburi Provincial Administration Organization

สุจินต์ สิทธิวิภัทร[1] และฐิติมา โห้ลำยอง[2]

Suchin Sittiviphat[1] and Thitima Holumyong[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]
E-mail: Sittiviphat0895235781@gmmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) ประเมินระดับประสิทธิผลการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี (3) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ รวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำนวน 388 คนเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ ค่าความแปรปรวนเชิ่งเดี่ยว สหสัมพันธ์เพียรสัน ผลการวิจัย (1) ประสิทธิผลการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อจำแนกด้วยลักษณะประชากรด้าน ตำแหน่ง และการศึกษา (3) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ประสิทธิผล การพัฒนาสมรรถนะข้าราชการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

Abstract

This research aimed to (1) explore effectiveness of capability development of personnel attached to Cholburi Provincial Administration Organization. (2) compare attitude of respondents toward effectiveness of capability development of personnel verified by

demographic factors. (3) explain correlation between affecting factors with effectiveness of capability development of personnel. This was quantitative approached,sample were 388 personnels of Cholburi Provincial Administration Organization. Questionnaires were data collective tool, collected by researcher. Statistical analysis were percentages mean standard Deviation and t Test ANOVAF. Pearson correlation. The findings were as follows; (1) effectiveness of capability development of personnel attached to Cholburi Provincial Administration Organization was highest level (2) There were significant difference among attitude of respondents toward effectiveness of capability development of personnel verified by job position and education level. (3) There was positive significant correlation between affecting factors with effectiveness of capability development of personnel.

Keywords: Effectiveness, capability development, personnel Cholburi Provincial Administration Organization

บทนำ

ปัจจุบัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ คือ องค์การ บริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้มีการบัญญัติสาระเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้ 1. หลักการการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ (มาตรา 281) รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครอง ตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงาน หลักในการจัดทำบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ 2. หลักการกำกับดูแลองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นไว้ (มาตรา 282) การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็น มีหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่ชัดเจนสอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติโดยต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม 3. ความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ (มาตรา 283) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นและย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและ การคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงานได้โดยอิสระและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถ

พัฒนาระบบการคลังท้องถิ่นให้จัดบริการสาธารณะได้โดยครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่จัดตั้งหรือร่วมกันจัดตั้งองค์การเพื่อการจัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าเป็นประโยชน์ และให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง 4. รูปแบบสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหาร ท้องถิ่น (มาตรา 284) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมีสภาท้องถิ่นและคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

การดำเนินงานตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องดำเนินการตามนโยบายที่ผู้บริหารท้องถิ่นกำหนดขึ้นตามพันธกรณีที่ได้ให้สัญญาประชาคมไว้โดยมีข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็น ผู้ปฏิบัติตามแผนและโครงการต่าง ๆ ที่วางไว้ ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินการ จึงต้องอาศัยสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้ความสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศทางการบริหารรัฐกิจและเกิดการพัฒนาบรรลุผลตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ และการที่ข้าราชการส่วนท้องถิ่นมีความสุขในการปฏิบัติงานตลอดจน การรักษาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีสมรรถนะด้วยการให้ความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานก็จะสอดคล้องกับการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

ในปัจจุบันการทำงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นพบว่ามีปัญหาในประสิทธิผลการปฏิบัติงานค่อนข้างมาก โดยจะเห็นได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งพิจารณาคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติและพิจารณาผลงานที่ทำได้เปรียบเทียบกับมาตรฐานหรือตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้ในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อตกลงการทำงาน การสังเกต ตรวจสอบบันทึก และลงความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนั้น ๆ ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการพัฒนาความรู้ ความสามารถทักษะ และพฤติกรรมการทำงานของบุคคลให้เป็นไปตามระดับตำแหน่ง สมรรถนะที่องค์กรคาดหวังในตำแหน่งงานนั้น ๆ ว่าได้ตามที่คาดหวังหรือมีความแตกต่างกันมาก น้อยเพียงใด เพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากรและเพื่อใช้ในการปรับปรุงงาน เพื่อพัฒนาบุคลากรให้สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้เห็นภาพปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบและพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บรรยากาศในการทำงานร่วมกันของบุคลากรเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และร่วมกันพัฒนาองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมาย และเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดี ความชอบประจำปีของข้าราชการ

จากประเด็นปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะนักทรัพยากรบุคคลจึงมีความสนใจและเล็งเห็นว่าควรศึกษาการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี เพื่อให้ทราบถึงระดับสมรรถนะหลัก เปรียบเทียบสมรรถนะหลัก และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาสมรรถนะและสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง ส่งเสริม พัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นให้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กรต่อ

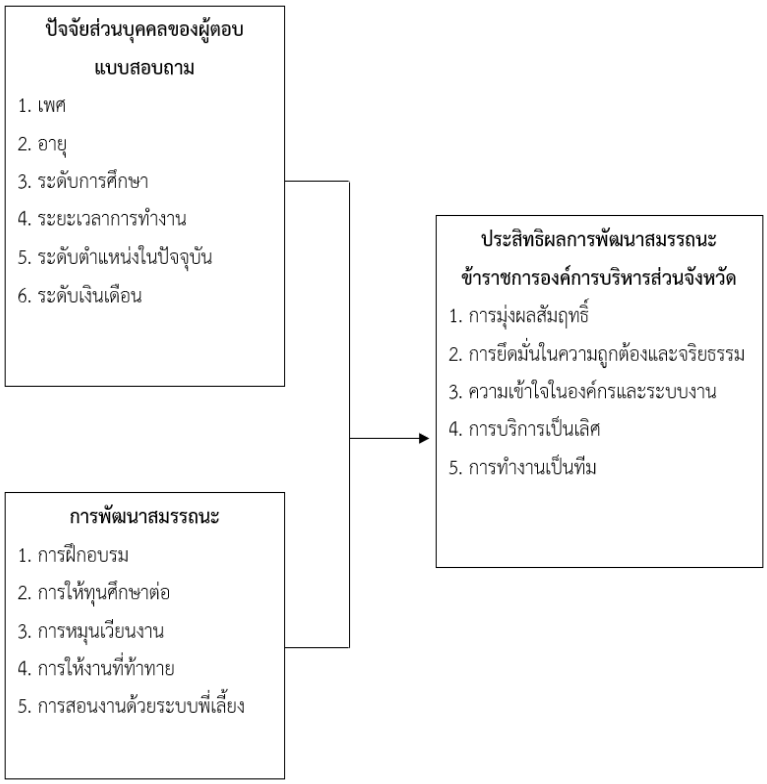
วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สามข้อ คือ (1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี (3) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการกับประสิทธิผลการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management) โดยมุ่งวิจัยประสิทธิผลการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้ (1) แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน (2) แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน (3) ข้อมูลองค์การบริหารส่วนจังหวัด (4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (5) กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ รวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี จำนวน 388 คนเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ ค่าความแปรปรวนเชิ่งเดี่ยว สหสัมพันธ์เพียรสัน

ผลการศึกษา

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 155 คน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาการทำงาน 10 ปี ขึ้นไป มีระดับตำแหน่งในระดับวิชาการ และมีระดับเงินเดือน 20,001-30,000 บาท

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการพัฒนาสมรรถนะ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านการฝึกอบรม พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีความเห็นในเรื่อง ได้รับโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานมากที่สุด

ด้านการให้งานที่ท้าทาย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีความเห็นในเรื่อง เมื่องานมีปัญหาหรือมีความยากกว่าเดิมผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานมากที่สุด

ด้านการสอนงานด้วยระบบพี่เลี้ยง พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีความเห็นในเรื่อง การมีระบบพี่เลี้ยงช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นมากที่สุด

ด้านการหมุนเวียนงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีความเห็นในเรื่อง ได้รับการหมุนเวียนงานเพื่อเพิ่มพูนความเชี่ยวชาญมากที่สุด

ด้านการให้ทุนศึกษาต่อ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีความเห็นในเรื่อง หน่วยงานส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นมากที่สุด

ประสิทธิผลการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นในประสิทธิผลการพัฒนาสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิผลการพัฒนาสมรรถนะด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การบริการเป็นเลิศ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การทำงานเป็นทีม และ ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ได้นำเสนอเนื้อหาสาระที่เชื่อมโยงกับข้อค้นพบในการวิจัยข้างต้น โดยข้อเสนอแนะในภาพรวมประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะในทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างประจำและสม่ำเสมอ อันจะเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและดียิ่งขึ้น

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ควรสร้างความตะหนักให้ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อโอกาสในการรับทุนเพื่อเพิ่มพูนวิทยฐานะ รับทุนเพื่อศึกษาต่อตามความสมัครใจ

3. องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ควรสร้างความตะหนักให้แก่ผู้บังคับบัญชาให้เปิดโอกาสให้ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีได้ทดลองทำงานที่นอกเหนือจากงานประจำ เพื่อเป็นการลดความเบื่อหน่ายจำเจจากงานประจำและเป็นการเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงานในงานด้านอื่น ๆ เพิ่มขึ้น

4. องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่อาวุโสกว่าและมีความประพฤติดี ทำหน้าที่แนะนำการปฏิบัติงานให้แก่ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีที่อายุน้อยกว่าหรืออายุงานน้อยกว่า เพื่อให้สามารถประพฤติตนและปฏิบัติงานได้ถูกต้องดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความต้องการในประสิทธิผลการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการส่วนจังหวัด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการกำหนดรูปแบบประสิทธิผลการพัฒนาสมรรถนะในรูปแบบแนวทางอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อนำไปการดำเนินการพัฒนาได้อย่างถูกต้องตรงกับความต้องการของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด

2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เช่น การจัดฝึกอบรม การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อเป็นการต่อยอดและนำมาประยุกต์ใช้ในองค์การบริหารส่วนจังหวัด

บรรณานุกรม

กมลรัตน์ แสนใจงาม. (2557). *รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ณัฐศรัณย์ ชุมวรฐายี. (2560). การพัฒนาสมรรถนะของนักบริหารและพัฒนาเมืองตามความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : ศึกษากรณีจังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, *12*(1), 50-63.

ทิพย์นฤมล โคตรบุตร. (2560). *สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม.* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาราชภัฏมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม.

พิสิษฐ์ พลอินทร์. (2557). การประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงพยาบาลกลางสำนักการแพทย์กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยาการจัดการ*, *3*(2), 94-110.

รมิดา ชาธิรัตน์. (2560). *สมรรถนะหลักการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลในเขตอำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์.* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

สมศักดิ์ พรมเดื่อ (2557). *ปัจจัยด้านสมรรถนะขององค์กร.* สืบค้นจาก http://fulltext.rmu.ac.th/fulltext/2559/121865/Kaewwisit%20Kaitsuda.pdf.

คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7

Quality of Working Life of Administrative Officers of the Public Prosecutor's Office Region 7

ริญดา เทียมแสงอรุณ[1] และฐิติมา โห้ลำยอง[2]

Rinyada Tiamsangaroon[1] and Thitima Holumyong[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: joy99rin@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 (2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 ผลการวิจัย (1) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมา (2) คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 มีการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่างกัน (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความเจริญเติบโตและก้าวหน้า ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย และด้านความรับผิดชอบโดยรวม รายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่อนข้างสูง นอกจากนี้หน่วยงานควรให้การสนับสนุนการการเรียนรู้เพิ่มเติมในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดอบรม/สัมมนา เพื่อเป็นการเพิ่มทักษะในการทำงานให้แก่บุคลากร และที่สำคัญบุคลากรควรปฏิบัติงานโดยยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรมเป็นที่น่าเชื่อถือและยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิต ข้าราชการธุรการ สำนักงานอัยการภาค 7

Abstract

The objectives of this research were 3 (1) To assess the level of quality of working life of civil servants of the Public Prosecutor's Office Region 7 (2) To compare the quality of working life of the administrative officers of the Public Prosecutor's Office Region 7 classified by personal factors. (3) To test the relationship between motivational factors and quality of work life of civil servants of the Public Prosecutor's Office Region 7. The results of the research (1) The level of quality of working life of civil servants of the Public Prosecutor's Office Region 7 found that the overall picture was at a high level. (2) The quality of working life of administrative officers of the Public Prosecutor's Office Region 7 classified by personal factors found that the overall picture was at a high level. and (3) the relationship between motivational factors and quality of work life of the administrative officials of the Public Prosecutor's Office Region 7 found that The relationship between motivation and quality of work life was: The aspect of being respected in terms of growth and progress The nature of the work assigned and overall responsibility Each aspect had a positive correlation with the quality of work life of the administrative officers of the Public Prosecutor's Office Region 7. The correlation coefficient is quite high. In addition, agencies should support additional learning in various fields, such as organizing trainings/seminars. In order to increase working skills for personnel And most importantly, personnel should work with moral and ethical principles to be credible and accepted by their colleagues. supervisor and people who come to contact the government

Keywords: quality of life, Administrative Officers, Public Prosecutor's Office Region 7

บทนำ

“ทรัพยากรมนุษย์” ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการทำงาน การทำงานไม่ว่าจะอยู่ในภาคราชการหรือภาคเอกชน หนึ่งในองค์ประกอบที่สำคัญแห่งความสำเร็จ นอกจากจะเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์การแล้วยังเป็นปัจจัยที่จะส่งเสริมการทำงานของพนักงานให้มีแรงจูงใจในการทำงานอีกด้วย คนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และตอบสนอง ความต้องการพื้นฐาน เมื่อคนต้องใช้เวลาอยู่ในที่ทำงานเป็นส่วนใหญ่ สถานที่ทำงานจึงควรมีสภาวะที่เหมาะสม ที่จะทำให้เกิดความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจคนเรา คือ บุคคลหนึ่งในสังคมทั่วไปที่มีความปรารถนาให้ตนเองดำเนินชีวิตไปอย่างมีความสุขตามเงื่อนไขหรือ เกณฑ์

บางอย่างที่ต้องการเพิ่มมากขึ้น เช่น ความต้องการให้มีอาชีพที่มั่นคง และก้าวหน้า ความต้องการทำงานในองค์การที่มั่นคง ความต้องการได้รับโอกาสในการพัฒนา ได้รับเกียรติ ได้รับการยกย่อง เป็นบุคคลที่มีคุณค่าในองค์การ ได้รับการยอมรับจากบุคคลทุกระดับ ในที่ทำงาน ได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม ได้รับสวัสดิการที่พึงพอใจ มีหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่ดี และมีการบริหารจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพหากปราศจากเสียซึ่งบุคลากรหรือมีแต่บุคลากรที่ไม่มีประสิทธิภาพ ในการทำงาน หน่วยงานนั้นก็ไม่สามารถดำเนินงานให้บรรลุถึงจุดประสงค์ หรือเป้าหมาย ขององค์การได้ ในทางกลับกัน หน่วยงานใดมีเงินงบประมาณใช้จ่ายน้อย หรือไม่เพียงพอ มีเครื่องมือเครื่องใช้ไม่ทันสมัย หรือไม่เพียงพอต่อการใช้งาน หากแต่มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ สามารถเปลี่ยนวิกฤตให้เป็นโอกาส รู้จักประยุกต์ใช้เครื่องมือและงบประมาณ เพียงเท่าที่มีอยู่จำกัดให้สามารถทำงานได้ในภาวะที่ขาดแคลน หน่วยงานนั้นก็สามารถฟันฝ่า ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ จนบรรลุเป้าหมายและจุดประสงค์ขององค์การได้อย่างราบรื่น และง่ายดาย ในทางกลับกัน หน่วยงานใดขาดแคลนซึ่งบุคลากร หรือมีบุคลากรที่ขาดความรู้ ความสามารถ หรือขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน หน่วยงานหรือองค์กรนั้นก็อาจประสบ ความล้มเหลวในการบริหารงานขององค์การได้ ทัศนคติของบุคลากรให้มีพฤติกรรมการทำงานที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดซึ่งปัจจัยหนึ่งถือเป็นกลไกสำคัญที่สุด ที่จะส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐมีทัศนคติเชิงบวกและสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ มีขวัญ กำลังใจ มีความสุข มีความผูกพันกับองค์การ และทุ่มเทผลิตผลงานที่มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง นั้นก็คือ “การมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน” (จักรวาล แสงแข, 2549, น.1-2), (รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศนี ชาติไทย,2559, น.1-2)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) ถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งเพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญต่อองค์กร ดังนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน คือ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีรู้สึกที่ดีต่องาน มีความมั่งคง ทำให้เกิดความสุขโดยจะส่งผลดีทั้งตัวบุคคลและองค์กร

ในการบริหารงานเกือบทุกองค์กรได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของบุคลากร ซึ่งถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุด มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร จึงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเพราะเชื่อว่า “บุคลากรคือกุญแจแห่งความสำเร็จ” องค์กรจึงมุ่งที่จะรักษาบุคลากรที่ดีในองค์กรไว้ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจต่าง ๆ ให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน แต่อย่างไรก็ตาม แม้องค์กรจะให้ความสำคัญกับบุคลากรหรือมีนโยบายที่ดีเพียงใด หากแต่ทุกองค์กรย่อมเกิดปัญหา ซึ่งสาเหตุมาจากบุคลากรรู้สึกไม่ได้รับปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ หรือ องค์กรมีวิธีการสร้างแรงจูงใจที่ไม่ตรงกับความพึงพอใจในงานที่บุคลากรต้องการ ดังนั้นองค์กรจึงต้องตระหนักถึงแรงจูงใจใดที่เป็นเหตุให้บุคลากรรู้สึกเกิดความพึงพอใจในงานสูงสุด เพราะแรงจูงใจเหล่านั้น เมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองที่ดีแล้ว ผลที่ตามมาคือ บุคลากรจะเกิดความรู้สึกตั้งใจและเต็มใจ

มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อองค์กรและบุคลากร

จากเหตุผลและความเป็นมาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนในที่จะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 ในปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลและความสำคัญของบุคลากรในองค์กร และสิ่งที่บุคลากรต้องการ ทั้งทางด้าน 1.ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ 2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย 3. การพัฒนาความรู้ ความสามารถของบุคลากร 4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน 5. การบูรณาการทางสังคม 6. ธรรมนูญในองค์กร 7. ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน 8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ส่งผลให้เกิดการพัฒนาตนเอง ไปจนถึงการพัฒนาในหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในชีวิตการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานที่ดีขึ้น และสร้างแรงจูงในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและมุ่งมั่นที่จะสร้างผลงานที่ดีให้แก่องค์กร ซึ่งผลที่ได้รับจากการวิจัยดังกล่าวเพื่อที่จะนำไปใช้ในพัฒนาระบบการบริหารงานให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพโดยการสร้างให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีพึงพอใจในการทำงานและผูกพันกับองค์กร ซึ่งส่งผลให้พนักงานทุ่มเทความรู้ ทักษะ และมีพฤติกรรมที่ดีในการทำงานโดยมุ่งมั่น ทุ่มเทให้งานบรรลุตามเป้าหมาย และส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

วอลตัน (Walton, 1974, pp.22-27) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานว่า ประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการ ดังนี้

1. รายได้และประโยชน์ตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่าง เพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่น ๆ ด้วย
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ นันคือ สภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสียงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) งานทีปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริง และรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมันคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Growth and Security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นทียอมรับทังของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social Integration) ซึ่งหมายความว่า งานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์การจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (The Total Life Space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอก องค์การอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไปด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลียง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นันรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อมการปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory)

Herzberg, Barnard and Synderman (1959, pp. 113-119 อ้างถึงใน พิชญาภา แก้วไกรสร, 2560, น.13-14) ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจที่สำคัญชื่อ ทฤษฎี 2 ปัจจัย มีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานชอบและรักงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 5 ประการ คือ

1) ความสำเร็จของงาน

2) การยอมรับนับถือ

3) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

4) ความรับผิดชอบ

5) ลักษณะของงาน

2. ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) เป็นปัจจัยที่คงไว้ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลให้มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีไม่สอดคล้องกับความปรารถนาของบุคคลในองค์การแล้วจะเกิดการไม่ชอบงานขึ้น ประกอบด้วย 5 ประการ คือ

1) นโยบายและการบริหาร

2) การปกครองบังคับบัญชา

3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

5) เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล

นอกจากนี้ทฤษฎีของ Herzberg ได้ศึกษาเกี่ยวกับเจตคติในการทำงานของคนงานโดยทำการวิเคราะห์ถึงแรงจูงใจ เน้นถึงตัวกระตุ้นอันเกิดจากความรับผิดชอบเป็นสำคัญ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นได้แสดงความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อการทำงานองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดี เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ในองค์การประกอบด้วย 14 ปัจจัย คือ

1. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากกลุ่มว่าเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และเป็นพวกเดียวกัน เช่น ทักทายกัน รู้จักมักคุ้นกัน และให้ข้อแนะนำกันได้

2. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานจนงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายเป็นอยางดี และเห็นความสำคัญในการที่ทำงานนั้นได้สำเร็จ

3. ความเป็นไปได้ของการเติบโตขึ้น (Possibility of growth) หมายถึง ความรู้ความสามารถที่มีอยู่จะทำให้มีโอกาสที่เจริญกาวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ได้ ได้งานที่ถนัดทำ คนจะมีความรู้ถ้าได้ทำงานที่ตนชอบและมีโอกาสที่จะพัฒนาได้ เช่น ถนัดวาดรูปแล้วได้ทำงานวาดรูป หรือถนัดร้องเพลงแล้วได้เป็นนักร้อง เป็นต้น

4. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้เลื่อนยศ เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นอันเนื่องมาจากความสามารถ และได้รับผิดชอบมากขึ้น

5. รายได้ (Salary) หมายถึง การมีเงินได้ที่สูงขึ้น เช่น การขึ้นเงินเดือน เงินพิเศษต่าง ๆ

6. ความสัมพันธ์ (Interpersonal relation-supervision) หมายถึง ความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล สามารถพูดคุย และเข้ากันได้ ให้คำแนะนำกันได้

7. การนิเทศ (Supervision-technical) หมายถึง การเอาใจใส่ ตรวจตรา ดูแล และให้ข้อแนะนำในการปฏิบัติงานอย่างมีเทคนิค สามารถใช้วิธีการที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล

8. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานอย่างมีเอกภาพ

9. นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) หมายถึง กรอบที่กหนดให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติและการปกครองของผู้บริหาร

10. สภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานหรือบรรยากาศในการทำงาน

11. ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง ลักษณะพิเศษเฉพาะของงานนั้น ๆ ซึ่งทำให้เห็นว่าแตกต่างจากงานอื่น

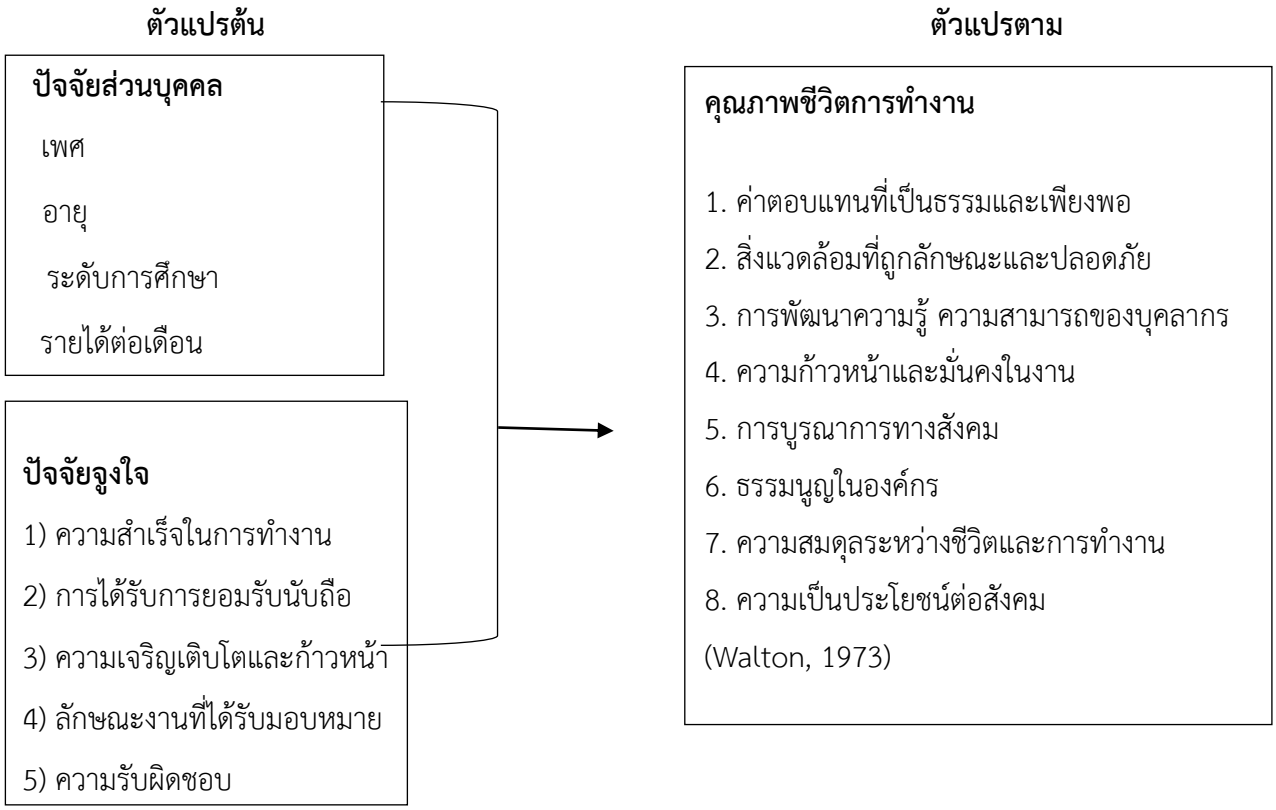
12. ปัจจัยในชีวิตส่วนตัว (Factors in personal life) หมายถึง ข้อจำกัด หรือข้อส่งเสริมในการปฏิบัติงาน อันเนื่องมาจากการดำเนินชีวิตส่วนตัว เช่น ต้องแยกจากครอบครัวมาอยู่ที่ทำงานบ้านไกล เป็นต้น

13. สถานภาพ (Status) หมายถึง สถานภาพภายในองค์กร สามารถที่จะจัดลำดับในความก้าวหน้าของชีวิตการทำงานได้

14. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (Job security) หมายถึง ความมั่นคงขององค์กรและความปลอดภัยในการทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยนำแนวคิดของริชาร์ด วอลตัล (Walton, 1973) มากำหนดแนวคิดในการวิจัย เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้าน และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้



(แนวคิดของเฮอร์ซเบอร์ก, 1959 : ทฤษฎี 2 ปัจจัย)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถาม เพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการธุรการ จำนวน 172 คน โดยได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว โดยใช้แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปรับจากเครื่องมือการวิจัยในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ได้คำถามที่มีความสอดคล้องกับบริบทขององค์กรที่ศึกษามากที่สุด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการธุรการที่ปฏิบัติงานสำนักงานอัยการภาค 7 รวมทั้งสิ้น 302 คน (ข้อมูลจากสำนักงานอัยการภาค 7 ณ วันที่ 20 พฤษภาคม 2563)

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการธุรการที่ปฏิบัติงานสำนักงานอัยการภาค 7 จำนวน 172 คน

โดยการศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากทุก ๆ หน่วยในประชากรที่จะศึกษา โดยมีขั้นตอนการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. รายได้ต่อเดือน จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตรวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยเป็นการสอบถามปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 ตามแนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg, 1959) ประกอบด้วย 1. ความสำเร็จในการทำงาน 2. การได้รับการยอมรับนับถือ 3. ความเจริญเติบโตและก้าวหน้า 4. ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย 5. ความรับผิดชอบ จำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 ตามแนวคิดของ (Walton, 1973) ประกอบด้วย 1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ 2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย 3. การพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร 4. ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน 5. การบูรณาการทางสังคม 6. ธรรมนูญในองค์กร 7. ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน 8. ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม จำนวนทั้งสิ้น 24 ข้อ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 90 คน มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาท ขึ้นไป

ข้อมูลปัจจัยจูงใจ พบว่า ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 มีความคิดเห็นในด้านปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความความเจริญเติบโตและก้าวหน้า ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย และด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับ

ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมมากที่สุด รองลงมาคือด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านธรรมนูญในองค์กร ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ และด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรตามลำดับ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม พบว่า ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 มีความรู้สึกภูมิใจในองค์กรของตนเองที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมมากที่สุด รองลงมาคือ มีความรู้สึกว่าตนเองมีความรับผิดชอบและได้ทำประโยชน์ต่อสังคม และมีความรู้สึกว่ากิจกรรมหรืองานที่ทำเป็นประโยชน์ ตามลำดับ

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน พบว่า ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 สามารถจัดความสมดุลในชีวิตกับการทำงานของตนเองได้มากที่สุด รองลงมาคือสามารถจัดสรรเวลาในที่ทำงานและเวลาว่างของตนเองและเวลาว่างของตนเองสำหรับครอบครัว และสามารถทำหน้าที่ตามบทบาทของตนเองในครอบครัวและในสถานที่ทำงานได้อย่างเหมาะสมตามลำดับ

ด้านการบูรณาการทางสังคม พบว่า ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 มีการได้รับการยอมรับนับจากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ มากที่สุด รองลงมาคือ การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน และมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

ด้านธรรมนูญในองค์กร พบว่า ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 มีการได้รับการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลอย่างเหมาะสมมากที่สุด รองลงมาคือ การปฏิบัติเปรียบเสมือนเป็นสมาชิกที่มีคุณค่าคนหนึ่งขององค์กร และมีการปฏิบัติในแนวทางของการเป็นปัจเจกบุคคลอย่างเหมาะสม (เช่น การมอบหมายงานให้เหมาะสมกับเพศสภาพของบุคคล หรือการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับสภาวะสุขภาพของบุคคล) ตามลำดับ

ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย พบว่า ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 มีสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานมีความปลอดภัยสำหรับการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือที่ตั้งของสถานที่ทำงานมีความปลอดภัย และมีลักษณะทางกายภาพถูกสุขอนามัย สำหรับการทำงาน ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน พบว่า ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 มีความสนใจในการส่งเสริมการเพิ่มขีดความสามาถในการทำงานของข้าราชการธุรการมากที่สุด รองลงมาคือ การเปิดโอกาศให้ข้าราชการธุรการได้เข้าร่วมอบรมเพื่อพัฒนาสายงานภายในองค์กร และการให้ความสนใจในการส่งเสริมให้ศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น ตามลำดับ

ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ พบว่า ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 มีค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสมกับค่าครอบชีพในปัจจุบันมากที่สุด รองลงมาคือ มีค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมและยุติธรรมกับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และมีค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเพียงพอในการดำรงชีวิตตามลำดับ

ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร พบว่า ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 มีการทราบถึงแนวทางและหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งและการสร้างความก้าวหน้าในสายงานมากที่สุด รองลงมาคือการได้รับโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถและได้รับการสนับสนุนเพื่อสร้างความก้าวหน้าในสายงาน และการเข้าร่วมการอบรมที่ตรงกับความต้องการส่วนบุคคล ตามลำดับ

ข้อมูลคุณภาพชีวิตจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 ที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนสามารถสรุปได้ดังนี้

ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 ที่มีเพศต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 ที่มีอายุต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ในด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านธรรมนูญในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 ที่มีการศึกษาในระดับอื่น ๆ

ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 พบว่า ข้าราชการสำนักงานอัยการภาค 7 มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านธรรมนูญในองค์กร ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน และด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ตามลำดับ

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้ พบว่า ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

3. วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความเจริญเติบโตและก้าวหน้า ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย และด้านความรับผิดชอบโดยรวม รายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่อนข้างสูง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 ควรมีการกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับสอดคล้องการปฏิบัติหน้าที่และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งผลให้ได้รับการประเมินผลงานที่ดี ส่งเสริมหรือสนับสนุนให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ ที่สามารถนำมาปรับใช้ในการทำงานและขับเคลื่อนองค์กรในยุค 4.0

ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 ควรมีการเพิ่มอุปกรณ์ในการทำงานให้พอเพียงนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานทดแทนครุภัณฑ์สำนักงานที่หมดอายุการใช้งาน เพิ่มพื้นที่ให้สำนักงานลดความแออัดคับแคบของสถานที่ทำงาน และเอื้ออำนวยต่อการทำงานของข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้าราชการธุรการสำนักงานอัยการภาค 7 ควรมีการสำรวจความต้องการสวัสดิการที่อยู่อาศัยรองรับผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ต่างจังหวัด เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายอย่างเหมาะสมและครอบคลุมทุกระดับตำแหน่ง

บรรณานุกรม

พรชนก ศรีขำ.(2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานห้างเทสโก้โลตัสโลตัส.* (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก

พรพิตรา ธรรมชาติ.(2560). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกของผู้แทนขายระดับบังคับบัญชา ของกลุ่มบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์.* (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณิศาภัทร ม่วงคำ.(2559). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร :กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัยมูลนิธิมิราเคิลออฟไลฟ์ในทูลกระหม่อมหญิงอุบลรัตนราชกัญญาสิริวัฒนาพรรณวดี*. (สารนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

ทัศนีย์ ชาติไทย.(2559). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์* (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ปรียาภรณ์ อยู่คง.(2558). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารในจังหวัดเพชรบุรี.* (วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รัตนาภรณ์ บุญมี.(2558). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเทศบาลตำบลนาดี.* (วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

วัชรีเนตร วุฒานุสรณ์.(2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการกองบัญชาการหน่วยบัญชาการทหารพัฒนา.* (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.

วธู สวนานนท์.(2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์การรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง.* หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การคณะศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานอัยการสูงสุด. (2564). *ประมวลจริยธรรมข้าราชการฝ่ายอัยการและบุคลากรของสำนักงานอัยการสูงสุด.* สืบค้นจาก https://www2.ago.go.th/index.php/about

ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน

Public Service Effectiveness of Samphran Subdistrict Administrative Organization

ณัฐกิตติ์ ทองใบ และ ฐิติมา โห้ลำยอง

Nattakit Thongbai and Thitima Holumyang

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: Dazada14@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและประสิทธิผลการบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะโดยรวมและรายด้านพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) สภาพปัญหาที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ได้แก่ (ก) ด้านเจ้าหน้าที่การให้บริการไม่เพียงพอต่อการให้บริการ (ข)อุปกรณ์เครื่องมือไม่อำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ (3) แนวทางในการพัฒนาการให้บริการสาธารณะ ได้แก่ (ก) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่การให้บริการให้เพียงพอต่อจำนวนของประชาชนที่เข้ามาขอรับการบริการ (ข) องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดระบบขั้นตอนประชาชนที่มาขอรับบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น (ค) ควรนำเทคโนโลยีและสารสนเทศในการสื่อสารใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน (ง) องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการต่อประชาชนเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาของประชาชน

คำสำคัญ: บริการสาธารณะ ประสิทธิผลการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

This research has three objectives; (1) to analyze the effectiveness of public service in the Samphran Subdistrict Administrative Organization in Nakhon Pathom Province. (2) to compare the effectiveness of public services of the Samphran Subdistrict Administrative Organization Classified by personal factors. (3) to examine the relationship between management and public service effectiveness of Samphran Subdistrict Administrative

Organization; The results showed that (1) the level of effectiveness of public service in general and each aspect found that most of the people have a high level of overall opinion. (2) the problem of public services; such as (a) the service personnel are insufficient to provide the service. (b) equipment and tools that do not facilitate the service. (3) guidelines for the development of public services; such as (a) there should increase the number of service personnel sufficient to meet the number of people who come to request services. (b) the subdistrict Administrative Organization should organize a system of procedures for people who come to request services more quickly. (c) there should apply new technology and information in communication in the operation and service of the people. (d) the subdistrict Administrative Organization should provide equipment and tools used to provide services to the people in response to the needs and problems of the people.

Keyword: Public Service, Service Effectiveness, Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระกายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายไม่เป็นแผนที่เบ็ดเสร็จ มีกระบวนการยืดหยุ่นและสามารถปรับวิธีการให้สอดคล้องกับสถานการณ์และการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ 3 ด้าน คือ 1)อิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจดการ โดยยังคงรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ 2)ด้านการบริหารราชการแผ่นเดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นโดยปรับบทบาทของราชการ บริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคให้ส่วนท้องถิ่นเข้ามาดำเนินการแทนเพื่อให้ราชการบริหารส่วนกลางและบริหารส่วนภูมิภาครับผิดชอบภารกิจมหาภาคและภารกิจที่เกินขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นสนับสนุนด้านเทคนิควิชาการ และตรวจสนองติดตามประเมินผล 3) ด้านประสิทธิภาพการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐานการบริหารมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงาน และติดตามตรวจสอบแนวทางการกระจายอำนาจ

ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ยังขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะรับการถ่ายโอน รวมทั้งการสร้างกลไกและระบบความคุมคุณภาพมาตรฐานมารองรับตลอดจนการปรับปรุงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องภารกิจที่ถ่ายโดนจัดเป็น 6 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและ 6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรมจารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนบท ดังนั้น จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปกครองท้องถิ่นของชนบทไทย ซึ่งแต่เดิมมีรูปแบการบริหารงานแบบสภาตำบลได้จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งกระทรวงมหาดไทย 222/2499 ลงวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2499 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้านโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปิดโอกาสให้ราษฎรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎ รได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำบลและหมู่บ้านทุกอย่างเท่าที่จะเป็นประโยชน์แก่ท้องถิ่นและราษฎรเป็นส่วนร่วม ซึ่งจะเป็นแนวทางนำราษฎรไปสู่การปกครองระบบประชาธิปไตย และในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 425 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่ พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคบใช้เมื่อ วันที่ 2 มีนาคม 2538 ทำให้มีการปรับฐานะการบริหารงานในระดับตำบล (โกวิทย์ พวงงาม, 2542, น.169-170)

หน่วยงานภายในขององค์การบริหารส่วนตำบล มีพนักงานส่วนท้องถิ่น เป็นเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ปฏิบัติงานอันเป็นภารกิจประจำสำนักงานหรืออาจจะนอกสำนักงานก็ได้ ซึ่งมีความเกี่ยวพันกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างใกล้ชิด เพราะหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน ทั้งในเรื่องการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี การจัดระเบียบชุมชนและสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย การวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิช กรรมและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการทำนุ บำรุง ศิลปะ วัฒนธรรมจารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่กับท้องถิ่นซึ่งนับว่าเป็นภาระหน้าที่ ที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมาก (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลการบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน

2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและประสิทธิผลการบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

สมจิตร พึ่งหรรษา, 2552 (อ้างถึงใน ชานนท์ ชูหาญ, 2560, หน้า11) ประสิทธิผลองค์การ (Organization effectiveness) หมายถึง ความสามารถของสถานศึกษาในการบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยประยุกต์ตามแนวความคิดของKaplan และ Norton ซึ่งประกอบด้วยมุมมอง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านผู้รับบริการ ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา

1) ประสิทธิผลด้านการเงิน (Financial Perspective) หมายถึง ความสามารถของสถานศึกษาในการบริหารงบประมาณและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด โปร่งใส สามารถบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ทั้งในการแสวงหางบประมาณและทรัพยากรในรูปแบบต่าง ๆ สอดคล้องกับเปูาหมายทั้งในระยะสั้นและระยะยาวขององค์การ

2) ประสิทธิผลด้านผู้รับบริการ (Customer Perspective) หมายถึง ความสามารถของสถานศึกษาในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินการของสถานศึกษา ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่สนับสนุน เช่น ความพึงพอใจของผู้ปกครองหรือผู้เข้ามาติดต่อกับสถานศึกษาในด้านการให้บริการทางวิชาการหรือบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนักเรียน นักศึกษาต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอนและบริการความพึงพอใจของชุมชน เป็นต้น

3) ประสิทธิผลด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective)หมายถึง ความสามารถของสถานศึกษาในการดำเนินการเกี่ยวข้องกับการบริหารภายใน ตั้งแต่การวิเคราะห์ การกำหนดทรัพยากรที่ต้องการในการบริหาร เช่น การบริหารงานวิชาการ การจัดการเรียน การสอน การสร้างและปลูกฝังแนวคิดด้านคุณธรรม จริยธรรมให้แก่ผู้เรียน การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา การสนับสนุนให้บุคลากรทำงานวิจัยในชั้นเรียน การสนับสนุนสื่อและอุปกรณ์การเรียน การสอน การติดตามผลการดำเนินงานตามโครงการต่าง ๆ เป็นต้น

4) ประสิทธิผลด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) หมายถึง ความสามารถของสถานศึกษาในระยะยาว ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรภายในองค์การเกิดการเรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างดี และสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับสถานศึกษาในอนาคต

แนวคิดเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ชาริณี จันทร์แสงศรี, 2540 (อ้างถึงใน อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์, 2559, น.18-19) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีสาเหตุมา จากปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สติปัญญา การศึกษาและบุคลิกภาพ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร

โดยลักษณะส่วนบุคคลจะเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรที่ต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับ วรจิตร หนองแกได้เสนอว่าการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกาหนดโดยคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual Attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1) Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับเพศ อายุเชื้อชาติ และเผ่าพันธุ์

2) Competency Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับด้านความรู้ความสามารถความถนัดและความชานาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

3) Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยาอันได้แก่ ทัศนคติ คานิยม การรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

แนวคิดเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

หลักในการบริหารงานจุดมุ่งหมายสำคัญอยู่ที่ต้องการให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งประหยัดเวลา ทรัพยากรและทุกคนพึงพอใจโดยอาศัยทรัพยากรพื้นฐาน ในการบริหาร 4 ประการ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของและวิธีการจัดการในบรรดาทรัพยากรทั้งหมดนี้ “คน” นับว่าเป็นทรัพยากรหลักและสำคัญที่สุดไม่ว่ายุคใดสมัยใดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทางด้านเศรษฐกิจ สังคมหรือการเมืองนั้น คนได้เข้าไปมีส่วนร่วมของการปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรืออาจพูดได้ว่าคนกับงานเป็นสิ่งคู่กัน ฉะนั้นการปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชนก็นับว่าเป็นสิ่งสาคัญ แต่การที่จะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพย่อมอาศัยปัจจัยหลายๆ ด้าน ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอปัจจัยที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์ดังต่อไปนี้

1.ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล

ชาริณี จันทร์แสงศรี, 2540 (อ้างถึงใน อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์, 2559, น.18-19) กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีสาเหตุมา จากปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สติปัญญา การศึกษาและบุคลิกภาพ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรโดยลักษณะส่วนบุคคลจะเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กรที่ต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับ วรจิตร หนองแกได้เสนอว่าการปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกาหนดโดยคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual Attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1) Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับเพศ อายุเชื้อชาติ และเผ่าพันธุ์

2) Competency Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับด้านความรู้ความสามารถความถนัดและความชานาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

3) Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยาอันได้แก่ ทัศนคติ ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2.ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

Becker and Neuhauser (อ้างถึงใน โสหส ปญจะวิสุทธิ, 2550, น.150) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Effciency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลิตผลขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่ เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1) หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรรความซับซ้อนต่ำ(Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainly) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติ ในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วน แน่ชัดจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพของ องค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง (High - Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainly)

2) การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำ ให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3) ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4) หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลของการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

จากนักวิชาการที่ได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพ ในการบริหารงานที่สำคัญ ซึ่งได้กล่าวเพิ่มเติมถึงหลักการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คือ (สมพงศ์ เกษมสิน, 2550, น.54) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Haning Emerson ที่เสนอ แนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมี ดังนี้คือ

1) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง

2) ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน

3) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง

4) รักษาระเปรียบวินัยในการทำงาน

5) ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรมลงทะเบียน ไว้เป็นหลักฐาน

6)การทำงานตองเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการ

7) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่งถึง

8) งานเสร็จทันเวลา

9) ผลงานได้มาตรฐาน

10) การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้

11) กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก่สอนงานได้

12) ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ทุกวันนี้หน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ได้ใช้คำที่มีความหมายทำนองเดียวกับคำว่า การบริหาร หลายคำ เช่น การจัดการ การบริหารการพัฒนา และการบริหารจัดการ ในบางครั้งเกิดการถกเถียงกันว่าควรจะใช้คำใด บางคนได้ให้ความหมายโดยใช้"ความรู้สึก" มากกว่าใช้เหตุผลหรือ "ความรู้ทางวิชาการ" อีกทั้งความหมายที่แต่ละคนให้ย่อมแตกต่างกันไปตามพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ ตลอดจนสถานการณ์ ผู้เขียนขอมีส่วนร่วมในการให้ความหมายของการบริหาร การจัดการ การบริหารการพัฒนา และการบริหารจัดการสำหรับการบริหารภาครัฐ โดยนำมาศึกษาวิเคราะห์ในเชิงเปรียบเทียบ รวมทั้งนำความรู้ทางวิชาการมาปรับใช้ควบคู่กับข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง (fact) และยังได้แสดงความคิดเห็น (opinion) ไว้ด้วย แน่นอน การให้ความหมายในเชิงเปรียบเทียบในที่นี้ ไม่อาจให้คำตอบที่เป็นข้อยุติจนเป็นที่ยอมรับของทุกคนได้ เพราะเป็นธรรมดาหรือเป็นธรรมชาติที่แม้กระทั่งทุกวันนี้ ยังไม่มีนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญคนใดที่สามารถให้ความหมายคำว่า การบริหาร หรือกำที่มีความหมายทำนองเดียวกันได้อย่างเป็นสากลหรือเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายได้ แต่อย่างไรก็ดี เนื้อหาสาระในบทความนี้น่าจะเป็นประโยชน์ ลดความสับสน และมีส่วนในการพัฒนาความรู้ด้านการบริหารภาครัฐในทางวิชาการเพิ่มมากขึ้น (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2555, น.2)

ความหมายของการบริหารจัดการ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2555, น. 30) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารจัดการ (Management Administration) คือการนำไปใช้ได้ทั้งหน่วยงานและบุคลากรในองค์กรภาครัฐและภาคคนเอกชน เป็นการผสมผสานแนวคิดการบริหารภาครัฐและการจัดการภาคเอกชนเข้าด้วยกัน ถ้านำคำนี้ไปใช้ในหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้ชัดเจนมากขึ้น อาจใช้คำว่า กาบริหารจัดการรัฐ (Public Management Administration)

สำหรับความหมาย มีนักวิชาการให้ความหมายของการบริหารจัดการ ได้ดังนี้ต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

วิวัช วิวัชนิการรรณ (2548) มีความห็นว่า การบริหารจัดกาวในฐานะที่ปีนกระบวนการ หรือกระบวนการบริหารจัดการ เกิดขึ้นจากหลายแนวคิด เช่น ไพสคอร์บ(POSDCORB) เกิดจากแนวคิดของ ดูอร์ กูลิค (Luther Gulick) และ สินตอล เออร์วิต (Lyndall Urwick) ประกอบด้วยขั้นต้อนการบริหารจัดดการประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การขัดองค์การ (Organizing) การขัดการคน (Suling) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) ขณะที่กระบวนการบริหารจัดการดามแนวคิดของ เย็นวี ฟโยล (Henry Fayol) ประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับการ(Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุมงาน (Controlling) หรือรวมเรียกว่า พอคค์ (POCCC)s

ต่อมา วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ในปี พ.ศ. 2548 กล่าวไว้ว่า การบริหารจัดการ การบริหารการพัฒนา (development administration) แม้กระทั่ง การบริหารการบริการ (service administration) แต่คำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกันที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ

1) ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ

2) มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (thinking) หรือการวางแผน (planning) การคำเนินงาน (acting) และการประเมินผล (evaluating)

3) มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าอย่างมันขึ้น รวมทั้งทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การคลาด การประชา-สัมพันธ์ การจูงใจด้วยคำคอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนานโยบาย แผน แผนงานโครงการ (policy, plan, program, project) หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ทินพันธุ์ นาคะตะ (2552, น.11-13) สรุปเป็นหลักการปกครองท้องถิ่นที่เป็นสาระสำคัญ ดังนี้

1.การปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม แต่ไม่กระทบกับอำนาจอธิปไตยของประเทศ โดยมีสิทธิตามกฎหมาย

2.เป็นหน่วยการปกครองต่าง ๆ จัดตั้งขึ้น และควบคุมโดยรัฐบาลกลาง

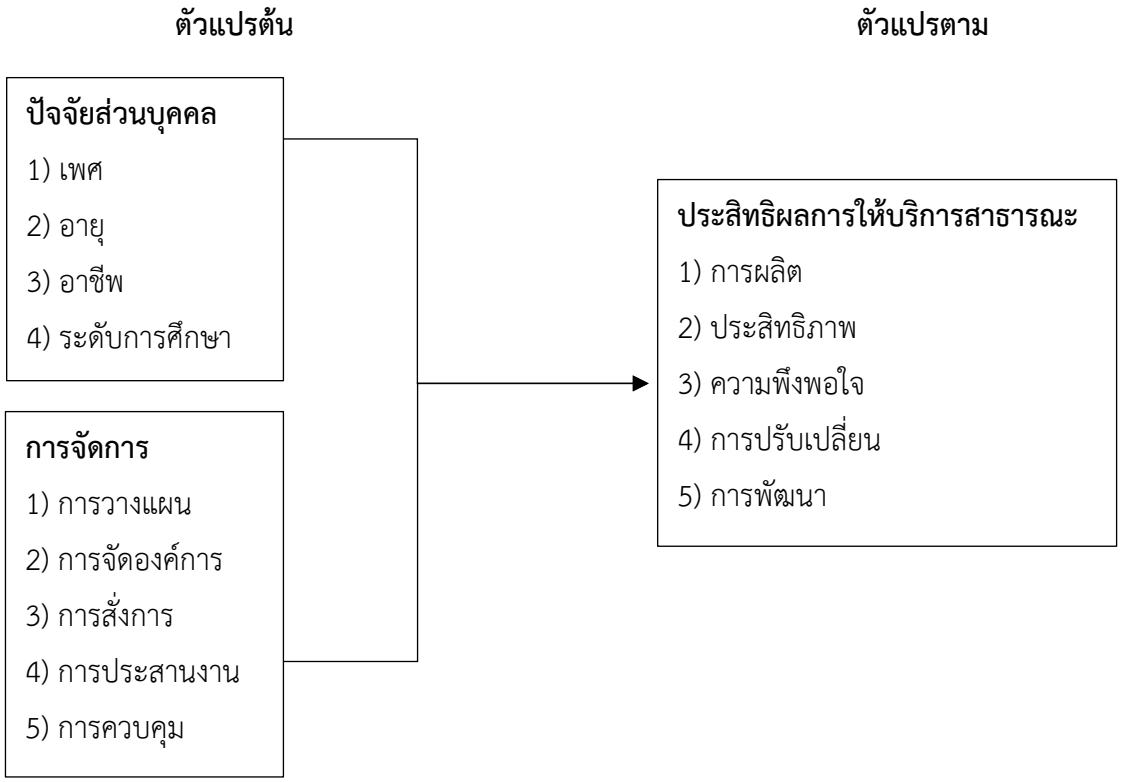
3. เป็นหน่วยการปกครองตนเองในท้องถิ่น ที่มีสภาท้องถิ่นเป็นองค์ประกอบสำคัญ

4.การปกครองท้องถิ่น เป็นผลมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองจากรัฐบาลกลาง โดยไม่ขึ้นกับการบังคับจากรัฐบาลส่วนกลาง แต่มีอำนาจกำหนดนโยบาย ตัดสินใจในการดำเนินงานต่าง ๆ ของตนเอง

5.เป็นหน่วยการปกครองตนเอง ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ เพื่อให้บริการต่าง ๆ ตามความต้องการของท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล ราษฎรเลือกตั้งเข้ามา และมีงบประมาณของตนเอง โดยเกิดขึ้นตามหลักการการกระจายอำนาจภายใต้กรอบของกฎหมาย

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ได้บูรณาการแนวคิดที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กร (POCCC) โดยบูรณาการมาจาก Henri Fayol (1841–1925) ซึ่งประกอบด้วย 1) การวางแผน 2) การจัดองค์การ 3) การสั่งการ 4) การประสานงาน 5) การควบคุม และการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานจังหวัดนครปฐม เพื่อพัฒนาเป็นกรอบแนวความคิดดังต่อไปนี้



วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน จังหวัดนครปฐม โดยมีขั้นตอนในการทำการศึกษา ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยครั้งนี้ประชากรได้แก่ประชาชนในพื้นที่ 5,694 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 374 คน โดยแจกแบบสอบถามจากผู้ที่เข้ามารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานจังหวัดนครปฐม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชากรในองค์การบริหาร

ส่วนตำบลสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน 374 คน โดยได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว โดยใช้แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปรับจากเครื่องมือการวิจัยในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ได้คำถามที่มีความสอดคล้องกับบริบทขององค์กรที่ศึกษามากที่สุด โดยแบบสอบถามเป็นแบบกำหนดข้อเลือกตอบ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้ตามรายการ (Check-list) จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย

1.เพศ

2.อายุ

3.อาชีพ

4.ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตรมาตรวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยเป็นการสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานในการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดและทฤษฎีของ เฮนรี่ เฟโยล์ (Henri Fayol) ประกอบด้วย

1. การวางแผน

2. การจัดองค์การ

3. การสั่งการ

4. การประสานงาน

5. การควบคุม

โดยจะเป็นแบบสอบถามที่ให้แสดงความคิดเห็นตามระดับความคิดเห็นมี 5 ระดับ เป็นในเกณฑ์การให้คะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) เป็นในเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามลักษณะประเมินค่าด้วยมาตรวัด (Rating Scale) ใน 5 ระดับ มีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยเป็นการสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน ประกอบด้วย

1. การผลิต

2. ประสิทธิภาพ

3. ความพึงพอใจ

4. การปรับเปลี่ยน

5. การพัฒนา

โดยจะเป็นแบบสอบถามที่ให้แสดงความคิดเห็นตามระดับความคิดเห็นมี 5 ระดับ เป็นในเกณฑ์การให้คะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) เป็นในเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46

2. อายุ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มี อายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมา คือ กลุ่มที่มี อายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.4 อายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.5 และกลุ่มที่มี อายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33.4 รองลงมา คือ กลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.3 และกลุ่มที่การศึกษาระดับปริญญาโท หรือ สูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 4.3 ตามลำดับ

4. อาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มข้าราชการคิดเป็นร้อยละ 8.3 รองลงมา คือ กลุ่มอาชีพอิสระคิดเป็นร้อยละ 40.1 กลุ่มเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 20.3 กลุ่มพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 31.3 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของประสิทธิผลการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานจังหวัดนครปฐม

พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบลสามพราน จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$=4.24, S.D.=0.38) หากพิจารณารายด้านพบว่า ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$=4.86, S.D.=0.39) รองลงมาเป็นด้านการปรับเปลี่ยน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.15, S.D.=0.36) ด้านการพัฒนาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.10, S.D.=0.37) ด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก($\bar{X}$=4.06, S.D.=0.40) และด้านการผลิต อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.03, S.D.=0.42)และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า

1. ด้านการผลิต อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.03, S.D.=0.58) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสาม พรานเป็นไปตามเป้าหมายอย่างครบถ้วน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.09, S.D.=0.59) รองลงมา การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.01, S.D.=0.52) และ ให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสาม พรานครอบคลุมความจำเป็นในการดำรงชีวิตของประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.00, S.D.=0.63)

2. ด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.09, S.D.=0.55) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสาม พรานดำเนินการตามหลักการให้ประโยชน์สูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.10, S.D.=0.59) รองลงมา การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสาม พรานดำเนินการตามหลักความประหยัด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.10, S.D.=0.49) และ การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสาม พรานดำเนินการตามหลักความคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.06, S.D.=0.56)

3. ด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.07, S.D.=0.54) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล สามพรานมีคุณภาพในระดับมาตรฐาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.09, S.D.=0.57) รองลงมาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานเป็นไปตามกำหนดเวลาที่แจ้งให้กับประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.08, S.D.=0.55) และ การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล สามพรานมีบริการครบถ้วนทุกด้านตามความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.03, S.D.=0.53)

4. ด้านการปรับเปลี่ยน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.16, S.D.=0.51) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงงบประมาณองค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานสามารถบริหารการดำเนินงานให้สามารถให้บริการสาธารณะได้ตามมาตรฐาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.17, S.D.=0.52) รองลงมาเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงความต้องการของประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานสามารถปรับปรุงการให้บริการ

สาธารณะได้ตามความต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.16, S.D.=0.56) และเมื่อมีเหตุการณ์วิกฤตองค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานสามารถปรับปรุงสถานการณ์เพื่อให้บริการสาธารณะให้ตามปกติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.14, S.D.=0.44)

5. ด้านการพัฒนา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.11, S.D.=0.52) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานมีผลลัพธ์ในการปฏิบัติ งานที่ดีขึ้นคือสามารถให้บริการสาธารณะได้มากขึ้นในคุณภาพที่ดีขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.14, S.D.=0.59) รองลงมา องค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานสามารถใช้เวลาไปในแนวทางที่ดีขึ้นด้วยการลดเวลาในการให้บริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.10, S.D.=0.55) และ องค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานใช้งบประมาณไปในแนวทางที่ดีขึ้นด้วยการเพิ่มคุณภาพการให้บริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=4.08, S.D.=0.43)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.ด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีนั้นยังขาดการนำเข้ามาร่วมในการบริการสาธารณะ ดังนั้นภาครัฐควรเร่งพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยและสนับสนุนให้มีการนำเข้ามาร่วมในการบริการสาธารณะและด้านอื่น ๆ

2. จากสาเหตุของการบริการสาธารณะ คือ งบประมาณในการจัดสรรก่อสร้างและการจ้างบุคลากรในเทศบาลไม่เพียงพอและมีจำกัด จึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เพียงพอ ดังนั้นภาครัฐควรจัดสรร งบประมาณในการดูแลสาธารณูปโภคให้เพียงพอต่อองค์กรการปกครองเพื่อดำเนินการจัดการทำบริการสาธารณะให้กับผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรทำการศึกษา การมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลสามพรานเพื่อจะได้ทราบความต้องการและระดับ ของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการสาธารณะที่เหมือนกันระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลด้วยกันในอำเภอหรือจังหวัดเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้เข้ามารับบริการในเขตพื้นที่เดียวกัน ทำให้ทราบจุดเด่นจุดด้อยและสิ่งที่ควรพัฒนาปรับปรุงแก้ไขงานบริการสาธารณะให้กับผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ชานนท์ ชูหาญ.(2560).*ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนของเทศบาลตาบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่*. (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

สมพงศ์ เกษมสิน. (2550). *การบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพาณิชย์.

โสหส ปญจะวิสุทธิ. (2550). "*ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการ บริหารกิจการประปาหมู่บาน: ศึกษาเฉพาะกรณีประปาหมู่บ้านขนาดใหญ่*," (ภาคนิพนธปริญญามหาบัณฑิต). สาขาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร.

องค์การบริหารส่วนตำบลสามพราน. (2565). สืบค้นจาก http://saosampran.go.th/public/default/index/index, 9 กุมภาพันธ์ 2565

อรทัย ก๊กผล. (2552). *เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า' 51*. กรุงเทพฯ : ส เจริญ การพิมพ์.

อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์,*ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ ตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจกรุงเทพมหานคร.* (การค้นคว้าอิสระนี้หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต). บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะสำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

Performance of Government Officials and Personnel Yannawa District Office Bangkok

สุภัค กรุดทอง[1] และฐิติมา โห้ลำยอง[2]

Supak Krudtong[1] and Thitima Holumyong[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: supak232366@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและ (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย (1) ด้านระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขต ยานนาวา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และ (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง นอกจากนี้ หน่วยงานควรสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้เพิ่มเติมเป็นการเพิ่มทักษะในการทำงานส่งผลให้ข้าราชการและบุคลากรในองค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงสุด

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน สำนักงานเขตยานนาวา

Abstract

The objectives of this research were 3 (1) to assess the performance level of government officials and personnel at Yannawa District Office. Bangkok (2) to compare the performance of government officials and personnel of the Yannawa District Office Bangkok Classified by personal factors and (3) to test the relationship between work motivation and efficiency. Performance of government officials and personnel of the Yannawa District Office Bangkok The results of the research (1) on the performance level of civil servants and personnel at Yan Nawa District Office found that it was at the highest level. It was found that the age sample education level and the duration of operation is different have different operational efficiencies; and (3) The relationship between work motivation and efficiency of government officials and personnel of the Yannawa District Office found that there was a high level of positive correlation. In addition, the agency should encourage additional training and knowledge development. It increases working skills, resulting in the highest efficiency and effectiveness of civil servants and personnel in the organization.

Keywords: Efficiency, Performance, Yannawa District Office

บทนำ

กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงของประเทศไทย เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล อยู่ภายใต้การกำกับดูแลโดยตรงของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีจำนวนประชากรมากที่สุดของประเทศ จำนวน 5,588,222 คน (สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563) พื้นที่มีความเจริญทางด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว มีการกระจุกตัวของประชากรจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องดูแลให้ประชาชนได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จึงถูกนำมาใช้ปกครองและบริหารงานในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อยกระดับกรุงเทพมหานครให้พิเศษยิ่งกว่า อาทิ มีเอกภาพมากขึ้น มีความคล่องตัวด้านการจัดการและบริหารงานสูงขึ้น ยกระดับศักยภาพทางเศรษฐกิจ สังคม การศึกษาให้ครบรอบด้านและดียิ่งกว่า โครงสร้างการบริหารกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ สภากรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติและผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ทำหน้าที่เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร ซึ่งทั้งสองส่วนมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีอำนาจหน้าที่แยกกันโดยเด็ดขาด และมีความสัมพันธ์ในลักษณะของการถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชาสูงสุดของข้าราชการกรุงเทพมหานครและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นข้าราชการ การเมือง โดยมีปลัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นข้าราชการประจำเป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการกรุงเทพมหานครและลูกจ้างกรุงเทพมหานคร ส่วนราชการในกรุงเทพมหานคร การจัดระเบียบราชการกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 21

สำนัก, สำนักงานเขต 50 เขต, โรงพยาบาลในสังกัด 9 แห่ง, หน่วยงานพาณิชย์ของกรุงเทพมหานคร 5 แห่ง, มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราชสังกัดกรุงเทพมหานคร 1 แห่ง และโรงเรียนที่สังกัดกรุงเทพมหานครจำนวน 437 แห่ง กรุงเทพมหานคร แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 50 สำนักงานเขต โดยทั้ง 50 เขต มีการแบ่งโครงสร้างสำนักงานเขต ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักงานเขต 1 คน, ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต 2 คน, หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ จำนวน 10 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายปกครอง, ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, ฝ่ายทะเบียน, ฝ่ายการคลัง, ฝ่ายรายได้, ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล, ฝ่ายการศึกษา, ฝ่ายโยธา, ฝ่ายเทศกิจ และฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ซึ่งแต่ละฝ่ายมีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ข้าราชการและบุคลากรกรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2554

สำนักงานเขตยานนาวา เป็น 1 ใน 50 สำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่ในการให้บริการประชาชนด้านต่าง ๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 10 ฝ่าย ดังนี้ ฝ่ายทะเบียน รับผิดชอบงานด้านข้อมูลงานทะเบียนต่าง ๆ ฝ่ายโยธา รับผิดชอบงานด้าน ถนน อาคารและสิ่งปลูกสร้าง ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ รับผิดชอบงานด้านความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ ฝ่ายปกครอง รับผิดชอบงานด้านการสอบสวนรับรองต่าง ๆ การบริหารงานทั่วไปและการประชาสัมพันธ์ ฝ่ายการคลัง รับผิดชอบงานด้านงบประมาณการเบิกจ่ายต่าง ๆ ฝ่ายการศึกษา รับผิดชอบงานเกี่ยวกับสถานศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานคร ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล รับผิดชอบงานด้านสุขอนามัย ฝ่ายรายได้ รับผิดชอบงานด้านการจัดเก็บรายได้ ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รับผิดชอบงานด้านชุมชนและสวัสดิการสังคม งานฝ่ายเทศกิจ รับผิดชอบงานด้านการจัดระเบียนความเรียบร้อยบนทางเท้า ซึ่งสำนักงานเขตยานนาวา ต้องใช้อัตรากำลังของข้าราชการและบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่จำนวนมากเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร แต่ปัจจุบันพบอัตราตำแหน่งว่างของข้าราชการและบุคลากรจำนวนมาก และจากสถิติอัตรากำลังของข้าราชการกรุงเทพมหานคร ในปี 2562 ทั้ง 50 เขต พบว่าสำนักงานเขตยานนาวา มีตำแหน่งว่างมากที่สุด จำนวน 17 คน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2562) หลังจากนั้น ได้เกิดการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า (Covid 19) ทำให้ส่งผลกระทบต่อการเปิดรับสมัครข้าราชการกรุงเทพมหานคร เข้ารับราชการทดแทนตำแหน่งที่ว่างต้องเลื่อนการเปิดรับสมัครออกไป นอกจากนี้ ยังพบสาเหตุที่อัตรากำลังของข้าราชการและบุคลากรว่างเพิ่มขึ้น เนื่องจาก การเกษียณอายุราชการ การถึงแก่กรรม การลาออก การถูกสั่งให้ออก หรือถูกสั่งปลดออก หรือถูกสั่งไล่ออก การโอนไปรับราชการสังกัดอื่น รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

อัตรากำลัง	ปี พ.ศ.2562	ปี พ.ศ.2563	ปี พ.ศ.2564
กรอบกำลังที่ได้รับการจัดสรร	799	811	796
อัตรากำลังที่ปฏิบัติงาน	735	723	692
อัตรากำลังว่าง	64	88	104

ที่มา: กลุ่มบริหารงานบุคคลสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

จากข้อมูลตารางข้างต้น จะเห็นได้ว่าอัตรากำลังว่างในปัจจุบันสูงขึ้นมาก ทำให้ข้าราชการและบุคลากรที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทนตำแหน่งอัตราที่ว่างเพิ่มขึ้น ซึ่งผู้ปฏิบัติงานที่มารับงานแทนอาจมีความรู้ความเข้าใจ และความสามารถไม่เพียงพอในงานนั้น ๆ หรือไม่ได้ศึกษางานด้านนั้นมาโดยตรง จึงส่งผลทำให้ประสิทธิภาพของงานออกมาไม่มีคุณภาพ เกิดความล่าช้า และส่งผลทำให้ไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรมากขึ้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman, 1953, p. 433 (อ้างถึงใน อรษา โพธิ์ทอง, 2537 น.38) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีองค์ประกอบของประสิทธิภาพทั้งหมด 4 ประการ คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) คือ งานหรือผลผลิตที่ได้จะต้องมีคุณภาพ มีความถูกต้อง มีมาตรฐาน เกิดประโยชน์ต่อองค์กร เกิดความคุ้มค่าและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ
2. ปริมาณงาน (Quantity) คือ จำนวนปริมาณงานที่ปฏิบัติต้องได้ปริมาณงานที่มีความเหมาะสมตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ในแผนงานหรือเป้าหมายตามที่ได้คาดหวังไว้
3. เวลา (Time) คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานซึ่งจะต้องถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด และมีการพัฒนาปรับปรุงเทคโนโลยีหรือวิทยาการใหม่ ๆ ให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น
4. ต้นทุนในการดำเนินงาน (Costs) คือ ทรัพยากรหรือต้นทุนที่ใช้ในการดำเงินงาน ไม่ว่าจะเป็นเงิน คน วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี วิธีการต้องลงทุนให้น้อยเพื่อให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ไม่ใช้จ่ายทรัพยากรอย่าง

ฟุ่มเฟือย เกินความจำเป็น ทำให้เกิดความคุ้มค่าเกิดประโยชน์แก่องค์กร ขณะเดียวกัน มิลเลท (Millet, 1954) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลของการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์ และจะได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น ส่วน ไซมอน (Simon, 1960 อ้างถึงใน ควรคิด ชโลธรรังสี, 2542) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับมิลเลท (Millet) คือ ถ้าการพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ สามารถเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

E = (O-I) + S

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิต

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้า

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Gibson and Others, 1988, p. 37 (อ้างถึงใน สมใจ ลักษณะ, 2546, น. 7) ได้กล่าวว่าการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน เพื่อให้ได้ผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินนั้น ๆ ซึ่งผลของการดำเนินงานอาจได้จากการเปรียบเทียบระหว่างผลกำไรที่ได้รับกับค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการลงทุน หากผลกำไรที่ได้รับสูงกว่าต้นทุนที่ลงทุนไป แสดงให้เห็นกระบวนการที่ทำไปนั้นมีประสิทธิภาพ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการใช้เงินงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ ผู้ปฏิบัติงานและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความคุ้มค่า ประหยัด ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร รวมถึงการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิคในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม เพื่อนำไปสู่ผลที่ได้รับอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีคุณภาพ ซึ่งประสิทธิภาพมี 2 ระดับ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพของบุคคล การที่บุคคลมีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่นั้น จะทำให้สร้างผลงานหรือผลผลิตที่มีคุณภาพที่สุดเป็นที่น่าพึงพอใจ บุคคลที่มีความพร้อมหรือต้องการเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณผลงาน มีความคิดริเริ่มที่สร้างสรรค์ มีวิธีการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อนำไปพัฒนาต่อยอดจากงานที่ทำให้ดียิ่งขึ้นมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

2. ประสิทธิภาพขององค์กร องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ ภารกิจขององค์กร โดยใช้ทรัพยากรและปัจจัยต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า เกิดประโยชน์ต่อองค์กร มีการสูญเปล่าหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด เป็นลักษณะที่นำไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดี องค์กรมีระบบการบริหารจัดการให้การผลิตและการบริการได้ตามเป้าหมาย มีการวางแผนการกำหนดยุทธศาสตร์ อย่างถูกต้อง เหมาะสม สามารถนำไปปฏิบัติได้ง่าย ลดปัญหา อุปสรรคการปฏิบัติงาน บุคลากรเกิดขวัญ กำลังใจและพึงพอใจในงานที่ทำ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) กล่าวว่า การมีทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีความรู้สึกที่ดีต่อกันในกลุ่มงาน ผู้ที่เป็นหัวหน้าต้องตระหนักถึงปัญหา ดังนั้น ทีมงานที่มีประสิทธิภาพต้องมีเงื่อนที่สำคัญ ดังนี้

1. ความรับผิดชอบและความผูกพัน เป็นความผูกพันต่อองค์การใน 3 ลักษณะ ดังนี้

1.1 มีความปรารถนาที่คงความเป็นสมาชิกในองค์การ

1.2 มีความพร้อมและความตั้งใจที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์การ

1.3 ยอมรับในคุณค่าและมีความเชื่อในเป้าหมายขององค์การ

2. ความจำเป็นที่พัฒนาความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเนื่องจากมนุษย์ยังคงมีความรู้สึกตนเองมีความสำคัญมีคุณค่าและมีการแลกเปลี่ยนความคิดริเริ่มสร้างสรรค์กับความก้าวหน้าให้องค์การ

3. ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาความสามารถและทักษะของสมาชิก เพื่อให้สมาชิกมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ ตลอดจนเทคนิคการทำงานร่วมกับผู้อื่น

4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับทีมงาน ไม่ว่าจะเป็นการมีที่ปรึกษาคอยทำหน้าที่เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเพื่อพัฒนาการทำงาน การให้ข่าวสารย้อนกลับ การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง รวมถึงการไกล่เกลี่ย

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีลำดับความต้องการของ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) (Maslow, 1960, pp. 66 – 67; อ้างถึงใน พรสวัสดิ์ ศิรศาตนันท์, 2555, น. 220 - 221) ได้ศึกษาทฤษฎีความต้องการมาสโลว์ เชื่อว่าความต้องการของมนุษย์สามารถจัดลำดับขั้นได้เมื่อต้องการในลำดับใดบรรลุผลแล้ว ก็จะไม่เป็นตัวจูงใจอีกแต่ความต้องการในลำดับสูงกว่าจะเป็นตัวจูงใจแทน โดยความต้องการมีลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดจนถึงสูงสุด ดังนี้

1. ความต้องการด้านกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์หรือความต้องการทางร่างกายของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค การพักผ่อน เป็นต้น ถ้ามนุษย์ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการขั้นนี้ได้จะไม่มีความต้องการในขั้นต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย ความต้องการในขั้นนี้แบ่งเป็น 2 แบบ คือ 1) ความปลอดภัยในชีวิตตนเอง การมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง ความปลอดภัยในการเดินทาง และ 2) ความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความมีหลักประกันเพียงพอในการปฏิบัติงาน ณ ที่แห่งใดแห่งหนึ่ง

3. ความต้องการทางสังคม ความต้องการในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคม ได้แก่ ความต้องการความรักจากเพื่อน จากเจ้านายและบุคคลอื่น การเป็นส่วนหนึ่งของสังคมกลุ่มเพื่อน การได้รับการยอมรับจากสังคม การยอมรับในผลงานยอมรับความคิดเห็น

4. ความต้องการการยกย่องและเป็นที่ยอมรับ เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือในความรู้ความสามารถในการทำงานและสถานะทางสังคม การได้รับการมอบหมายในตำแหน่งหน้าที่ที่สำคัญหรือได้ใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ ความต้องการนี้ถ้าบุคคลได้รับจะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจความเชื่อมั่นในตนเอง

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคลความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อได้รับความต้องการทั้ง 4 ประเภทข้างต้นแล้วไม่มีความวิตกกังวลเรื่องทรัพย์สินเงินทองหรือชื่อเสียง หากบุคคลใดก้าวมาถึงขั้นนี้ได้จะทำงาน เพื่อให้บังเกิดความสำเร็จของงานเพราะรักที่จะทำรักที่จะพัฒนางานนั้น มิใช่เพื่อเกียรติยศชื่อเสียงอำนาจหรือเงินค่าตอบแทน

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Federick Herzberg (อ้างถึงในกันตนา เพิ่มผล, 2552, น.116) Herzberg มีแนวคิดศึกษาเพื่อหาคำตอบว่าประสบการณ์การทำงานแบบใดที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่หรือความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์แบบนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ ซึ่งองค์กรจะต้องมีการเสริมสร้าง

แรงจูงใจให้แก่บุคลากร ซึ่งคำตอบที่ได้จากการศึกษา ถูกเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors)

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับงานโดยตรง เป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลชอบและรักที่ปฏิบัติงาน เป็นการกระตุ้นให้คนทุ่มเทและใช้ความพยายามในการทำงานส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจให้คนมีความพอใจในการทำงานซึ่งมีปัจจัย ดังนี้

1. ความสำเร็จในการทำงาน คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่าทำงานได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีอิสระใช้ความรู้ความสามารถทักษะในการทำงานอย่างเต็มที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นได้ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จที่เกิดขึ้นเกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน

2. การได้การยอมรับนับถือ คือ พนักงานมีความรู้สึกได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจ เป็นที่ชื่นชมยินดีของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ทำให้มีความรู้สึกตนเองมีคุณค่า มีความสามารถจนเป็นที่ยอมรับจากผู้อื่น

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ คือ พนักงานต้องมีความรู้สึกว่างานที่ทำนั้นมีความท้าทาย น่าสนใจและมีคุณค่าต่อตัวผู้ที่ได้รับมอบหมายและเกิดความรู้สึกภูมิใจว่างานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญและตรงกับความรู้ความสามารถที่มี ซึ่งจะส่งให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ความรับผิดชอบ คือ พนักงานต้องมีความรู้สึกว่าตนเองจะต้องมีสิ่งที่ต้องรับผิดชอบที่เกิดขึ้นจากงานที่ได้รับหมายให้ปฏิบัติ ถึงแม้ผลงานจะประสบความล้มเหลมก็ยอมรับผลนั้นด้วยความเต็มใจ พร้อมทั้งมุ่งมั่นที่จะพยายามแก้ไขปรับปรุงความผิดพลาดนั้นให้ดีขึ้นได้

5. ความก้าวหน้าและการเจริญเติบโต คือ พนักงานต้องรู้สึกว่าตนเองมีศักยภาพที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่งาน การได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมถึงต้องตระหนักว่าเขามีโอกาสเรียนรู้เพิ่มขึ้นจากงานที่ทำมีทักษะหรือความชำนาญจากการปฏิบัติงาน

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่เกิดขึ้นภายนอกตัวบุคคล ซึ่งมีความจำเป็นเพราะหากไม่มีปัจจัยเหล่านี้หรือมีแต่ไม่สอดคล้องกับลักษณะงานก็อาจทำให้คนในองค์กรเกิดความไม่พอใจ ปัจจัยค้ำจุนจึงเป็นแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีผลตลอดเวลา ปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือน ค่าตอบแทน หรือการเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นสิ่งที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรในการทำงาน

2. นโยบายและการบริหาร หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับการสื่อสารด้านนโยบายที่ดี องค์การมีการจัดโครงสร้างที่ดี มีทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อให้ทุกคนในองค์การเห็นภาพเดียวกันง่ายต่อการปฏิบัติงาน

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การได้รับขวัญกำลังใจที่ดีจากผู้บังคับบัญชา การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยการให้คำแนะนำ คำปรึกษา การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การให้ความร่วมมือ มีความสามัคคี มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

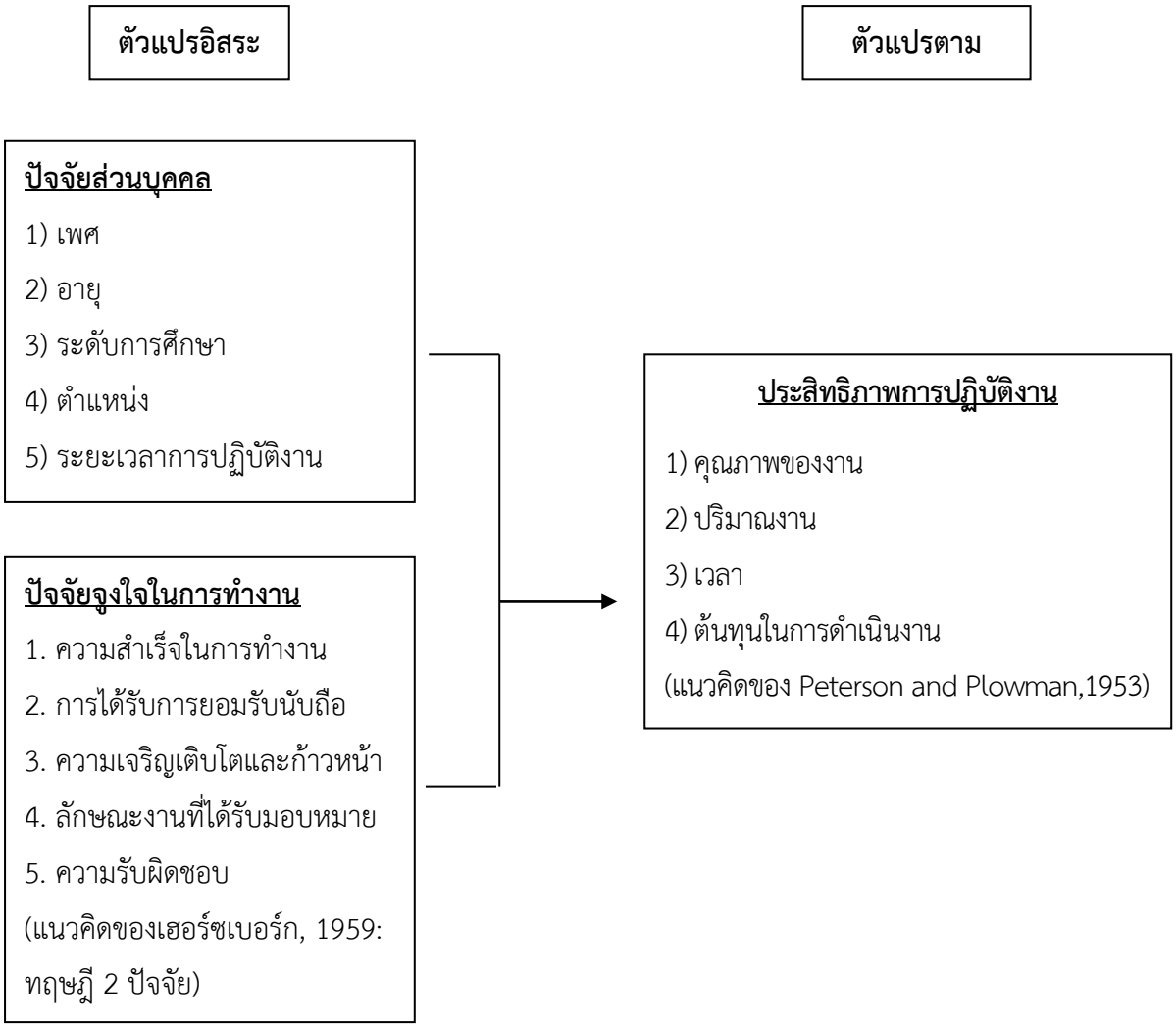
4. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากสภาพความเป็นอยู่การดำรงชีวิต อันเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลกระทบทั้งในด้านที่ดีหรือไม่ดีต่อชีวิต

5. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงต่ออาชีพ และความมั่นคงขององค์การ

6. วิธีปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการสั่งการ การตัดสินใจ การกำกับควบคุมของผู้บังคับบัญชา หรือความยุติธรรมในการบริหาร ซึ่งผู้บังคับบัญชาต้องมีความเอาใจใส่ติดตามความคืบหน้างานของผู้ใต้บังคับบัญชา และเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรับฟังความผิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

สำหรับกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้นำแนวคิดของแนวคิดของ Peterson and Plowman,1953 มากำหนดแนวคิดในการวิจัย เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน ดังนี้



ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถาม เพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงาน

สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำนวน 256 คน โดยได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว โดยใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปรับจากเครื่องมือการวิจัยในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ได้คำถามที่มีความสอดคล้องกับบริบทขององค์กรที่ศึกษามากที่สุด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 708 คน (ข้อมูลจากกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป ณ วันที่ 12 พฤษภาคม 2564)

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร จำนวน 256 คน

โดยการศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากทุก ๆ หน่วยในประชากรที่จะศึกษา โดยมีขั้นตอนการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. ตำแหน่งงาน 5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg, 1959) ประกอบด้วย 1. ความสำเร็จในการทำงาน 2. การได้รับการยอมรับนับถือ 3. ความเจริญเติบโตและก้าวหน้า 4. ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย 5. ความรับผิดชอบ จำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ตามแนวคิดของ Peterson and Plowman,1953 ประกอบด้วย 1. คุณภาพของงาน 2. ปริมาณงาน 3. เวลา 4. ต้นทุนในการดำเนินงาน จำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 110 คน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 163 คน มีตำแหน่งงานส่วนใหญ่ คือ ลูกจ้างประจำ จำนวน 146 คน ระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 89 คน

ข้อมูลปัจจัยจูงใจ พบว่า ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในด้านปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับ

มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความเจริญเติบโตและก้าวหน้า ความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย และด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับ

ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน และด้านต้นทุนในการดำเนินงาน ตามลำดับ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านคุณภาพของงาน พบว่า ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในเรื่อง มีความสนใจที่จะเรียนรู้การพัฒนางานเพื่อเพิ่มคุณภาพของงานให้ดียิ่งขึ้นตลอดเวลา มากที่สุด รองลงมา คือ การปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตามกฎระเบียบและบรรลุวัตถุประสงค์ของงาน สามารถนำไปเป็นแบบอย่างการทำงานให้กับเพื่อนร่วมงานได้ ตามลำดับ

เวลา พบว่า ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในเรื่อง สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จได้ทันตามกรอบเวลาที่กำหนดมากที่สุด รองลงมา คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดระยะเวลาการทำงานให้แล้วเสร็จเร็วกว่าที่กำหนด ตามลำดับ

ด้านปริมาณงาน พบว่า ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในเรื่อง ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมายที่กำหนดมากที่สุด รองลงมา คือ สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จในปริมาณที่เหมาะสมตามแผนงานที่กำหนดไว้ และปริมาณงานที่ทำได้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ตามลำดับ

ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน พบว่า ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในเรื่อง ใช้ทรัพยากรขององค์กรได้อย่างประหยัด คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดมากที่สุด รองลงมา คือ ตระหนักและกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานรู้จักใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่ามากที่สุด และนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ตามลำดับ

ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงานและด้านปริมาณงาน ข้าราชการและบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี ด้านเวลา ข้าราชการและบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีอายุระหว่าง

51 – 60 ปี และด้านต้นทุนในการดำเนินงาน ข้าราชการและบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี

ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงานข้าราชการและบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ด้านเวลา ข้าราชการและบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และด้านต้นทุนในการดำเนินงาน ข้าราชการและบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการและบุคลากรที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้านต้นทุนในการดำเนินงาน โดยข้าราชการและบุคลากรมีตำแหน่งข้าราชการ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว

ข้าราชการและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ที่ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงาน ข้าราชการและบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 6 - 10 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี ด้านปริมาณงาน ข้าราชการและบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1 - 5 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี ด้านเวลา ข้าราชการและบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1 - 5 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี และด้านต้นทุนในการดำเนินงาน ข้าราชการและบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1 - 5 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการและบุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 6 – 10 ปี

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและด้านคุณภาพของงานอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน และด้านต้นทุนในการดำเนินงาน ตามลำดับ ทั้งนี้ เนื่องจากสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นไปตามกฎระเบียบที่องค์กรกำหนด สามารถนำผลงานไปเป็นแบบอย่างให้กับเพื่อนร่วมงานเพื่อเพิ่มคุณภาพของงาน

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เปรียบเทียบข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน สามารถนำมา

อภิปรายผลได้ดังนี้ พบว่า ข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ปัจจัยจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรสำนักงานเขตยานนาวา มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. กำหนดนโยบายที่ใช้เป็นหลักเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อตอบสนองต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรในการพิจารณาคัดเลือก สอบเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ

2. ส่งเสริมให้ข้าราชการและบุคลากรมีความตระหนักและกระตุ้นให้ข้าราชการและบุคลากรใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งส่งเสริมให้ข้าราชการและบุคลากรนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

3. จัดให้มีการฝึกอบรมแก่ข้าราชการและบุคลากรที่เข้ารับราชการใหม่ เพื่อรับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสายงาน เพื่อนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับและทันต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างความพร้อมแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

4. สำรวจ ตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน เพื่อที่ให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้ ทำความเข้าใจและนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว เพราะลักษณะภารกิจของแต่ละฝ่ายมีความแตกต่างกัน ซึ่งหากมีการโอนย้ายไปปฏิบัติงานในฝ่ายอื่น จะทำให้สามารถศึกษาหาความรู้ได้จากคู่มือ สามารถเรียนรู้งานได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้องและเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

2. จัดให้มีการประชุมภายในฝ่ายต่าง ๆ เป็นประจำทุกเดือน เพื่อทำความเข้าใจและแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน ปัญหาอุปสรรค์ในการปฏิบัติงาน เพื่อระดมความคิดและข้อเสนอแนะในการร่วมกันแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานมีความราบรื่นและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วย แบบสอบถามเพียง ด้านเดียว ทำให้อาจจะได้ข้อมูลไม่ครอบคลุมตามที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานอยู่ ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นควรมีการเก็บ

รวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพควบคู่กับเชิงปริมาณ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเขียนข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมในส่วนท้ายของแบบสอบถามได้ จะทำให้ได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากความคิดเห็นของผู้มารับบริการ เพื่อประโยชน์ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร

บรรณานุกรม

กันตยา เพิ่มผล. (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.* กรุงเทพมหานคร: บริษัท บุญศิริการพิมพ์ จำกัด.

ควรคิด ชโลธรรังสี. (2542). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสุขาภิบาลจังหวัดอุบลราชธานี.* (ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.* กรุงเทพมหานคร : ศูนย์เสริมกรุงเทพฯ.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร. (2563). *รายงานการบริหารทรัพยากรบุคคลกรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562*. กรุงเทพฯ.

สมใจ ลักษณะ. (2546). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.* กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง. (2563). *บริการข้อมูลระบบสถิติทางการทะเบียน.* สืบค้นจาก https://stat.bora.dopa.go.th/stat/pk/pk_63.pdf.

อรษา โพธิ์ทอง. (2537). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพัฒนาการอำเภอในฐานะเลขานุการคณะกรรมการพัฒนาอำเภอ. กรณีศึกษาอำเภอในเขตศูนย์ชวยเหลือทาง วิชาการพัฒนาชุมชนเขตที่ 7.* (วิทยานิพนธ สังคมสงเคราะหศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาสังคมสงเคราะห คณะสังคมสงเคราะหศาสตร. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร, ปทุมธานี.

Herbert A. Simon. (1960). *Administrative Behavior*. New York: The free Press.

Herzberg, F., Mausner, B., and Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work.* New York : John Wiley and Sons.

Maslow, A. M. (1954). *Motivation and Personality.* New York : Harper and Row.

Millert, J. D. (1954). *Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance.* New York : McGraw-Hill.

Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management* (3rd ed.). Ill: Irwin.

Yamane, Taro. (1973). *Statistics : An Introductory Analysis*. Third edition. New York : Harper and Row Publication.

การบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการในเขตการนิคมอุสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร

Integration of Cooperation in Promoting Social Responsibility between Government Sectors and Entrepreneurs in Industrial Estates in Samut Sakhon Province

ณสัณห์หฤษฎ์ ปชาโชคภูริสกุล[1] และฐิติมา โห้ลำยอง[2]

Nasanharit Pachachokphurisakul[1] and Thitima Holumyong[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: okkung.pk@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินระดับการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการ (2) เพื่อเปรียบเทียบการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยปริมาณ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 168 คน ได้แก่ ตัวแทนภาครัฐ และผู้ประกอบการในเขตการนิคมอุสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว และค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัย (1) ด้านระดับการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการ พบว่า อยู่ในระดับมาก (2) ด้านการเปรียบเทียบการบูรณาการร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ และประสบการณ์ แตกต่างกัน มีการบูรณาการความร่วมมือแตกต่างกัน และ (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง

คำสำคัญ: การบูรณาการ ความร่วมมือ ความรับผิดชอบต่อสังคม

Abstract

This research has three objectives: (1) to assess the degree of integration of cooperation in promoting social responsibility between the government sector and entrepreneurs; (2) to compare the integration of cooperation in the promotion of social responsibility among Government and entrepreneurs classified by personal factors and (3) to test the relationship between management and integration of cooperation in promoting social responsibility between government and entrepreneurs. This research is quantitative. The sample group consisted of 168 people, including government representatives and entrepreneurs in the industrial estate area of Samut Sakhon Province. Collect data using questionnaires. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-value, one-way variance. and the Pearson correlation. The results of the research (1) The level of integration of cooperation in promoting social responsibility between the government sector and entrepreneurs was found to be at a high level. between government and entrepreneurs Classified by personal factors, it was found that the sample groups with different gender, ages, job positions, income, and experiences had different integration of cooperation, and (3) the relationship between management and integration of cooperation in promoting Social responsibility between the government sector and entrepreneurs was found to have a high level of positive correlation.

Keywords: Integration, cooperation, social responsibility

บทนำ

ปัจจุบันทั่วโลกให้ความสนใจ และมีการตื่นตัวในการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อสร้างความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยจุดเริ่มต้นของแนวความคิดในเรื่องนี้ เริ่มขึ้นเป็นครั้งแรก จากผลการประชุมระดับโลก (Earth Summit) ที่กรุงริโอเดอจาเนโรปี ค.ศ. 1992 ซึ่งทำให้ประเทศทั่วโลกต่าง เริ่มตระหนักถึงการพัฒนาที่ไม่ยั่งยืนและผิดทิศทางเนื่องจากการที่มุ่งเน้นแต่เพียงการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ แต่เพียงอย่างเดียวโดยไม่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสีย จึงทำให้ผู้บริหารองค์กร และประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะองค์กร ขนาดใหญ่หรือองค์กรระดับโลก (World Class Corporate) จึงหันมาให้ความสำคัญกับเรื่อง “ความรับผิดชอบต่อสังคม” หรือ “Corporate Social Responsibility” (CSR) เพิ่มมากขึ้นกว่าในยุคใด ๆ ที่ผ่านมา และจากการประชุมในครั้งนั้น จึงทำให้เกิดการตื่นตัวของประเทศต่าง ๆ รวมถึงองค์กรขนาดใหญ่ใน

เรื่องของ “การพัฒนาที่ยั่งยืน” หรือ “Sustainable Development” โดยได้มีการเรียกร้องให้ประเทศต่างมีการพัฒนาที่ใส่ใจเรื่องของสิ่งแวดล้อมและให้ความสำคัญกับภาคสังคมควบคู่กันไปด้วยโดยเฉพาะองค์กรภาคธุรกิจอุตสาหกรรมที่เป็นแรงขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจไม่ควรมุ่งทำกำไรเพียงอย่างเดียวแต่ต้องคำนึงถึงปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมควบคู่กันไปด้วย และหลังจากการประชุมประชุมระดับโลก (Earth Summit) ที่กรุงริโอเดอจาเนโรปี ค.ศ. 1992 จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2543 (ค.ศ. 2000) ถือว่าเป็นช่วงที่มีการตื่นตัวและมีความจริงจังอย่างรุ่นแรงที่สุด โดยมีองค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา หรือ OECD – Organization for Economic Cooperation and Development ซึ่งเป็นองค์กรระหว่างประเทศของกลุ่มประเทศพัฒนา ที่ยอมรับระบบประชาธิปไตยและเศรษฐกิจการค้าเสรี มีประเทศสมาชิก ได้แก่ สหรัฐอเมริกา แคนาดา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ ญี่ปุ่น และประเทศในสหภาพยุโรป ได้ออกแนวปฏิบัติสำหรับเกี่ยวกับบรรษัทข้ามชาติ หรือที่เรียกว่า OECD-Consensus ซึ่งแนวปฏิบัตินี้มีการปรับปรุงโดยเน้นในเรื่อง ความรับผิดชอบทางสังคม (CSR) อย่างเข้มข้น มีการเสนอแนะให้บรรษัทข้ามชาติทำธุรกิจกับคู่ค้าทั่วโลกเฉพาะบรรษัทที่มีความรับผิดชอบทางสังคม (CSR) เท่านั้น ธุรกิจใดไม่ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางสังคม (CSR) ก็จะไม่สามารถส่งสินค้าไปขายให้กับบรรษัทข้ามชาติเหล่านี้ไม่ได้ ซึ่ง OECD-Consensus ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับองค์กรข้ามชาติของกลุ่มประเทศ OECD นั้น ได้ระบุถึงขอบเขตทางพฤติกรรมของธุรกิจอุตสาหกรรมที่พึงประสงค์ไว้ 7 เรื่องด้วยกัน คือ 1. การจ้างงานและแรงงานสัมพันธ์ 2. สิทธิมนุษยชน 3. สิ่งแวดล้อม 4. การเปิดเผยข้อมูล 5. การแข่งขัน 6. การเสียภาษี 7. การถ่ายทอดวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ดังที่กล่าวมาจะเห็นว่าปัจจุบันประเทศไทยเองก็ได้มีการกำหนดแผนพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อสร้างความยั่งยืนในแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ซึ่งถูกกำหนดไว้ในแผนแม่บทภายใต้แผนยุทธศาสตร์ชาติประเด็นที่ 18 การเติบโตอย่างยั่งยืน โดยประเทศไทยได้มีการกำหนดเป้าหมายระดับประเด็น คือ “สภาพแวดล้อมของประเทศไทยที่มีคุณภาพดีขึ้นอย่างยั่งยืน” ตามแผนแม่บทประเด็นข้างต้นภายใต้เป้าหมายนั้น เพื่อพิจารณาการจัดอันดับของ Sustainable Development Report ในปี 2563 พบว่าประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 41 จาก 166 ประเทศทั่วโลก ซึ่งถือเป็นการบรรลุตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ว่าประเทศไทยจะต้องอยู่ในระดับไม่ต่ำกว่า 50 ประเทศแรกของโลกภายในปี 2565 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาตามมิติ 5P ของสหประชาชาติอันได้แก่ คุณภาพชีวิตของผู้คน (People) ความเจริญทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน (Prosperity) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (Planet) สันติภาพ (Peace) และหุ้นส่วนการพัฒนา (Partnership) ของประเทศไทยให้มีคุณภาพดีขึ้น อันเป็นรากฐานในการพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ ในระยะยาวจากที่กล่าวมานั้นกระทรวงอุตสาหกรรมซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการกำกับดูแลผู้ประกอบการในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมทั้งหมดทั่วประเทศ ได้มีการบูรณาการการทำงานกับกระทรวงต่าง ๆที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น กระทรวงทรัพยากร ชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งตามแผนแม่บทนั้นกระทรวงอุตสาหกรรม ได้ทำแผนรับรองการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศพุทธศักราช 2555-2593 โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประเทศไทยสามารถพัฒนา

เศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อมให้มีความสอดคล้องกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ได้อย่างยั่งยืนควบคู่ไปกับการลดอัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจกที่ไม่กระทบต่ออัตราการเพิ่มของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (Gross Domestic Product: GDP) รวมทั้งไม่สูญเสียขีดความสามารถในการพัฒนาและการแข่งขันของทุกภาคส่วนและทุกระดับภายในปีพุทธศักราช 2593 (ค.ศ.2050) ประกอบด้วย 3 ยุทธศาสตร์คือการปรับตัว (Adaptation) เพื่อรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสภาวะภูมิอากาศ การลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกและเพิ่มแหล่งกักเก็บก๊าซเรือนกระจก (Mitigation) และการสร้างขีดความสามารถของประเทศเพื่อจัดการความเสี่ยงจากผลกระทบการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศโดยกระทรวงอุตสาหกรรมมีส่วนในการพัฒนาและส่งเสริมกระบวนการผลิตโดยในหนึ่งพันธกิจที่สำคัญของกระทรวงอุตสาหกรรม คือ การกำกับดูแล การประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมให้มีการพัฒนาอย่างสมดุลและยั่งยืนเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและมีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ชุมชน และสังคม โดยการผลักดัน ยุทธศาสตร์และนโยบายต่าง ๆนั้นกรมโรงงานอุตสาหกรรมได้กระจายให้กับหน่วยงานย่อยที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงอุตสาหกรรม อันได้แก่ การนิคมอุตสาหกรรม หรือ กนอ

จังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งเป็นจังหวะที่มีโรงงานอุตสาหกรรมตั้งเป็นจำนวนมาก ทั้งในเขตการนิคมอุตสาหกรรม และนอกเขตการนิคมอุตสาหกรรม จึงเป็นเรื่องยากในการกำกับดูแลให้ภาคธุรกิจอุตสาหกรรมเหล่านี้ ทั้งที่อยู่ในเขตการนิคมอุตสาหกรรม และนอกเขตการนิคมอุตสาหกรรมปฏิบัติ ตามนโยบาย แผนงาน กฎหมายเพื่อให้เกิดความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ชุมชน และสังคม ซึ่งจากการตรวจสอบข้อมูล พบว่ามีภาคธุรกิจอุตสาหกรรมถูกร้องเรียนเรียนจากชุมชน และสังคม โดยปรากฏในรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน รอบที่ 9 ในเดือนตุลาคม 2563 ถึง มิถุนายน 2564 พบว่า ยังมีผู้ประกอบการไม่ดำเนินการตามกฎหมาย และแผนงาน รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชนโดยมีการฝ่าฝืนกระทำความผิด ก่อให้เกิดข้อร้องเรียนดังนี้ 1. ขอร้องเรียนเกี่ยวกับกลิ่นจำนวน 37 เรื่อง 2. ขอร้องเรียนเกี่ยวกับมลพิษทางอากาศจำนวน 27 เรื่อง 3. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเสียงจำนวน 11 เรื่อง และ 4. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับน้ำเสียจำนวน 9 เรื่อง รวมข้อร้องเรียนทั้งสิ้น 69 เรื่อง และในรอบเดียวกันนั้น ยังมีรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่มีการกระทำความผิด การทุจริตแต่อย่างใด จากปัญหาดังกล่าวย่อมก่อให้เกิดความเสียต่อสังคม เศรษฐกิจ ชุมชน และผู้บริโภคได้ เมื่อเทียบกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ และพันธกิจของกระทรวงอุตสาหกรรมพบว่าจังหวัดสมุทรสาครอาจขาดการกำกับดูแล หรือการบรูณาการความมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน

ด้วยเหตุดังนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบูรณาการร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐ และผู้ประกอบการในเขตการนิคมอุสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของงานภาครัฐและผู้ประกอบการในเขตการนิคมอุสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริม ความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการ

2. เพื่อเปรียบเทียบการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริม ความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

นักวิชาการชาวไทยได้แบ่งจำแนกแนวความคิดการจัดการออกเป็น 5 รูป กล่าวคือ สาคร สุขศรีวงศ์, (2550) ซึ่งแต่ละแนวความคิดการจัดการ ล้วนแล้วมีเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกันคือการทำงานให้สำเร็จตามเป้าวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งเป็นจุดมุ่งเน้นหรือวิธีการในการจัดการเพื่อไปถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งได้แบ่งแนวความคิดดังนี้ 1) แนวคิดการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ 2) แนวคิดการจัดการเชิงบริหาร 3) แนวคิดการจัดการเชิงพฤติกรรม 4) แนวคิดการจัดการเชิงปริมาณ 5) แนวคิดการจัดการร่วมสมัย

มอนทาน่า และชาร์เนา (อ้างถึงใน สาคร สุขศรีวงศ์, 2550, น. 46) ได้กล่าวถึงแนวคิดการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ ว่าเกิดขึ้น ในยุคปฏิวัติอุตสาหกรรม จากความพยายามของนักวิทยาศาสตร์และนักคิดที่ต้องการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของแรงงาน โดยอาศัยวิธีการในเชิงวิทยาศาสตร์ โดยการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์มีการตั้งสมมติฐาน กำหนดตัวแปร ทดลอง แล้วจึงทำการวัดผลการทดลองตามกระบวนการซ้ำจนพบวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด และผู้ที่ค้นพบการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานจนได้รับฉายาว่าบิดาแห่งการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ คือ ฟรดเดอริก เทอร์เลอร์โดยเขาได้ค้นหาพบวิธีการที่ดีที่สุด ในการขนเหล็ก เทอร์เลอร์ หลักการ ที่สำคัญไว้ 4 ประการดังนี้ คือ 1) ในการทำงานแต่ละงาน ให้ใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ในการคิดค้นและกำหนด วิธีที่ดีที่สุดสำหรับการทำงานนั้น 2) ให้จัดหมวดหมู่ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม พร้อมแบ่งหน้าที่การทำงาน และความรับผิดชอบระหว่างฝ่ายบริหาร และคนงานอย่างเหมาะสม 3) คัดเลือกคนงานที่เหมาะสมแล้วทำการฝึกอบรมให้ความรู้ และพัฒนาตามวิธีการ 4) ให้ฝ่ายบริหารทำหน้าที่สื่อสาร และประสานงาน และทำความเข้าใจกับคนงานในเรื่องต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด

ฟาโยล์ (อ้างถึงใน สาคร สุขศรีวงศ์, 2550, น. 47) ได้กล่าวถึง แนวทางการจัดการเชิงบริหาร เกิดจากความพยายามของนักคิด และนักวิชาการที่ได้คิดค้นกำหนดหลักการ และวิธีการบริหารให้ชัดเจน โดยมีกิจกรรมหลักในองค์กรธุรกิจ ได้แก่ 1) เทคนิคและการผลิต 2) การพาณิชย์ 3) การเงิน 4) ความมั่น 5) การบัญชี 6) การจัดการ และหน้าที่การจัดการ ได้แก่ 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดองค์กร (Organization) 3) การบังคับบัญชา (Commanding) 4) การประสานงาน (Coordinating) 5) การควบคุม แนวคิดการจัดการเชิงพฤติกรรมศาสตร์ ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์ ได้แก่ ความสัมพันธ์

ระหว่างสมาชิกขององค์กร ความรู้สึกและความคาดหวังของคนงานตลอดจนเป้าหมาย และแรงจูงใจในการทำงานของคนงานภายในองค์กรจนได้ข้อสรุปว่า นอกจากปัจจัยการผลิตตามปกติซึ่งได้แก่ ค่าแรง แสงสว่าง และระยะเวลาการหยุดพัก แล้วปริมาณผลผลิตขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้รวมถึงความรู้สึกของคนงานว่ากำลังอยู่ในระหว่างการทดลอง การแบ่งกลุ่มการทำงาน การสื่อสารระหว่างหัวหน้างาน ความสัมพันธ์ระหว่างคนงานด้วยกัน ตลอดจนความคาดหวัง เป้าหมาย และแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ รวมเรียกว่า ปัจจัยเชิงพฤติกรรม ทั้งนี้ฟาโยล์ ยังมีแนวความคิดที่เข้ากับหลักการของสาคร สุขศรีวงศ์, (2550) คือ แนวคิดการจัดการเชิงปริมาณ กล่าวว่า เป็นการนำหลักคณิตศาสตร์ สถิติ ตลอดจนคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ประมวลผลเพื่อช่วยในเรื่องการบริหารจัดการ ต่อมาได้มีการพัฒนาวิธีการและระบบต่าง ๆ และเป็นระบบที่ใช้งานกันอยู่ทั่วไป แนวคิดทางการจัดการร่วมสมัย กล่าวถึง แนวคิดเรื่องระบบ (System approach) เป็นการมองว่าองค์กรทุกองค์กรเป็นระบบที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งประกอบไปด้วย ระบบย่อยต่าง ๆ ภายในองค์กร อาทิเช่น การวางแผน การบริหารทรัพยากรบุคคล การประเมินผลประสิทธิภาพ การจ่ายค่าจ้างค่าตอบแทน การควบคุม ตลอดจนการเงิน และการผลิต อันมีผลกระทบซึ่งกันและกันอยู่ตลอดเวลากูลิค และเออร์วิค (Gulick and Urwick, 1973, p. 13) เสนอเป็นหลักการว่า กระบวนการจัดการประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 7 ประการ หรือเรียกว่า POSDCORB 1) การวางแผน (Planning) 2) การจัดองค์การ (Organizing) 3) การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) 4) การอำนวยการ (Directing) 5) การประสานงาน (Co-ordinating) 6) การรายงาน (Reporting) 7) งบประมาณ (Budgeting)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบูรณาการร่วมมือ

ทฤษฎีบูรณาการ เป็นทฤษฎีที่พยายามบูรณาการองค์ความรู้ต่าง ๆ เข้ามาอย่างรอบด้าน แต่ไม่ใช่การนำองค์ความรู้ต่าง ๆ มากองรวมกัน หรือทึกทักเหมารวมเอาไว้ด้วยกันอย่างไม่สามารถแยกแยะอะไรได้ นักปรัชญาคนสำคัญที่สนใจพัฒนาทฤษฎีบูรณาการได้แก่ เคน วิลเบอร์, (1970) เป็น นักปรัชญา นักจิตวิทยา และนักทฤษฎีคนสำคัญของโลก เขาพัฒนาทฤษฎีที่มีชื่อว่า ทฤษฎีบูรณาการ โดยวางอยู่บนกระบวนทัศน์แม่บท (meta-paradigm) คือ "ทุกคนถูกต้อง" โดย เคน วิลเบอร์ ได้สร้างทฤษฎีที่เขาเรียกว่า AQAL "All Quadrants All Levels" คือ กระบวนการรับข่าวสารข้อมูลจากสิ่งแวดล้อม (Environmental scanning) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญในกระบวนการมองอนาคต จะคำนึงถึงห้าด้านด้วยกันคือ Social, Technology, Environment, Economics และ Politics หรือเรียกอีกอย่างว่า STEEP analysis แต่ว่ากระบวนการนี้มักจะถูกกรองโดยพื้นฐานความคิดของคนผู้นั้น หรือเรียกอีกอย่างว่า เรามักจะเห็นในสิ่งที่เราอยากเห็น และได้ยินในสิ่งที่เราอยากได้ยินเท่านั้น และ AQAL model ได้ถูกเสนอขึ้นโดย Ken Wilber ด้วยการจัดกลุ่มข่าวสารข้อมูลเป็นสี่เสี้ยว หลัก ๆ คือ 1) interior-individual (เจตนา) 2) exterior-individual (พฤติกรรม) 3) interior-collective (วัฒนธรรม) และ 4) exterior-collective (สังคม) ส่วนโรเบิร์ต โอ.เคียวเอน และโจเซฟ เอช.ไน ได้นำเสนอทฤษฎีพึ่งพาอาศัยกันเชิงซับซ้อน หรือที่มักเรียกว่า ทฤษฎีพึ่งพาอาศัยกัน ซึ่งทฤษฎี ได้แบ่งการพึ่งพาอาศัยกันออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

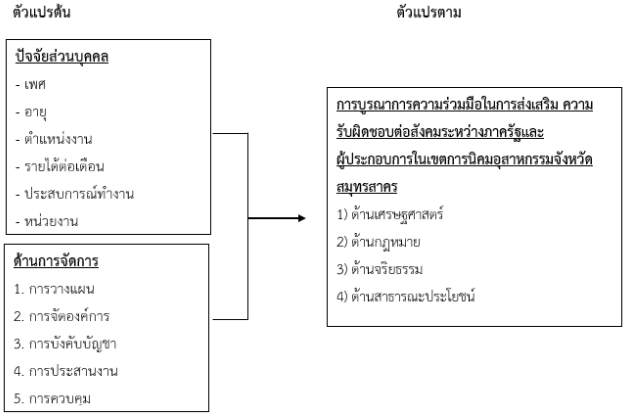
1) การพึ่งพาอาศัยกันแบบอ่อนไหว เช่นผลกระทบทางด้านการค้าอันเกิดจากการขึ้นราคาน้ำมัน และ 2) การพึ่งพาอาศัยกันแบบอ่อนแอ หมายถึงเศรษฐกิจของรัฐจะทรุดลงถ้ามีการเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมหลัก เช่น ท่องเที่ยว และในขณะที่แนวคิดของ Ernst Haas เป็นพวก Neo-Functionalism เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ได้ข้อสรุปว่าการตัดสินใจทางเศรษฐกิจอย่างค่อยเป็นค่อยไปจะนำไปสู่การจัดตั้งระบบระหว่างประเทศที่มีอำนาจเหนือรัฐในที่สุดการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศ

แนวคิดและทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคม

Porter and Kramer (2006, p. 3) นำเสนอแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ 4 แนวคิดที่ให้น้ำหนักกับความรับผิดชอบต่อสังคมในมุมมองที่แตกต่างกันดังนี้ 1) ความรับผิดชอบต่อสังคมตามมุมมองด้านจริยธรรม 2) ความรับผิดชอบต่อสังคมตามมุมมองด้านความยั่งยืน 3) ความรับผิดชอบต่อสังคมตามมุมมองด้านฉันทานุมัติในการดำเนินธุรกิจ 4) ความรับผิดชอบต่อสังคมตามมุมมองด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ขณะที่ Carroll และ Buchholz, 2006 (2006, p. 3) เสนอตัวแบบพีระมิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร คือ 1) ความรับผิดชอบทางด้านเศรษฐศาสตร์ 2) ความรับผิดชอบทางด้านกฎหมาย 3) ความรับผิดชอบทางด้านจริยธรรม 4) ความรับผิดชอบเชิงสาธารณะประโยชน์ ทั้งแนวคิดของ Porter and Kramer (2006) และแนวคิดของ Carroll and Buchholtz, (2006) ต่างได้นำเสนอความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในแง่มุมต่าง ๆ ซึ่งล้วนเป็นสิ่งที่สังคมคาดหวังจากองค์กรเพื่อตอบแทนสิ่งที่องค์กรได้รับจากสังคม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมโดย นำแนวคิดของ Henri Fayol (1916) และ Carroll และ Buchholz (2006) มากำหนดแนวคิดในการวิจัย เพื่อศึกษาการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 4 ด้าน และแนวทางในการ บูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวความคิด

ที่มา: Henri Fayol (1916) และแนวคิดของ Carroll และ Buchholz (2006)

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถาม เพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 168 คน ได้แก่ ตัวแทนภาครัฐ และผู้ประกอบการในเขตการนิคมอุสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร โดยได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว โดยใช้แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปรับจากเครื่องมือการวิจัยในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ได้คำถามที่มีความสอดคล้องกับบริบทขององค์กรที่ศึกษามากที่สุด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนภาครัฐ และผู้ประกอบการในเขตการนิคมอุสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 168 คน

โดยการศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากทุก ๆ หน่วยในประชากรที่จะศึกษา โดยมีขั้นตอนการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของ Taro Yamana, 1976 (อ้างถึงในจิตต์จุฑา จันทร์ประสิทธิ์, 2559, น. 44 – 45) จากจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 290 คน เพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และให้มีค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม (e) 0.05

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ตำแหน่งงาน 4. รายได้ต่อเดือน 5. ประสบการณ์ทำงาน 6. หน่วยงาน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการการบูรณาการร่วมมือในการส่งเสริม ความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการในเขตการนิคมอุสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร ตามแนวคิดและทฤษฎีด้านการจัดการ Henri Fayol (1916) ประกอบด้วย 1) การวางแผน 2) การจัดองค์การ 3) การบังคับบัญชา 4) การประสานงาน 5) การควบคุม จำนวนทั้งสิ้น 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริม ความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการในเขตการนิคมอุสาหกรรมจังหวัดสมุทรสาคร ตามแนวคิดของ Carroll และ Buchholz (1999) ประกอบด้วย 1. ด้านเศรษฐศาสตร์ 2. ด้านกฎหมาย 3. ด้านจริยธรรม 4. ด้านสาธารณะประโยชน์ จำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล การบูรณาการร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการในเขตการนิคมอุสาหกรรมสมุทรสาคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 107 คน มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 65 คน มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 92 คน มีรายต่อเดือนได้ส่วนใหญ่

ระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 4-6 ปี มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานภาครัฐ

ข้อมูลด้านการจัดการ พบว่า การบูรณาการร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการในเขตการนิคมอุสาหกรรมสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดการองค์การอยู่ในระดับมากสุด รองลงมา คือ ด้านการควบคุม ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสารงาน และด้านการวางแผน ตามลำดับ

ข้อมูลการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการในเขตการนิคมอุสาหกรรมสมุทรสาคร พบว่า ระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการในเขตการนิคมอุสาหกรรมสมุทรสาคร มีการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมโดยร่วมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การบูรณการความร่วมมือในด้านสาธารณะประโยชน์อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านเศรษฐศาสตร์ ด้านจริยธรรม และด้านกฎหมาย ตามลำดับ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านสาธารณะประโยชน์ พบว่า การบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม องค์กรหรือหน่วยงานมีการส่งเสริมความร่วมมือในการให้ความช่วยเหลือที่จำเป็นแก่ชุมชนและสังคมอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ องค์กร หรือหน่วยงาน มีการส่งเสริมความร่วมมือในดำเนินงานเพื่อสร้างผลกระทบภายนอกเชิงบวกแก่สังคม และองค์กร หรือหน่วยงานมีการมีการส่งเสริมความร่วมมือในการสร้างความแข็งแกร่งให้แก่ชุมชนและสังคมตามลำดับ

ด้านเศรษฐศาสตร์ พบว่า การบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม กิจกรรมหรือโครงการการส่งเสริมความร่วมมืออันก่อให้เกิดความสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาอย่างยังยืนอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ กิจกรรมหรือโครงการมีการส่งเสริมความร่วมมือในการก่อให้เกิดผลประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจต่อสังคม และกิจกรรมหรือโครงการมีการส่งเสริมความร่วมมืออันก่อให้เกิดความสอดคล้องกับลักษณะธุรกิจ หรือขีดความสามารถขององค์กรตามลำดับ

ด้านจริยธรรม พบว่า การบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม องค์กรหรือหน่วยมีการส่งเสริมความร่วมมือในการตรวจสอบการดำเนินการด้านจริยกรรมจากหน่วยงานภายใน และภายนอกอยู่ในระดับมากมาก รองลงมาคือ องค์กร หรือหน่วยงาน มีการส่งเสริมความร่วมมือการติดตามผลการดำเนินการด้านจริยกรรมจากหน่วยงานภายใน และภายนอก ร่วมถึงการปรับปรุงแก้ไข และองค์กรหรือหน่วยงานมีการส่งเสริมความร่วมมือการกำหนดนโยบายหรือแนวทางด้านจริยธรรม และอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์ตามลำดับ

ด้านกฎหมาย พบว่า การบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมองค์กร หรือหน่วยงานมีการส่งเสริมความร่วมมือในการปฏิบัติงานให้สร้างความพึงพอใจต่อชุมชนและไม่มีข้อร้องเรียนจาก

ชุมชนอยู่ระดับมาก รองลงมาคือ องค์กร หรือหน่วยงานมีการส่งเสริมความร่วมมือในการปฏิบัติให้ถูกต้องตามเกณฑ์ของกฎหมาย และองค์กร หรือหน่วยงานมีการส่งเสริมความร่วมมือด้านความโปร่งใส่และดำเนินการแจ้งข้อมูลทันทีเมื่อพบความไม่โปร่งใส

“การบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐ และผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร” ในครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ ระดับการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐ และผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร พบว่า การบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐ และผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก และด้าน สาธารณประโยชน์ อยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านกฎหมาย ด้านจริยธรรม ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจาก องค์กร หรือหน่วยงานมีการส่งเสริมความร่วมมือในการให้ความช่วยเหลือที่จำเป็นแก่ชุมชนและสังคม และยังมีการส่งเสริม ความร่วมมือในการดำเนินงานเพื่อสร้างผลกระทบภายนอกเชิงบวกแก่สังคม และ มีการร่วมมือเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้แก่ชุมชนและสังคม เพื่อให้ได้รับผลประโยชน์มากที่สุด ซึ่งการทำงานร่วมกันขององค์กรภาครัฐ และ และผู้ประกอบการ จะทำให้เกิดการพัฒนาความร่วมมือในการบูรณาการในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมให้มีความยั่งยืน อันเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ทั้งชุมชน และสังคม ซึ่งยังสะท้อนให้เห็น ถึงด้านการจัดการในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์การ การบังคับบัญชา การประสานงานและการควบคุม ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้เกิดการบูรณาการความร่วมมือ ในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมโดยยึด สังคมและชุมชนเป็นหลัก

หน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร ที่มีเพศต่างกัน มีการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมแตกต่างกัน ซึ่งอธิบายได้ว่า การบูรณาการความ รับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาครขึ้นอยู่กับปัจจัยด้าน เพศเป็นสำคัญ

หน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร ที่มีอายุต่างกัน มีการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าอายุเป็นเป็นปัจจัยสำคัญของการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐ และผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร

หน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพรวม และรายด้าน แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้ที่มีตำแหน่งงานระดับผู้บริหาร มีการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคม แตกต่างกับ ผู้ที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้างาน ระดับปฏิบัติการ และอื่น ๆ

หน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร พบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคม แตกต่างกัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าผู้มีรายได้ต่อเดือน

แตกต่างกันเป็นปัจจัยสำคัญของการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐ และผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างด้านการจัดการ และการการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริม ความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างด้านการจัดการมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งอธิบายได้ว่า ด้านการจัดการนั้นมีผลต่อความสัมพันธ์และความสำเร็จอันก่อให้เกิดกระบวนการการบูรณาการณาการเพื่อไปสู้เป่ายหมายที่ตั้งไว้ หากการจัดการไม่ดีก็จะก่อให้เกิดความล้มเลวและไม่สามารถไปถึงเป่าหมายที่ตั้งเอาไว้ได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยไปใช้ประโยชน์

การวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะ 2 ประเด็น คือ ข้อเสนอแนะในการ นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์และให้ข้อเสนอแนะ ในการทำวิจัยครั้งต่อไปได้แก่

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ในการนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างดังนี้

หน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร ควรสร้างความตระหนักถึงความสำคัญในการทำกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยการใช้หลักการบริหารจัดการ เพื่อสร้างการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร ซึ่งจากงานวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มที่มี ประสบการณ์การทำงานน้อยยังความเข้าใจถึงสาเหตุที่ต้องทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมมีประโยชน์ในด้านได้บ้าง ซึ่งจากตารางจะพบว่ากลุ่มคนที่ประสบการณ์จะมีความเห็นที่แตกต่างกันอันเป็นที่เหตุที่นำมาสู้ความล้มแล้วในการบรูรณาการความร่วมมือได้

หน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาครในระดับตำแหน่งผู้บริหารเมื่อเทียบกับความแตกต่างของตำแหน่งกับการบูรณาการความร่วมมือ ในการส่งเสริม ความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่า ตำแหน่งระดับผู้บริหารจะมีความเห็นที่แตกต่าง กับระดับหัวหน้างานระดับปฏิบัติการ และ อื่น ๆ พบว่ามีความแตกต่างที่ชัดเจน ดังนั้น จึงควรส่งเสริมให้ความรู้ และสนับสนุนให้ทุกระดับตำแหน่งได้เข้าถึงกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น คือ ประชาชนทั่วไปหรือชุมชนโดยรอบ เพื่อเป็นการวัดผลของการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม ว่าสามารถตอบโจทย์ตามกรอบแนวความคิดได้หรือไม่

เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้นสมควรทำการวิจัยเป็นในรูปแบบของงานวิจัยเชิงคุณภาพ หรือเชิงผสม ซึ่งอาจจะตอบคำถามและเพิ่มความชัดเจนได้มากขึ้นในการที่จะนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดแนวทางการบูรณาการความร่วมมือในการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม

เอกสารอ้างอิง

สุปรีชา หิรัญบูรณะ. (2561). *สรุปย่อวิชาพื้นฐานทางรัฐศาสตร์.* สืบค้นจาก https://www.geocities.ws/drsupreecha/page8.html.

เจษฎา นกน้อย. (2558). ความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การ: แนวคิดและประสบการณ์. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 35*(3), 157-159.

พีรสิทธิ์ คำนวณศิลป์ และศุภวัฒนากร วงศ์ธนสนวสุ. (2550). *สภาพแวดล้อมทางการบริหาร*. ขอนแก่น: ม.ป.ท.

สมพงศ์ เกษมสิน. (2514). *การบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เกษมสุวรรณ,

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2563). *ที่มาที่ไปของ CSR*. สืบค้นจาก https://www.tpa.or.th/tpanews/index.php?id=36

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2555). *การบริหารจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ของหน่วยงานของรัฐ*. สืบค้นจาก https://th.wikipedia.org/wiki/ทฤษฎีบูรณาการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร จำกัด.

สาคร สุขศรีวงศ์. (2550). *การจัดการจากมุมมองนักบริหาร*. กรุงเทพฯ: จี พี ไซเบอร์พรินท์.

สำนักงานอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรสาคร. (2564). *การจัดการเรื่องร้องเรียน*. สืบค้นจาก https://samutsakhon.industry.go.th/th/cms-of-20895.

Herbert A. Simon. (1960). *Administrative Behavior*. New York: The free Press.

Herzberg, F., Bernard, M., and Snyderman, B. B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons.

Maslow, A. M. (1954). *Motivation and Personality. New York*: Harper and Row.

Millert, J. D. (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill.

Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management* (3rd ed.). Ill: Irwin.

Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third edition. New York : Harper and Row Publication.

ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ

Efficiency of Public Service of Bang Krasob Subdistrict Administrative Organization, Phrapradaeng, Samutprakarn

วิธาน จันทร์นาลาว[1] และรัชยา ภักดีจิตต์[2]

Withan Jannalao[1] and Ratchya Pakdeejit[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: withanj21@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ (1) เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ (2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ และ (3) เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ การศึกษาอิสระนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการรวบรวมและเรียบเรียงข้อมูล แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากการค้นคว้าทางเอกสาร และสื่อออนไลน์ ในการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเรื่อง ประสิทธิภาพด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ จำนวน 352 ฉบับ แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์และนำมาสรุปและอภิปรายผล ผลการศึกษา พบว่า (1) การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ มีประสิทธิภาพอยู่ในเกณฑ์ดีเป็นส่วนใหญ่ และมีความเห็นไปในทางที่สอดคล้องกันว่า การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ มีการวางแผนการดำเนินงานเป็นอย่างดีในทุก ๆ ด้าน (2) ปัญหาและอุปสรรคที่พบเป็นเรื่องของจำนวนบุคลากรในการให้บริการที่มีจำนวนน้อย และการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน (3) แนวทางการพัฒนาได้แก่ การจัดการด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ และสานต่อการดำเนินงานเดิมที่ดีอยู่แล้วให้เกิดความต่อเนื่อง และเพิ่มการมีส่วนร่วมของคนในชุมชนให้มากขึ้น

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการให้บริการ การให้บริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

The objectives of this independent study were 1) to assess the efficiency of public service of Bang Krasob Subdistrict Administrative Organization, Phrapradaeng District, Samutprakan Province; 2) to analyze the problems and obstacles in public service of Bang Krasob Subdistrict Administrative Organization, Phrapradaeng District, Samutprakan Province, and 3) to propose guidelines for improving public service efficiency of Bang Krasob Subdistrict Administrative Organization, Phrapradaeng District, Samutprakan Province. This independent study was a quantitative and qualitative research by collecting and compiling information, concepts and related theories from document research; and online information. In the quantitative research, the researcher collected the data by using a questionnaire on the efficiency of public service of Bang Krasob Subdistrict Administrative Organization, Phrapradaeng District, Samutprakan Province totaling 352 copies, and then analyzed the statistical data by a computerized program. and bring it to a conclusion and discuss the results. The results of the study revealed that 1) Public services of Bang Krasob Subdistrict Administrative Organization, Phrapradaeng District, Samutprakan Province. Most of the efficiency is good and have a consistent opinion that there is a well-planned operation in every aspect. 2) The problems and obstacles found are about the small number of service personnel and participation of people in the community 3) Development guidelines are as follows: Human resource management to have enough staff and to continue the old good operation to be continuity and increase the participation of more people in the community.

Keywords: Service efficiency, Public service, Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

พระราชบัญญัติการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติมได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะตามมาตรา 16 ซึ่งกำหนดให้เทศบาลเมืองพัทยาและองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง อีกทั้งมาตรา 17 ภายใต้ข้อบังคับมาตรา 16 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง รัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

ตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเฉพาะการจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานเท่านั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ ตั้งอยู่เลขที่ 25/2 หมู่ 7 ซอยเพชรหึงษ์ ตำบล บางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ แบ่งเขตการปกครองเป็น 11 หมู่บ้าน มีเนื้อที่ทั้งหมด 2.36 ตารางกิโลเมตร มีประชากรทั้งหมด 2,824 คน ในสายตาของผู้วิจัยพบว่า ประชาชนในตำบลบางกระสอบอยู่แบบอนุรักษ์ ไม่มีถนน หรือสิ่งก่อสร้างมากมาย แทบจะไม่มีประชากรแฝง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบมีหน้าที่จัดการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในพื้นที่ ทั้งทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาคุณภาพชีวิต การจัดการด้านการศึกษา การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม จึงมีส่วนสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายได้กำหนดไว้ จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ เป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ได้ดำเนินการให้บริการประชาชนด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นหน้าที่ที่กำหนดไว้และตามแผนปฏิรูประบบราชการของรัฐ มีเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งก็คือ ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการบริการอย่างทั่วถึง และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริการประชาชน ดังนั้น เพื่อเป็นการศึกษางานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการให้บริการอยู่ในระดับใด จะต้องให้ประชาชนเป็นผู้ประเมินผลการให้บริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงตระหนักในบทบาทและหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ให้ความสำคัญของการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยในแต่ละปีจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการประเมิน เพื่อรับรองมาตรฐานประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการ (2) ด้าน การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา (3) ด้านการเงินและการคลัง และ (4) ด้านการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัดใน 4 มิติ ได้แก่ (1) มิติด้านประสิทธิผล (2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (3) มิติด้านประสิทธิภาพ และ (4) มิติด้านพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะการประเมินด้านการบริการสาธารณะ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสถาบันการศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไปทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะใน 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติราชการในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาและประเมินระดับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้

เป็นแนวทางในการจัดการการให้บริการสาธารณะ และปรับปรุงวิธีการให้ การบริการแก่ประชาชนให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ

2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ

3. เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่เป็นการสำรวจ (Survey) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรและตัวอย่าง คือ ประชากรที่ใช้ในการประเมิน ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวนทั้งหมด 2,866 คน แยกเป็น ชาย 1,368 คน และหญิง 1,498 คน มีความหนาแน่นเฉลี่ย 1,215 คน/ตารางกิโลเมตร จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 527 ครัวเรือน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ดำเนินการศึกษาข้อมูลพื้นฐาน โดยทำการสำรวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อจะนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ โดยศึกษาเอกสารเกี่ยวกับความเป็นมา ภารกิจและหน้าที่ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งศึกษาเอกสารเกี่ยวกับแนวคิด และทฤษฎีด้านปัจจัยในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2. วิเคราะห์ข้อมูลในข้อที่ 1. แล้วนำมาสร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมสิ่งที่ต้องการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาตรวจสอบการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) (อารยา องค์เอี่ยม

และพงศ์ธารา วิจิตเวชไพศาล, 2561) จากนั้นพิจารณาปรับปรุงแก้ไข และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) หากมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 แสดงว่าข้อคำถามสามารถนำไปใช้ได้ (สรายุทธ กันหลง, 2563)

4. ดำเนินการปรับแบบสอบถามตามที่ผู้เชี่ยวชาญได้เสนอแนะให้ได้เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ จากนั้นดำเนินการจัดทำเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์

5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ออนไลน์ไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ สำหรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยดังกล่าว

6. สร้างเครื่องมือที่ในการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งเป็นแบบการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structure) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาในการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ และเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ยื่นเรื่องในการออกหนังสือนำถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อขออนุญาตจัดหาข้อมูลขั้นพื้นฐานในด้านต่าง ๆ ของทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ เรียนไปยังนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อทำการแจกแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและนัดหมาย วัน เวลา ในการเก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามเป็นรายบุคคลด้วยตนเอง และนัดหมายวัน เวลามารับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาครบตามจำนวน 352 ฉบับ จากนั้นนำแบบสอบถามมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของการตอบคำถาม และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัสให้คะแนนแต่ละข้อ และบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ต่อไป

2. เมื่อนำแบบสอบถามที่ได้รับคืน จำนวน 352 ชุด มาตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว กำหนดให้คะแนนตามลำดับของแต่ละข้อ เพื่อนำไปวิเคราะห์โดยวิธีทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ นำผลคำนวณมาวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดประสงค์ที่ต้องการต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) (Ronna and Laurie, 2003)

2. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุป

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ และสามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 ประสิทธิภาพด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ

ประชากรในพื้นที่ตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านการให้บริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 โดยประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดเห็นตรงกันว่ามีประสิทธิภาพเป็นอันดับหนึ่ง คือ การจัดสร้างระบบการชลประทาน และตรวจสอบหาแหล่งน้ำ มีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 โดยประสิทธิภาพการให้บริการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดเห็นตรงกันว่ามีประสิทธิภาพเป็นอันดับหนึ่ง คือ การจัดให้มีการให้บริการด้านงานสาธารณสุขและงานป้องกันโรคติดต่อ มีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 โดยประสิทธิภาพการให้บริการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดเห็นตรงกันว่ามีประสิทธิภาพเป็นอันดับหนึ่ง คือ มีครุภัณฑ์ด้านระงับอัคคีภัยและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 โดยประสิทธิภาพการให้บริการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดเห็นตรงกันว่ามีประสิทธิภาพเป็นอันดับหนึ่ง คือ มีการส่งเสริมการปลูกต้นไม้ในพื้นที่ที่อยู่อาศัยและป่าไม้ มีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 โดยประสิทธิภาพการให้บริการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดเห็นตรงกันว่ามีประสิทธิภาพเป็นอันดับหนึ่ง คือ การส่งเสริมการปลูกต้นไม้ในพื้นที่ที่อยู่อาศัยและป่าไม้ มีความคิดเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 โดยประสิทธิภาพการให้บริการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดเห็นตรงกันว่า มีประสิทธิภาพเป็นอันดับหนึ่ง คือ การร่วมกันอนุรักษ์ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นให้คงอยู่สืบไปอีกทั้งเพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าแก่อนุชนรุ่นหลัง มีความคิดเห็นว่า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนินท์ เครือไทย (2554) ที่ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของ อปท. การกำหนดนโยบายเฉพาะด้านควรเน้นความร่วมมือระหว่าง อปท.ในแต่ละระดับ โดยเน้นความร่วมมือที่มีองค์กรเป็นนิติบุคคลและไม่เป็นนิติบุคคล และความร่วมมือระหว่าง อปท. กับชุมชนและประชากรในชุมชน นอกจากนี้ภายในองค์กร อปท. เองต้องมีการจัดการและแลกเปลี่ยนความรู้จะนำไปสู่

การปรับปรุงการบริหารจัดการโครงการที่ อปท. จำเป็นต้องปรับตัวต่อไปในอนาคต และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภักดี โพธิ์สิงห์ และคณะ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน

วัตถุประสงค์ที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ

จากการศึกษาวิจัยพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ มีปัญหาในด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ยังต้องการการปรับปรุงแก้ไขในหลาย ๆ ด้าน อาทิเช่น ในด้านการจัดการจราจรและการสัญจรไปมา การปรับปรุงภูมิทัศน์ของชุมชน การดูแลรักษาความสะอาดของพื้นที่ การจัดการขยะมูลฝอย เป็นต้น ซึ่งเป็นมาจากการดำเนินการของหน่วยงานที่ยังมีระบบและขั้นตอนที่ล่าช้า ทำให้การอนุมติโครงการต่าง ๆ ไม่สามารถทำได้อย่างรวดเร็วเป็นที่ถูกใจของคนในชุมชน และยังมีปัญหาในเรื่องของจำนวนเจ้าหน้าที่ด้านโครงสร้างของ อบต. ที่มีจำนวนไม่เพียงพอในการให้บริการอีกด้วย นอกจากนี้ ในด้านของการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อยนั้น มีปัญหาในเรื่องของการดูแลรักษาความปลอดภัยของชุมชนที่เจ้าหน้าที่ไม่มีเวลาและกำลังคนมากพอในการดำเนินการจัดการรักษาความปลอดภัยและตรวจตราความเป็นระเบียบเรียบร้อยในชุมชน และอุปสรรคที่พบก็คือ การขาดความมีส่วนร่วมของคนในชุมชนเกี่ยวกับเรื่องนี้ ในแง่ของการประชาสัมพันธ์ และแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า มีพื้นที่ว่างเปล่า และขาดการพัฒนาอยู่อีกเป็นจำนวนมากพอสมควร จำเป็นต้องมีการนำมาพิจารณาในการปรับปรุงพัฒนาพื้นที่เหล่านั้นให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ และให้คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการคิดและพัฒนาการใช้พื้นที่นั้นอย่างเหมาะสม

สอดคล้องกับการศึกษาของ ภักดี โพธิ์สิงห์ และคณะ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีฐาน อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย พบว่า ในการให้บริการควรจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการว่า ปัญหาเรื่องนี้ ควรติดต่อที่ไหน อย่างไร กับใคร เวลาใด ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ 24 ชม. ไว้คอยรับฟังความคิดเห็นของผู้เข้ารับบริการหรือปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนและสามารถแก้ปัญหาได้ทันท่วงที และควรจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำบริการเพิ่ม เพราะเจ้าหน้าที่ให้บริการบางแผนกไม่เพียงพอกับประชาชนผู้มาใช้บริการ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ วรนุช บวรนันทเดช (2546, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหาและอุปสรรค คือ การกำหนดมาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่ มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อ/เยี่ยมบ้านและด้านกิจกรรมในชุมชน

วัตถุประสงค์ที่ 3 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ

จากผลการศึกษาวิจัย แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ สามารถอภิปรายได้ด้วยแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะที่ครอบคลุมกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรือในความควบคุมของฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน (ประยูร กาญจณดล, น. 119 - 121 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, น.16) ที่ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่า บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหาร ที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน อบต.บางกระสอบ เป็นหน่วยงานของรัฐจึงมีภารกิจในการให้บริการสาธารณะที่ครอบคลุมในด้านต่าง ๆ ที่กล่าวมา

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ ที่ควรให้มีการดำเนินการ คือ การสร้างระบบโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ เพิ่มเติมและบำรุงรักษาระบบโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่เดิม การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านการจัดระเบียบชุมชน การรักษาความปลอดภัย การจัดตั้งหน่วยอาสาเพื่อบรรเทาสาธารณภัย รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว กิจกรรมเสริมสร้างอาชีพ ทั้งอาชีพดั้งเดิม และอาชีพใหม่ ๆ โดยอาศัยแหล่งทรัพยากรทางธรรมชาติที่มีอยู่ รวมถึงเสริมด้วยการอนุรักษ์ป่าไม้และสิ่งแวดล้อมให้มากขึ้น นอกจากนี้ ยังควรส่งเสริมกิจกรรมทางด้านวัฒนธรรม ประเพณีให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้นและดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

ผลการศึกษาเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ ครั้งนี้ สัมพันธ์กับแนวคิดขององค์กรปกครองท้องถิ่น โดยที่ "กฎหมายการปกครองท้องถิ่น” แสดงให้เห็นจุดมุ่งหมายสำคัญคือ ต้องการให้การจัดทำบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ จัดทำบริการสาธารณะให้ทั่วถึง และตรงกับความต้องการของราษฎรในท้องถิ่น” โดยมีลักษณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะที่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย และต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ รวมทั้งเอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกันด้วย และสอดคล้องกับการศึกษาของ อมร รักษาสัตย์ (2546, น. 54) นักวิชาการเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมิใช่สักแต่ว่าทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึง การให้บริการอย่างดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพไว้ว่ามีความหมายรวมถึง ผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์

ที่ต้องการพิจารณา คือ 1) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง และใช้เทคนิคที่สะดวกและง่ายขึ้นกว่าเดิม 2) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับกับผลการศึกษาของ สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพว่าหมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้นว่าทำได้ปริมาณมากน้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมากน้อยแค่ไหน ใช้เงิน ใช้เวลา ใช้ แรงงานไปมากน้อยแค่ไหน เป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมความมีประสิทธิภาพ จึงหมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ แต่ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย และสนับสนุนแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ ที่สอดคล้องกับการศึกษาของ กันตยา เพิ่มผล (2541) ได้กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานว่า เป็นการปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติมความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นอื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้ บรรลุเป้าหมายขององค์การ อันจะทำให้ตนเองผู้อื่นและองค์การเกิดความสุขในที่สุด ซึ่งการพัฒนา ประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์การหรือการพัฒนาสังคม นอกจากนั้นการพัฒนาตนเองกับการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานยังมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดอีกด้วย กล่าวคือประการแรกก่อนที่คนจะเข้าสู่การทำงานในองค์การหนึ่ง ๆ นั้น บุคคลนั้น ต้องมีความรู้ความสามารถมีคุณสมบัติตรงตามที่องค์การนั้นต้องการ ซึ่งบุคคลจะมีคุณสมบัติตามที่องค์การกำหนดนั้นก็จะต้องมีการพัฒนาตนเอง หรือได้รับการพัฒนาจากสถาบันต่าง ๆ จนมีความสามารถเพียงพอที่จะเข้าสู่งาน และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่สองเมื่อบุคคลเข้าสู่งานแล้วก็เป็นหน้าที่ขององค์การที่จะต้องพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพ (ความสามารถ) ในการทำงานให้ดีที่สุดเพื่อประสิทธิผลขององค์การ จึงกล่าวได้ว่า การพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานจะก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์การในที่สุดนั่นเอง

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ สามารถสรุปเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

1.1) ควรมีการสำรวจข้อมูลทางด้านโครงสร้างในพื้นที่เพื่อจัดทำโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

1.2) ควรมีการจัดสร้างระบบโครงสร้างพื้นฐานที่ครอบคลุมทุกด้าน

1.3) ควรมีการปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่เดิม

1.4) ควรเพิ่มบุคลากรเพื่อแก้ปัญหาความล่าช้าการจัดทำโครงการ

1.5) ควรมีการบูรณาการทางด้านบุคลากรและขั้นตอนการดำเนินการให้รวดเร็วขึ้น

2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

2.1) ควรมีการจัดทำโครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่

2.2) ควรมีการส่งเสริมให้มีการรวมกลุ่มเพื่อจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน

2.3) ควรมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตในตำบลอย่างทั่วถึง

2.4) ควรมีกิจกรรมที่เข้าถึงประชาชนอย่างทั่วถึง

2.5) ควรเพิ่มการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิต

3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย

3.1) ควรมีการจัดตั้งด่านชุมชนโดยมีผู้นำชุมชนเข้าร่วมกิจกรรม

3.2) ควรมีการจัดตั้งฝ่ายรักษาความสงบประจำตำบล และหน่วยงานประกันภัย

3.3) ควรมีการประสานงานกับทุกฝ่ายในการทำงานร่วมกัน

3.4) ควรมีกิจกรรมด้านการรักษาความปลอดภัยและให้ประชาชนมีส่วนร่วม

3.5) ควรมีการจัดอบรมและจัดกิจกรรมด้านการรักษาความปลอดภัย

4) ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว

4.1) ควรมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่

4.2) ควรมีการจัดตั้งกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในพื้นที่

4.3) ควรมีการจัดฝึกอาชีพต่าง ๆ

4.4) ถวรจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว

4.5) ควรมีการส่งเสริมาชีพที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

5) ด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5.1) ควรมีการจัดทำโครงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5.2) ควรมีการอนุรักษ์ธรรมชาติเชิงนิเวศและการอนุรักษ์ป่าไม้

5.3) ควรมีการดำเนินการในพื้นที่อนุรักษ์อย่างสม่ำเสมอ

5.4) ควรมีการรณรงค์ให้ประชาชนอนุรักษ์ต้นไม้

5.5) ควรมีการรณรงค์ให้ทำการเกษตรในพื้นที่ว่างเปล่า

6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

6.1) ควรมีการส่งเสริมการงานจัดประเพณีต่าง ๆ

6.2) ควรมีการจัดอบรมความรู้ด้านวัฒนธรรม

6.3) ควรมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดงานประเพณี

6.4) ควรมีการจัดกิจกรรมการแสดงความจงรักภักดี เทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์

6.5) ควรมีการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากผลการสรุปและอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการกำหนดนโยบายที่มีอยู่เดิมให้มีความครอบคลุมในรายละเอียดปลีกย่อยเพิ่มขึ้น เช่น การจัดการจราจร การจัดการพื้นที่สาธารณะ การกำหนดบทบาทของชุมชนในการมีส่วนร่วมกับหน่วยงาน เป็นต้น เนื่องจากปัจจุบันที่มีการกำหนดไว้ยังไม่หลากหลายเท่าที่ควร ส่วนใหญ่เป็นการกำหนดแบบกว้าง ๆ หากมีการกำหนดนโยบายแบบจำเพาะเจาะจงลงในรายละเอียดปลีกย่อยเพิ่มมากขึ้น จะทำให้เกิดผลดีต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะต่อไป อาทิ เช่น การกำหนดการใช้งานพื้นที่สำหรับการจราจร การสัญจร การจอดรถ การกำหนดเวลาการใช้พื้นที่จราจร การกำหนดระยะเวลาการให้บริการในที่ตั้ง การกำหนดนโยบายการให้บริการนอกสถานที่ การจัดตั้งองค์กรภาคประชาชนในพื้นที่ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการขยายระยะเวลาในการให้บริการสาธารณะในที่ตั้งเพิ่มขึ้น ควรมีการจัดการการให้บริการนอกสถานที่ในด้านสุขภาพและวิถีชีวิตเพิ่มมากขึ้น และควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการค้าขายและการท่องเที่ยวให้มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในอนาคต

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคตว่า ควรมีการสำรวจความคิดเห็นในด้านประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะในด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ด้านการส่งเสริมการศึกษาปกติและการศึกษาพิเศษ ด้านการส่งเสริมกีฬา และด้านการให้บริการชุมชนนอกสถานที่ เป็นต้น

บรรณานุกรม

โกวิทย์ พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. (2560). *หลักธรรมาภิบาล.* สืบค้นจาก www.sci.ubu.ac.th/document/หลักธรรมาภิบาล.pdf.

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี,* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ชัชวาลย์ ทัตศิวัช. (2552). *“คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย”.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร, กรุงเทพฯ.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : สุวีริยสาสน์.

ปิยะ กล้าประเสริฐ. (2559). *“การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี”* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ : วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

รัฐกิจ หิมะคุณ. (2557). *การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.).* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

สมบัติ บุญเลี้ยง. (2555). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์.* สืบค้นจาก http://human.pcru.ac.th/vijai/vi55.pdf

สุภัชชา พันเลิศพาณิชย์. (2555). *บริการสาธารณะกับบทบาทองค์กรส่วนท้องถิ่น.* สืบค้นจาก http://wwwgotoknow.org/posts/422467

องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ. (2564). *ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ.* สืบค้นจาก http://bangkasob.go.th/

อำนวย บุญรัตนไมตรี. (2559). *แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

Yamane, Taro. (1973). *Introductory Analysis.* (3rd ed). Tokyo: Harper International edition 6.

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด

Operational Efficiency of Administrative Officials Criminal Case Office the Office of the Attorney General

กัณญธิดา ลภัสธนาทิพ[1] และรัชยา ภักดีจิตต์[2]

Kanyatida Lapattanatip[1] and Rachaya Pakdeejit[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: Kanyatida.nam@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นแบบผสมผสานการวิจัยปริมาณ ประชากร จำนวน 62 คน ได้แก่ ข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าที และการวิจัยคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 10 คน ได้แก่ ข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและทำการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย (1) ด้านระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญาสำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญาสำนักงานอัยการสูงสุดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และ (3) ด้านแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า ประกอบด้วย (ก) ควรกำหนดหน้าที่หรือเป้าหมายการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าจะช่วยให้การปฏิบัติงานตรงตามขอบเขตของงาน (ข) ควรทบทวนการปฏิบัติงานแต่ละงานอย่างชัดเจนมีการมอบหมายงานเพื่อลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน และ (ค) ควรมีการอบรมวิธีการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามขั้นตอนเพื่อผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามระเบียบและกฎหมาย

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ข้าราชการธุรการสำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด

Abstract

The objectives of this research were 3 (1) to assess the performance level of administrative officials. Criminal Case Office Attorney General's Office. (2) to compare the efficiency in the performance of duties of administrative officials; Criminal Case Office of the Attorney General Classified by Personal Factors and (3) to propose guidelines for improving efficiency in the performance of administrative officials; Criminal Case Office Attorney General's Office It is a combination of volume research, population of 62 people, including administrative officials. Criminal Case Office Attorney General's Office. Collect data using questionnaires. The statistics used in the data analysis were percentage, mean, standard deviation. analysis of variance one-way and t-value analysis and quality research Criminal Case Office Attorney General's Office Data was collected through in-depth interviews and content analysis. Research results (1) on the level of efficiency in the performance of administrative officials The Office of Criminal Litigation, Office of the Attorney General found that the overall level was at the highest level. (2) Comparison of the performance of administrative officials The Criminal Case Office of the Attorney General's Office classified by personal factors. It was found that personal factors were different. And (3) guidelines for the development of efficiency in the performance of administrative officers Criminal Case Office The Attorney General's Office found that Consisting of: (a) duties or performance goals should be defined in advance to help meet the scope of work (b) should review the performance Each task is clearly assigned tasks to reduce redundant operations and (c) There should be training on how to operate properly in accordance with the procedures so that operators can operate properly in accordance with regulations and laws.

Keywords: Operational efficiency, Administrative Officer Criminal Case Office, Office of The Attorney General

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ได้บัญญัติเกี่ยวกับการบริหารราชการแผ่นดินไว้ในมาตรา 76 โดยรัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะและการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด รัฐพึงดำเนินการให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของ

หน่วยงานของรัฐให้เป็นไปตามระบบคุณธรรม เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติและปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560, 2560, น. 20)

ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินมีประสิทธิภาพสูงสุดส่งผลให้ประเทศ มีประสิทธิภาพในการแข่งขัน จึงได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ชาติที่ใช้เป็นกรอบแนวทางการพัฒนาในระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ซึ่งยุทธศาสตร์ชาติถือเป็นแผนแม่บทหลักที่จะเป็นกรอบชี้นำและกำหนดแผนงานต่าง ๆ ที่องค์การต่าง ๆ นำไปปรับใช้ในการพัฒนาประเทศ การกำหนดทิศทางและเป้าหมายขององค์การ ยุทธศาสตร์ชาติจะประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่1) ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง 2) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน 3) ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ 4) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม 5) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการเสริมสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และ6) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับปรุงสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ (ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ.2561–2580 ฉบับย่อ, 2561, น. 2)

ในประเด็นยุทธศาสตร์ชาติที่ 6 มีเป้าหมายเพื่อให้ภาครัฐมีวัฒนธรรมการทำงาน ที่มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส ภาครัฐมีขนาดเล็กลง พร้อมปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริต ประพฤติมิชอบและกระบวนการยุติธรรมมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมของประเทศ ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส หน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพมีความโปร่งใส (สำนักงานคณะกรรมการอัยการ, 2563, น. 11)

ปัจจุบันพบว่า การปฏิบัติงานและการบริหารงานในหน่วยงานของภาครัฐ มิได้มีประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลเท่าที่ควรหน่วยงานมีการดำเนินการที่ซับซ้อน ยากต่อความเข้าใจและเต็มไปด้วยกฎ ระเบียบข้อบังคับ ที่มีไว้เพื่อควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้การใช้เวลาในการปฏิบัติงานยาวนานกว่าที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทำให้หน่วยงานขาดความคล่องตัว การดำเนินงานที่ต้องดำเนินการเป็นลายลักษณ์อักษรทำให้มีความยุ่งยาก เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติราชการ ส่วนใหญ่ถูกมองว่ามีสาเหตุมาจากการที่ผู้ปฏิบัติงานใช้ข้ออ้างในการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบให้ถูกต้องเป็นสำคัญ จากผลการปฏิบัติงานที่ล่าช้าส่งผลกระทบโดยตรงต่อภารกิจของหน่วยงาน ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งซึ่งนำไปสู่ความล้มเหลวและไม่มีประสิทธิภาพ (วิชาญ สัดชำ, 2559, น. 1)

สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นองค์กรอิสระอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของนายกรัฐมนตรี เป็นส่วนราชการที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการยุติธรรมการที่จะปฏิบัติตามหลักการข้างต้นได้อย่างสมบูรณ์นั้นจำเป็นต้องยกระดับคุณภาพในการบริหารจัดการองค์กรโดยทำให้ระบบการบริหารงานและกระบวนการปฏิบัติราชการมีความคล่องตัว มีความโปร่งใสรวมทั้งการใช้อำนาจตามกฎหมายเป็นไปอย่างถูกต้องและตรวจสอบได้อย่างแท้จริง เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุไปสู่เป้าหมายและนโยบายสำคัญขององค์กรและ

ประเทศชาติ จากความสำคัญและปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลความต้องการที่แท้จริงให้แก่ผู้บริหารและผู้ที่มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ และนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปปรับใช้เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุดให้สามารถปฏิบัติงานได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด

2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ไรอัน และสมิทธ์ (Ryan and Smith, 1954, p. 276) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นยังเป็นอีกด้านหนึ่งของการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน โดยจะพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ตอบแทนกับงาน

โบยาทซิส (Richard E. Boyatzis, 1982, pp. 13 - 16) กล่าวว่า การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (Effective Job Performance) หมายถึง การบรรลุผลสำเร็จของผลลัพธ์ ซึ่งถูกกำหนดการกระทำอย่างเจาะจงเป็นพิเศษผ่านการปฏิบัติงานโดยเฉพาะ เพื่อรักษาไว้หรือคงไว้ซึ่งนโยบายกระบวนการปฏิบัติงานและเงื่อนไขด้านสิ่งแวดล้อมในหน่วยงานด้วยอย่างมั่นคง

ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560, หน้า 11) ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง กิจกรรมของแต่ละบุคคลพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ตามความสามารถและความพร้อมในการปฏิบัติงานของบุคคลอย่างมีระเบียบแบบแผน ปฏิบัติงานแล้วเสร็จได้อย่างทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง ได้มาตรฐานและมีคุณภาพ จึงสรุปได้บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานต้องเกิดจากความเพียร ความรับผิดชอบเอาใจใส่การทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปีเตอร์สันและพลาวแมน (Peterson and Plowman, 1953, p. 433) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพประกอบไปด้วย 4 ข้อ สรุปได้ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) มีคุณภาพของงานที่สูง คือผู้ได้รับประโยชน์คุ้มค่า สร้างความพึงพอในในผลการปฏิบัติงาน คุณภาพของงานถูกต้อง รวดเร็ว ได้มาตรฐาน ดังนั้นผลงานที่มีคุณภาพก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรหรือหน่วยงานและยังสามารถสร้างให้เกิดความพึงพอใจกับผู้ได้รับผลประโยชน์

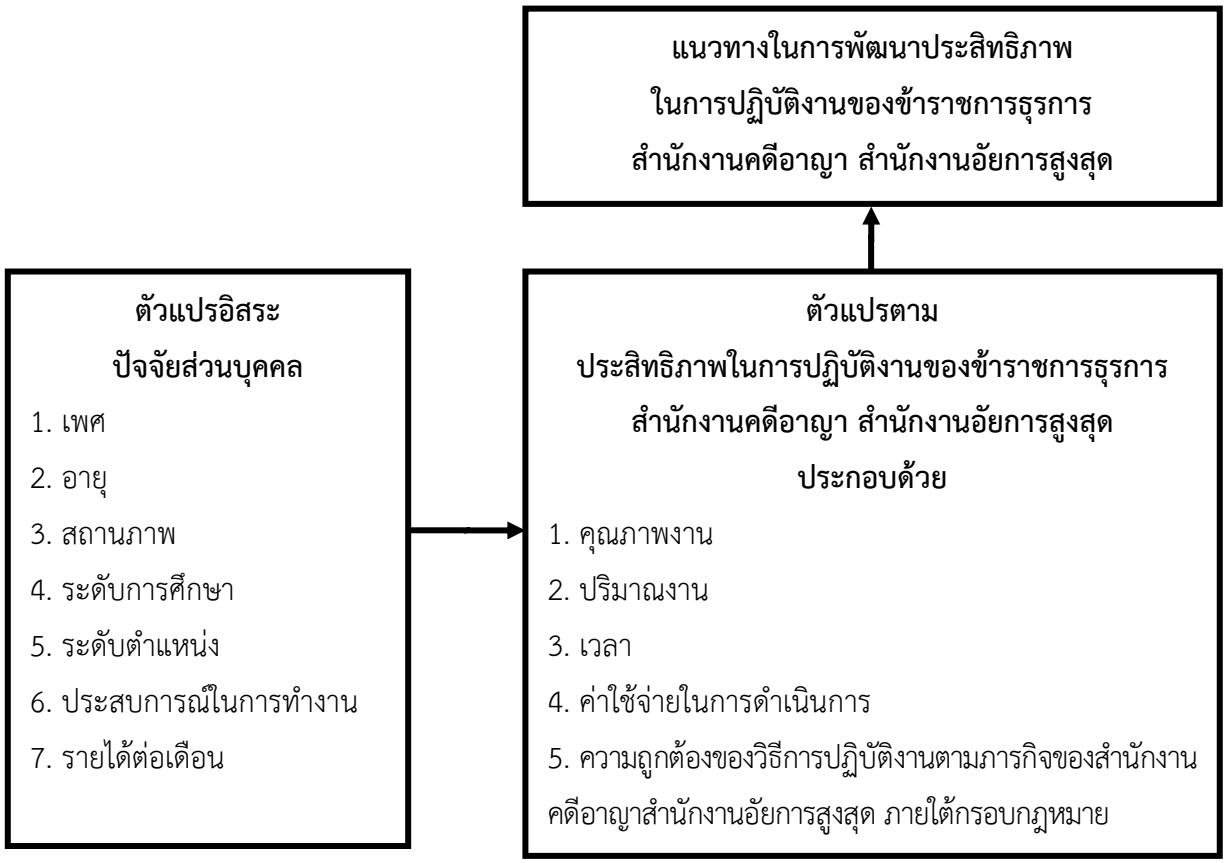
2. ปริมาณงาน (Quantity) ผลงานที่ได้รับหรือออกมาจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร มีปริมาณที่เหมาะสม ผลงานที่ปฏิบัติได้รับตรงตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนงานการดำเนินการที่องค์กรกำหนดออกมา และควรต้องมีการบริหารจัดการเวลาเพื่อการวางแผนให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

3. เวลา (Time) เวลาที่ใช้ไปในการทำงานจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง มีความเหมาะสมตามหลักการของงานที่ได้กำหนดไว้ มีการพัฒนาที่ทันสมัยโดยมีเทคนิคการปฏิบัติงานให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว

4. ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินงาน (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมด มีความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติและวิธีการดำเนินการ กล่าวคือต้องลงทุนให้น้อยเพื่อให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในส่วนของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิตการดำเนินการ เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยได้นำแนวคิดของ ปีเตอร์สัน และ พราวแมน (Peterson & Plowman, 1953) มาใช้กำหนดเป็นกรอบในการวิจัย เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่1) คุณภาพงาน 2) ปริมาณงาน 3) เวลา 4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ และได้นำมาบูรณาการร่วมกันกับ 5) ความถูกต้องของวิธีการปฏิบัติงานตามภารกิจ ของสำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด ภายใต้กรอบกฎหมาย เนื่องจากมีความครอบคลุมตามบริบทของหน่วยงานที่ทำการศึกษา ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้าราชการธุรการที่ปฏิบัติราชการในสังกัดสำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 62 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง จำนวน 10 คน

เครื่องมือ

1. แบบสอบถาม (Questionnaires) ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วยคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีจำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพงาน 2) ด้านปริมาณงาน 3) ด้านเวลา 4) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ และ 5) ด้านความถูกต้องของวิธีการปฏิบัติงานตามภารกิจของ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด ภายใต้กรอบกฎหมาย จำนวน 19 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ โดยให้

ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่าอยู่ในระดับใด ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ระดับความคิดเห็น คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด

2. แบบสัมภาษณ์ (Interview Form) เกี่ยวกับแนวทางในพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด จำนวน 5 ด้าน คือ 1)ด้านคุณภาพงาน 2)ด้านปริมาณงาน 3)ด้านเวลา 4)ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ และ5)ด้านความถูกต้องของวิธีการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด ภายใต้กรอบกฎหมาย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถาม มีขั้นตอน ดังนี้ 1) ทำหนังสือเพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามให้กับข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด 2) ชี้แจงทำความเข้าใจแก่กลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ในการตอบแบบสอบถาม พร้อมทั้งแจกแบบสอบถาม 3) รับแบบสอบถามกลับคืน แล้วทำการตรวจสอบและแยกเฉพาะฉบับสมบูรณ์เพื่อดำเนินการต่อไป

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ข้าราชการธุรการที่ปฏิบัติราชการในสังกัดสำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด ที่มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องในการบริหารงานข้าราชการธุรการ ในสังกัดสำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณ คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาณ (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรสองกลุ่ม (t-test)

2. เชิงคุณภาพ เริ่มจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หลังจากนั้นนำผลสรุปข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้อง และดำเนินการวิเคราะห์ สังเคราะห์ สรุปผลโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลอุปนัยหรือตรรกะ (inductive analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับตำแหน่งวิชาการ มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 – 5 ปี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป

2. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพงาน

มากที่สุด รองลงมาคือความถูกต้องของวิธีการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด ภายใต้กรอบกฎหมาย ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา ตามลำดับ สรุปได้ดังนี้

2.1 ด้านคุณภาพงาน พบว่า สามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้ครบถ้วนตามขอบเขตของงานเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมาย เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2.2 ด้านความถูกต้องของวิธีการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด ภายใต้กรอบกฎหมาย พบว่า สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนการปฏิบัติงานของสำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และสามารถปฏิบัติงานได้ตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับของสำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด ได้อย่างถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบ เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2.3 ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ พบว่า ใช้วัสดุ อุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และสามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประหยัดค่าใช้จ่าย เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2.4 ด้านปริมาณงาน พบว่า สามารถปฏิบัติงานครบทุกรายการตามที่กำหนดไว้เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และงานที่ได้รับมอบหมายมีปริมาณที่เหมาะสม เป็นไปตามแผนงานและเป้าหมายที่กำหนด เป็นข้อเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2.5 ด้านเวลา พบว่า สามารถปฏิบัติงานตามที่รับมอบหมายสำเร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 : เพื่อประเมินระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านคุณภาพ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งภาพรวมและรายข้อ โดยข้อปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบที่กำหนดไว้และข้อปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานที่ตั้งไว้ โดยทั้งสองข้ออยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ข้อปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้ครบถ้วนตามขอบเขตของงาน และข้อปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมาย ตามลำดับ เนื่องจากข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด สามารถปฏิบัติงานได้ตามระเบียบที่สำนักงานคดีอาญากำหนดไว้ จึงทำให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ ตรงตามมาตฐาน และสามารถปฏิบัติงานได้ครบถ้วนตามขอบเขตของงานที่ได้วางไว้โดยปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับ มาลินี นกศิริ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บริษัท ธรรมรักษ์ ออโตพาร์ท จำกัด จากการศึกษาพนักงานพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านคุณภาพเป็นอันดับหนึ่ง อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.06 (S.D. = 0.57)

1.2 ด้านปริมาณ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งภาพรวม โดยข้อสามารถปฏิบัติงานครบทุกรายการตามที่กำหนดไว้อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือข้อสามารถบริหารจัดการให้เกิดผลงานตามปริมาณที่กำหนดข้อมีการวางแผน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามปริมาณงานที่กำหนดไว้ และข้องานที่ได้รับมอบหมายมีปริมาณที่เหมาะสม เป็นไปตามแผนงานและเป้าหมายที่กำหนดอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ เนื่องจากข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด ปฏิบัติงานได้ครบถ้วนตามที่ได้รับมอบหมาย สามารถบริหารจัดการปริมาณที่กำหนด โดยมีการวางแผนให้บรรลุเป้าหมายตามปริมาณที่ได้กำหนดไว้ และปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ นภสร สุดท้วม (2560) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยียุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด ผลการวิจัยพบว่าด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมาก โดยเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานเป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่วางไว้

1.3 ด้านเวลา มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งภาพรวม โดยข้อสามารถปฏิบัติงานตามที่รับมอบหมายสำเร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับมากที่สุดเป็น อันดับหนึ่ง รองลงมาคือข้อสามารถทำงานเสร็จทันเวลาตามที่วางแผนไว้เสมอ และข้อระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ เนื่องจากข้าราชการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด ปฏิบัติงานได้แล้วเสร็จสำเร็จตามระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนดไว้ และใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม สอดคล้องกับ อัญชลี จอมคำสิงห์ (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยพบว่าระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยอยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้านพบว่าด้านความทันเวลาอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (μ = 4.21)

1.4 ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งภาพรวมและรายข้อ โดยข้อใช้วัสดุ อุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานอย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือข้อตระหนักและกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่า ข้อนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน และข้อสามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประหยัดค่าใช้จ่าย ตามลำดับ เนื่องจาก ข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุดสามารถใช้วัสดุอุปกรณ์ได้อย่างประหยัดคุ้มค่าก่อให้เกิดประโยชน์และยังกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดนำทรัพยากรมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์ โดยนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยวุฒิ เทโพธิ์ (2563) ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยต่าง ๆ และกระบวนการดำเนินงาน โดยประสิทธิภาพอาจไม่แสดงผลเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลขแต่แสดงผลด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้คน เงิน วัตถุ และเวลาในการทำงานได้อย่างประหยัด และคุ้มค่า โดยไม่ก่อให้เกิดความสูญเปล่า หรือเกิดความเกินความจำเป็น

1.5 ด้านความถูกต้องของวิธีการปฏิบัติงานตามภารกิจของ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด ภายใต้กรอบกฎหมาย มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ทั้งภาพรวมและรายข้อ โดยข้อสามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนการปฏิบัติงานของสำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาข้อสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย และระเบียบ ข้อวิธีการปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอนและมาตรฐานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด และข้อสามารถปฏิบัติงานได้ตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับของสำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด ได้อย่างถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบ ตามลำดับ เนื่องจากข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนงาน งานที่ได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และวิธีการตามขั้นตอนและมาตรฐานของข้าราชการธุรการ ซึ่งสอดคล้องกับ สุภาภรณ์ ชัยวงษา (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานอัยการสูงสุด กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของบุคลากรต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานอัยการสูงสุด กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.06 โดยในข้อผลงานที่ออกมาเป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.22

2. จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 : เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด ตามปัจจัยส่วนบุคคล

สรุปเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด ตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุดที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันในด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านความถูกต้องของวิธีการปฏิบัติงานตามภารกิจของ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด ภายใต้กรอบกฎหมาย ไม่แตกต่างกันเนื่องจากประสิทธิภาพของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุดที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถอธิบายได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุดไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน เป็นสำคัญ สอดคล้องกับ แก้วตา ศรีเสาวลักษณ์ (2563) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลนครรังสิต ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครรังสิต แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนบุคลากรที่มีอายุ สถานภาพ ประเภทของบุคลากร ประสบการณ์การทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่แตกต่างกัน

3. จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 : เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด สามารถสรุปได้ 5 แนวทางหลัก ดังนี้

แนวทางที่ 1 ด้านคุณภาพงาน คือ การตรวจสอบและมีการติดตามผลของการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ทักษะในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งในการกำหนดหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของข้าราชการธุรการควรมีเป้าหมาย ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ทั้งก่อนปฏิบัติงาน ระหว่างปฏิบัติงานและหลังปฏิบัติงานให้เป็นไปตามลำดับขั้นตอน โดยยึดตามวัตถุประสงค์ของงานที่ได้กำหนดไว้ และมีการจัดทำลำดับความสำคัญการวางแผนการทำงาน ข้าราชการธุรการควรมีการการทบทวนการทำงานเมื่อปฏิบัติแล้วเสร็จ เพื่อลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

แนวทางที่ 2 ด้านปริมาณงาน คือ การบริหารงานบุคคลควรให้ความสำคัญกับการจำนวนข้าราชการธุรการนำมาเปรียบเทียบกับปริมาณงานทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพของงานแต่ละสำนักงานให้มีความเหมาะสมกัน และมีการจัดสรรข้าราชการธุรการที่มีความเหมาะสมกับคุณลักษณะของงานในสำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด นอกจากนั้นแล้วควรมีการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน รวมถึงการสร้างองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน และสิ่งสำคัญคือการจัดสรรปริมาณงานควรมอบหมายงานให้ตรงตามเป้าหมายของงานที่กำหนด

แนวทางที่ 3 ด้านเวลา คือ การทบทวนผลการปฏิบัติงาน ลดงานบางงานลงหรืองานบางอย่างที่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น จะสามารถช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานลงได้ รวมถึงข้าราชการธุรการควรมีการควบคุมเวลาในการปฏิบัติงานของตนเอง โดยอาจจดเป็นบันทึกรายละเอียดของงานที่ตนต้องปฏิบัติพร้อมทั้งกำหนดเวลาที่จะต้องส่งงาน เพื่อเป็นการควบคุมตนเองและคุมเวลาในการปฏิบัติงานด้วย และข้าราชการธุรการควรมีการวางแผนในการบริหารจัดการเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนให้มีความเหมาะสมเป็นไปตามแผนการปฏิบัติงานและเป้าหมายที่กำหนด และสามารถปฏิบัติตามงานได้ทันตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้

แนวทางที่ 4 ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ คือ การรณรงค์เกี่ยวกับการนำทรัพยากร ควรมีการรณรงค์ให้นำวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้แล้วมาแปรรูปให้เกิดประโยชน์และสามารถนำกับมาใช้ได้อีกในรูปแบบอื่น ๆ การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างประหยัดและคุ้มค่า เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ลดค่าใช้จ่ายวัสดุสิ้นเปลื้อง ทำให้ต้นทุนต่ำลง สามารถจัดการกับทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเหมาะสม สามารถใช้วัสดุอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับงานวางแผนการใช้งบประมาณในการปฏิบัติงานตามเหตุผลและความจำเป็นของงาน และพยายามควบคุมการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และนำทรัพยากรที่มีอยู่มาพัฒนาต่อยอดให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

แนวทางที่ 5 ด้านความถูกต้องของวิธีการปฏิบัติงานตามภารกิจของ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด ภายใต้กรอบกฎหมาย คือ การศึกษาระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับในการปฏิบัติงานให้ครบถ้วน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามภารกิจของหน่วยงานภายใต้กรอบกฎหมาย หรือการปรึกษาหรือสอบถามจากผู้มีประสบการณ์ หัวหน้างาน จะทำให้ทราบถึงวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง โดยการปฏิบัติงานยึดตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงานให้มีความถูกต้อง และมีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของการปฏิบัติงาน มีการพยายามศึกษาหาความรู้ก่อน

การปฏิบัติงาน หรือเมื่อต้องปฏิบัติงานชิ้นใหม่ ๆ เช่น การศึกษาระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของตน หรือสอบถามหน่วยงานผู้รับผิดชอบงานนั้น ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด ควรมีการกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมหรือสนับสนุนให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ ที่สามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานและขับเคลื่อนองค์กรในยุค 4.0

1.2 สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด ควรมีการเพิ่มวัสดุอุปกรณ์ในการทำงานให้มีเพียงพอ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานในสำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานที่ได้มีประสิทธิภาพ

1.3 สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด ควรส่งเสริมให้ข้าราชการธุรการมีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น เพื่อให้สามารถบริหารจัดการเวลาได้ดีมากยิ่งขึ้น กระบวนการในการปฏิบัติงานของสำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด มีความกระชับมากยิ่งขึ้น คล่องตัวยิ่งขึ้น

2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 ด้านคุณภาพงาน ควรมีการกำหนดหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงานล่วงหน้า กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนให้สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงทั้งเป้าหมายระยะสั้น และระยะยาว การตั้งเป้าหมายจึงเป็นการวางแผนการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีทิศทางตรงตามขอบเขตของงาน และตามระเบียบที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้บรรลุเป้าวัตถุประสงค์ของงานที่ได้ตั้งไว้

2.2 ด้านปริมาณงาน ควรมีการจัดบุคลากรที่มีความเหมาะสมกับปริมาณงานตามลักษณะงานของสำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด ที่มีความแตกต่างกันและมีปริมาณงานที่ไม่เหมือนกัน

2.3 ด้านเวลา ควรมีการทบทวนการปฏิบัติงานแต่ละประเภทของงานอย่างชัดเจน มีการบริหารเวลาตามกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายสร้างความชัดเจน ลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน เพื่อให้งานเสร็จทันเวลาตามที่วางแผนไว้เสมอ

2.4 ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการนั้น ควรเลือกใช้ทรัพยากรให้เหมาะสมกับงาน รวมทั้งนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่าย และกระตุ้นปลุกจิตสำนึกให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า วางแผนการใช้งบประมาณในการปฏิบัติงานตามเหตุผลและความจำเป็นเพื่อให้เกิดความเหมาะสม

2.5 ด้านความถูกต้องของวิธีการปฏิบัติงานตามภารกิจของ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด ภายใต้กรอบกฎหมายนั้น ควรมีการอบรมแนะแนววิธีการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามขั้นตอนและภารกิจ เพื่อผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ของสำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด

3) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด

3.2 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะข้าราชการธุรการ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาบุคลากรประเภทอื่นในสำนักงานคดีอาญา เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการธุรการ สำนักงานคดีอาญา สำนักงานอัยการสูงสุด กับข้าราชการธุรการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคดีอื่น เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน

บรรณานุกรม

แก้วตา ศรีเสาวลักษณ์. (2563). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลนครรังสิต.* (การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

ชัยวุฒิ เทโพธิ์. (2563). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงาน ป.ป.ช.*. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน. มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560). *ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7.* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นภสร สุดท้วม. (2560). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการสำนักงานอัยการสูงสุด.* (การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มาลินี นกศิริ. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ธรรมรักษ์ ออโตพาร์ท จำกัด.* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560. (2560). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก 6 เมษายน 2560.

วิชาญ สัดชำ.(2559). *การบริหารแบบระบบราชการกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงาน อำเภอโพนทราย จังหวัดร้อยเอ็ด.* (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

สุภาภรณ์ ชัยวงษา. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานอัยการสูงสุด กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

สำนักงานงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). *ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ 2561 – 2580 ฉบับย่อ.* สืบค้นจาก https://www.nesdc.go.th/download/document/SAC/NS_SumPlanOct2018.pdf

สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 3. (2563). *หลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการอัยการ 2563*. สำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด.

อัญชลี จอมคำสิงห์. (2559). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

Peterson, E., and Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management*. Homewood, Ill.: Richard D. Irwin.

Richard, E. B. (1982). *The Competent manager: A model for effective performance*. New York: John Wiley & Sons.

Ryan, Thomas A. and Smith, P. C. (1954). *Principle of Industrial Psychology*. New York: the Mcmald Press Company.

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

Public Participation in Local Development of Kungkrathin Subdistrict Administrative Organization, Muang Ratchaburi District, Ratchaburi Province

สรวิสิฐ แป้นภู[1] และรัชยา ภักดีจิตต์[2]

Sornvisith Panphu and Rachaya Pakdeejit

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: svtbank22@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน (2) วิเคราะห์ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน (3) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงผสานการวิจัยเชิงปริมาณประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี จำนวน 373 คน โดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบด้วย 1) กลุ่มเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ได้แก่ ข้าราชการและบุคลากร จำนวน 5 คน และ (2) กลุ่มภาคประชาชน ได้แก่ ประชาชนในเขตตำบลคุ้งกระถิน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า (1) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถินโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (2) ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน ได้แก่ ไม่ค่อยมีเวลาในการเข้าร่วมประชุม ได้รับการบริการสาธารณประโยชน์ไม่ทั่วถึง มีความรู้เรื่องการติดตามประเมินผลน้อย (3) แนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน ได้แก่ พัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารควรแต่งตั้งประชาชนให้ได้เข้าร่วมทำงานเป็นคณะกรรมการต่าง ๆ ให้มากขึ้น

คำสำคัญ : องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน จังหวัดราชบุรี การมีส่วนร่วมของประชาชน การพัฒนาท้องถิ่น

Abstract

The objectives of this research were 1) to evaluate the level of public participation in local development of Kungkrathin Subdistrict Administrative Organization 2) to analysis the problems of public participation in local development of Kungkrathin Subdistrict Administrative Organization and 3) to propose guidelines for developing public participation in local development of Kungkrathin Subdistrict Administrative Organization. This research was mixed methods research. A quantitative research of 373 people living in the responsible area of Kungkrathin Subdistrict Administrative Organization by finding the frequency, percentage, mean and standard deviation. Qualitative Research Section Key information providers include the group of government officer and people living in the area of Kungkrathin Subdistrict Administrative Organization, a total of 10 people. Data were analyzed by content analysis. The results were as follow; 1) the public participation in local development of Kungkrathin Subdistrict Administrative Organization was at a high level and the participation in receiving benefits have the highest average. 2) the problems of public participation in local development of Kungkrathin Subdistrict Administrative Organization for mostly people rarely have time to attend the meeting, people still do not receive public benefit services from Kungkrathin Subdistrict Administrative Organization, most people are lack of knowledge and understanding about monitoring and evaluation. 3) the guidelines for developing public participation in local development of Kungkrathin Subdistrict Administrative Organization are to develop public relations to be more effective, survey the areas where the people in trouble have suffered and make concrete corrections in all areas of the sub-district, should give importance and appoint representatives of people in the community to join the committee.

Keywords: Kungkrathin Subdistrict Administrative Organization Ratchaburi province, Public participation, Local development

บทนำ

รัฐธรรมนูนแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ถือได้ว่าเป็นรัฐธรรมนูนที่มีส่วนสำคัญในการริเริ่มตรากฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง มีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ ซึ่งรัฐบาลเป็นเพียงผู้ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมายเท่านั้น (วุฒิสาร ตันไชย, 2544) ต่อมานับแต่มีการประกาศใช้ธรรมนูญแห่ง

ราชอาณาจักรไทยปี พ.ศ.2550 เป็นต้นมา บทบาทอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างมาก เนื่องจากมาตรา 218 ถึงมาตรา 290 ได้บัญญัติเกี่ยวกับ “การปกครองท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น” ในส่วนที่ 10 แนวนโยบายด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนมาตรา 87 และหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 287 กำหนดให้รัฐต้องส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่น รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินการของกลุ่มประชาชนที่รวมตัวกับในลักษณะเครือข่ายทุกรูปแบบให้สามารถแสดงความคิดเห็นและตำแหน่งความต้องการของชุมชนในพื้นที่และส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อให้การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพและโปร่งใส ตรวจสอบได้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นองค์กรภาครัฐที่จัดตั้งตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) เปิดโอกาสให้ประชาชนกลุ่มย่อยในแต่ละท้องถิ่น ได้มีส่วนร่วมในการเลือกผู้นำของตนให้เข้ามาทำหน้าที่บริหารจัดการสนองความต้องการ พร้อมทั้งแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ อย่างรวดเร็ว ตรงความต้องการและด้วยความทั่วถึง ขณะเดียวกันก็จะเห็นผลตอบรับในทันทีด้วยอันเป็นหลักการที่รัฐมอบอำนาจการปกครองบางส่วนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้จ่ายของรัฐ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่นของตน (ปริญดา สุลีสถิร, 2556)

องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง ตั้งอยู่ห่างจากอำเภอเมืองราชบุรี ไปทางทิศตะวันออกของตัวจังหวัดราชบุรี ประมาณ 8 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 18.88 ตารางกิโลเมตร มีประชากรทั้งสิ้น 5,605 คน ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรรองลงมาคือรับจ้างทั่วไป และค้าขาย การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถินได้แบ่งพื้นที่การปกครองเป็น 9 หมู่บ้าน (แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.2561-2565 ขององค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน, 2561)

ด้วยบทบาทของผู้วิจัยในฐานะนักวิเคราะห์นโยบายและแผน ที่ต้องปฏิบัติงานในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน ได้ศึกษาสภาพปัญหาของชุมชนในปัญจุบัน พบว่ามีปัญหาที่สำคัญได้แก่ ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองในการพัฒนาท้องถิ่นเท่าที่ควร เพราะความเข้าใจผิดว่าการปกครองและการพัฒนาท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของรัฐบาลหรือเฉพาะตัวแทนที่ประชาชนเลือกไปแล้วเท่านั้น ประชาชนไม่เข้ามาร่วมประชุมประชาคมเพื่อเสนอความต้องการ ประชาชนไม่เข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงาน (รายงานการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล คุ้งกระถิน, สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน 2564)

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นเสนอต่อผู้บริหาร โดยผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนและการปรับปรุงการทำงานตามบทบาทหน้าที่ของ

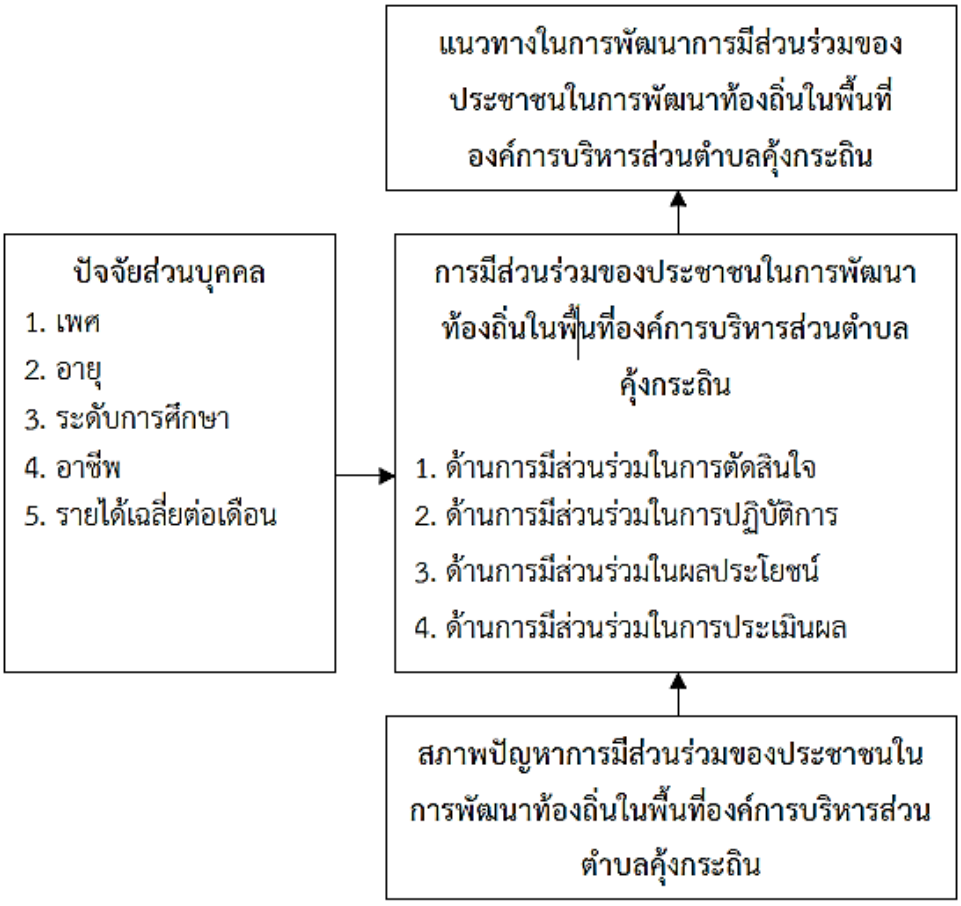
องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน เพื่อเป็นประโยชน์ในการแก้ปัญหาให้สอดคล้องและตอบสนองกับความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้กรอบแนวคิด การมีส่วนร่วมของโคเฮนและอัฟฮอฟฟ์ (Cohen and uphoff. 1977 : 56) เป็นกรอบแนวคิดหลักในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ดังนี้



(แนวคิดของโคเฮนและอัฟฮอฟฟ์ (Cohen and uphoff. 1977 : 56 : ทฤษฎีการมีส่วนร่วม)

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี เป็นการวิจัยเชิงผสานวิธี (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dep interview)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยครั้งนี้ประชากรได้แก่ประชาชนในพื้นที่ 5,605 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane,1973)ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 373 คน โดยแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ใช้การวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อศึกษาสภาพปัญหาที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น และ เสนอแนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนและกลุ่มประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน ผู้วิจัยกำหนดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ 1) กลุ่มเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ได้แก่ ข้าราชการและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี จำนวน 5 คน และ กลุ่มภาคประชาชน ได้แก่ ประชาชนในเขตตำบลคุ้งกระถิน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งเครื่องมือในการศึกษาวิจัยออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถามประเมินระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 373 คน และแจกแบบสอบถามแก่ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

ชุดที่ 2 เครื่องมือที่ใช้ในการในการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างใช้สำหรับการเก็บข้อมูล โดยคำถามได้จากวัตถุประสงค์เพื่อระบุสภาพปัญหาและเสนอแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี โดยสัมภาษณ์ 1) กลุ่มเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ได้แก่ ข้าราชการและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี จำนวน 5 คน และ กลุ่มภาคประชาชน ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลและเรียบเรียงข้อมูลจากการสัมภาษณ์

2. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยหาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ประเมินระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ วิเคราะห์โดยการหาช่วงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเพื่อแปลผลตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, J. W. 1981, p.82) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. และแปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ดังนี้

4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับมาก

2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

1.80 – 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

1.00 – 1.79 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า

1.1 เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 52.40 และเพศชายจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50

1.2 อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31 - 40 ปีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 35.10 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 20 - 30 ปีจำนวน 100 คน คิดเป็น ร้อยละ 31.90 มีช่วงอายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90 มีช่วงอายุ 41 - 50 ปีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10 และ ช่วงอายุ 51 ปี ขึ้นไปจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ

1.3 ด้านระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 53.40 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 ตามลำดับ

1.4 ด้านอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 24.90 รองลงมา คือ มีอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 มีอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10 มีอาชีพ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 และมีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 ตามลำดับ

1.5 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 47.30 รองลงมา คือ มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20 มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 มีรายได้ มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10 และมีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี

ผลการวิเคราะห์ระกับการมีส่วนร่วมของประชาชนส่วนใหญ่ ในการพัฒนาท้องถิ่นในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี โดยภาพรวมประชาชนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก (= 3.49) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน และระดับปานกลาง จำนวน 1 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ อยู่ในระดับมาก (= 3.81) รองลงมา คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ อยู่ในระดับมาก (= 3.72) ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก (= 3.41) และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง (= 3.02) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า

2.1 ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.41) โดยมีรายละเอียดในแต่ละข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การเสนอแนะข้อมูลเกี่ยวกับหมู่บ้านเพื่อนำไปพิจารณาในการทำงานของ อบต. มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.65) รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมในการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและความต้องการในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของ อบต. (3.45) การรับรู้การทำงานของ อบต. เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3.43) การประชุมเพื่อวางแผนโครงการต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.32) และการแสดงความคิดเห็นและร่วมวางแผนพัฒนาท้องถิ่นกับ อบต.เกี่ยวกับข้อดี ข้อเสียและความเหมาะสมของโครงการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.22)

2.2 ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.72) โดยมีรายละเอียดในแต่ละข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ระดับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาของหมู่บ้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (4.24) รองลงมา คือ การชักชวนหรือเสนอแนะประชาชนในท้องถิ่นเข้าร่วมปฏิบัติงานในชุมชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.15) การมีส่วนร่วมในการไปใช้สิทธิ์เลือกตั้ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.83) การมีส่วนร่วมในการบรรเทาสาธารณภัยเกิดขึ้นในภายในท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.48) การมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรมที่จัดขึ้นโดยองค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน เช่น งานประเพณี/การแข่งขันกีฬาหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.45) และการมี

ส่วนร่วมในการสังเกตการณ์ทำงานของอบต.เพื่อพัฒนาท้องถิ่นในแต่ละโครงการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.23)

2.3 ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.81) โดยมีรายละเอียดในแต่ละข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การได้รับผลประโยชน์จากโครงการในด้านการฝึกอบรมการส่งเสริมและการพัฒนาอาชีพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (4.51) รองลงมา คือ การได้รับผลประโยชน์จากโครงการในด้านระบบสาธารณูปโภค เช่น ระบบระบายน้ำระบบประปาหมู่บ้าน การทำถนน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (4.43) การได้รับผลประโยชน์จากอบต.บริการประชาชนที่ไปติดต่อราชการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.92) การได้รับผลประโยชน์จากโครงการในด้านการส่งเสริมการดูแลรักษาสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.73) การได้รับผลประโยชน์จากโครงการในด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น เด็กและเยาวชน สตรีคนชราและผู้ด้อยโอกาส มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.66) การได้รับผลประโยชน์จากโครงการพัฒนาในด้านระบบการกำจัดขยะ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.52) และการได้รับผลประโยชน์จากความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนจากอบต.มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.02)

2.4 ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.02) โดยมีรายละเอียดในแต่ละข้อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การร่วมเสนอข้อบกพร่องจากการดำเนินงานให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถินได้รับทราบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.43) รองลงมา คือ การตรวจสอบพฤติกรรมของผู้บริหารและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.22) การพูดคุยและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับประโยชน์จากโครงการต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.03) การติดตามผลการดำเนินงานของโครงการที่เกิดขึ้นในชุมชนเพื่อพัฒนาท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2.87) และการนำปัญหา อุปสรรคและการกระทำที่ส่อไปในทางทุจริตในการดำเนินงานมารายงานเจ้าหน้าที่โครงการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (2.33)

3. ผลการวิเคราะห์ปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี มีดังนี้

3.1 ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยสรุปสภาพปัญหาที่สำคัญ ดังนี้

1) ประชาชนบางส่วนไม่เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการประชุมขององค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน

2) เวลาในการจัดประชุมส่วนใหญ่เป็นเวลากลางวัน ซึ่งเป็นเวลาที่ประชาชนไปทำงานประกอบอาชีพของตนเอง

3) ประชาชนยังขาดความกล้าแสดงออกในการเสนอปัญหา

4) ประชาชนบางส่วนไม่ได้รับข่าวสารการประกาศประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้มาร่วมประชุมประชาคมเนื่องจากผู้นำประชาชนไม่ได้เข้าไปประชาสัมพันธ์ข่าว

3.2. ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ โดยสรุปสภาพปัญหาที่สำคัญ ดังนี้

1) ประชาชนออกไปประกอบอาชีพ เช่น รับจ้างทั่วไป เกษตรกรรม ติดภารกิจจึงไม่สามารถร่วมกิจกรรมได้

3.3 ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ โดยสรุปสภาพปัญหาที่สำคัญ ดังนี้

1) ประชาชนยังได้รับการบริการสาธารณประโยชน์จากองค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถินไม่ทั่วถึงในบางพื้นที่

2) ประชาชนได้รับการบริการสาธารณประโยชน์จากองค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถินด้วยความล่าช้า

3.4 ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล โดยสรุปสภาพปัญหาที่สำคัญ ดังนี้

1) ประชาชนไม่ค่อยติดตามกิจกรรมโครงการที่องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการ

2) ประชาชนไม่เข้าใจว่าตนเองมีสิทธิในการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถินได้อย่างไร

4. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี มีดังนี้

4.1 ข้อเสนอแนะด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยสรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญ ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถินควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารหลากหลายช่องทาง

2) องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถินควรเพิ่มรอบความถี่ในการประชาสัมพันธ์

3) องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถินควรเน้นย้ำให้ผู้นำประชาชนให้กระจายข่าวกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ครบทุกหลังคาเรือน

4.2 ข้อเสนอแนะด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ โดยสรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญ ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถินควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลการดำเนินงานหรือเชิญชวนเข้าร่วมโครงการอย่างสม่ำเสมอ

2) องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถินควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงผ่านการสื่อสารช่องทางต่าง ๆ เช่น ป้ายประกาศ หอกระจายข่าว รถประชาสัมพันธ์ สื่อสังคมออนไลน์

4.3 ข้อเสนอแนะด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ โดยสรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญ ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถินควรสำรวจตรวจสอบพื้นที่ที่ประชาชนมีปัญหาได้รับความแล้วดำเนินการแก้ไขให้เป็นรูปธรรมในทุกพื้นที่ของตำบล

4.4 ข้อเสนอแนะด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล โดยสรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญ ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถินควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ เช่น เป็นกรรมการตรวจรับงานจ้าง เพื่อสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถินควรมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการติดตามตรวจสอบในโครงการต่าง ๆ โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถินเพื่อประชาชนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมในการพัฒนาพื้นที่ตนเอง การสนับสนุนให้คนในชุมชนได้ดำเนินงานร่วมกัน

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถินควรกำหนดนโยบายในการให้ข้อมูลข่าวสารกับประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น

1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถินควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการประเมินโครงการพัฒนาท้องถิ่นจากโครงการที่ผ่านมาโดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมด้วย

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถินควรพัฒนาการประชาสัมพันธ์ในหลากหลายช่องทางเพื่อการจายข่าวสารให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุดพร้อมส่งเสริมแนะนำให้ความรู้ถึงสิทธิหน้าที่พลเมือง เพื่อให้ประชาชนรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของพื้นที่ หมู่บ้าน ชุมชนของตนเอง

2.2 องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถินจึงควรพัฒนาปรับปรุงการมีส่วนร่วมในด้านการปฏิบัติการให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ไม่ว่าจะเป็นด้านพัฒนาการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้มีความหลากหลายช่องทาง การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการเดินทางมาร่วมกิจกรรม เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่ใกล้เคียง หรือในจังหวัดอื่น เพื่อที่จะได้ทราบว่าพื้นที่ที่ต่างกันมีส่วนร่วมแตกต่างมากน้อยเพียงใด เพื่อใช้เป็นข้อมูลนำไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดาเนินงานมากขึ้น

3.2 ควรมีการศึกษาเจาะลึกในแต่ละด้าน หรือต่อยอดการศึกษาครั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลมาเสนอแนะ เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนา การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน อำเภอเมืองราชบุรี จังหวัดราชบุรี เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

บรรณานุกรม

ปริญดา สุลีสถิร. (2556). *รู้จักองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย*. สืบค้นจาก http:// www.bangkokbiznews.com/home/ detail/politics.htm

วุฒิสาร ตันไชย. (2544). *การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่*. สืบค้นจาก http://www.local.moi.go.th/webst/botfam1.htm

องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน. (2561). *แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565).* ราชบุรี: สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน

องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน. (2564). *รายงานการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน.* ราชบุรี: สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งกระถิน

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

Cohen, John M. and Uphoff, Norman T. (1977). Rural Participation:Concepts and Measures for Project Design, Implementation and Evaluation. New York: In *Rural Development Monograph No. 2*. The Rural Development Committee Center for International Studies, Cornell University.

Taro Yamane (1973). *Statistics: An Introductory Analysis. 3rdEd.* New York: Harper and Row Publications.

แนวทางการพัฒนาบุคลากรเทศบาลนครสมุทรสาครอำเภอเมืองสมุทรสาครจังหวัดสมุทรสาคร

Guidelines for Personnel Development in Samut Sakhon Municpality, Mueangsamut Sakhondistrict, Samut Sakhon Province

ดวงรัตน์ สลับใหม่[1] และรัชยา ภักดีจิตต์[2]

Duangrat Salapmai[1] and Ratchaya Phakdeechit[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

E-mail: gadegade555@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานในของเทศบาลนครสมุทรสาคร อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร (2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาบุคลากรของเทศบาลนครสมุทรสาคร อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร (3) เพื่อเสนอแนวทางพัฒนาบุคลากรเทศบาลนครสมุทรสาคร อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษา ที่พบว่ามีระดับของสมรรถนะในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับ มากถึงมากที่สุด สามารถอภิปรายได้ว่า บุคลากรเทศบาลนครสมุทรสาครอำเภอเมืองสมุทรสาครจังหวัดสมุทรสาคร (1) เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานในของเทศบาลนครสมุทรสาคร อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาครจากผลการวิเคราะห์ พบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับความต้องการอยู่ระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย (2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาบุคลากรของเทศบาลนครสมุทรสาคร อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาครจากผลการวิเคราะห์ ตามปัญหาของบุคลากรในหน่วยงาน พบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับความต้องการอยู่ระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย (3) เพื่อเสนอแนวทางพัฒนาบุคลากรเทศบาลนครสมุทรสาคร อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาครเพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนาบุคลากรเทศบาลนครสมุทรสาคร โดยการสัมภาษณ์นายยกเทศมนตรีนครสมุทรสาครที่เป็นผู้ควบคุมดูแลผลการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสมุทรสาคร จำนวน 10 คน ใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง ผลจากการสัมภาษณ์ มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานเป็นไปตามวิสัยทัศน์ของหน่วยงานสอดคล้องและสัมพันธ์กับกรการปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนั้นแล้ว ผู้บริหารเทศบาลนครสมุทรสาครอำเภอเมืองสมุทรสาคร ยังมีหลักการและวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติราชการ เพื่อตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายให้ได้ ประโยชน์สูงสุด ที่หลากหลายในการปฏิบัติหน้าที่กับกลุ่มเป้าหมาย เนื่องจากต้องปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจาก ตำแหน่งของตนเอง ด้านงานบริหารหรือธุรการ ก็จะต้องมีทักษะเบื้องต้นใน การดูแลกลุ่มเป้าหมายได้รับมอบหมายในการปฏิบัติหน้าที่

คำสำคัญ: การพัฒนา บุคลากร สมรรถนะ การปฏิบัติงาน

Abstract

The Purpose of this research is to (1) study the operational performance level of Samut Sakhon Municipality, Mueang Samut Sakhon District, Samut Sakhon Province (2) to analyze problems and obstacles in the development of personnel of Samut Sakhon Municipality, Mueang Samut Sakhon District, Samut Sakhon Province (3) to propose ways to develop personnel of Samut Sakhon Municipality, Mueang Samut Sakhon District, Samut Sakhon Province. The results of the study found that the level of competency in all 5 areas of work was at the level of up to the most can discuss whether Personnel of Samut Sakhon Municipality, Mueang Samut Sakhon District, Samut Sakhon Province (1) to study the level of operational competence in the Samut Sakhon Municipality. Mueang Samut Sakhon District Samut Sakhon Province, from the results of the analysis, it was found that overall and in each aspect, the demand level was at a high level. Sort from most to least (2) to analyze problems and obstacles in personnel development of Samut Sakhon Municipality Mueang Samut Sakhon District Samut Sakhon Province from the analysis results According to the problems of personnel in the agency, it was found that overall and each aspect was at a high level of demand. Sort from most to least (3) To propose guidelines for personnel development in Samut Sakhon Municipality Mueang Samut Sakhon District Samut Sakhon Province to lead to guidelines for personnel development in Samut Sakhon Municipality By interviewing the Mayor of Samut Sakhon, who is in charge of the Samut Sakhon municipality's performance, a total of 10 people were interviewed using a specific sampling method. the results of the interview have the capacity to operate in accordance with the vision of the agency in accordance with and related to the local government Besides that Samut Sakhon Municipality Administrator, Mueang Samut Sakhon District There are still principles and visions in the performance of government services. to respond to the target audience maximum benefit Diversified in performing duties with target groups due to having to perform duties in addition to own position in administrative or administrative work must have basic skills in Caring for the target audience is assigned to perform duties.

Keywords : Development, Personnel, Capability, Work tasks

บทนำ

ในปัจจุบันทุกองค์กรหรือหน่วยงาน จะสามารถเดินไปถึงเป้าหมายประเทศไทย 4.0 จะต้องอาศัยการเปลี่ยนแปลงแบบองค์รวมขององค์กร ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนร่วมกัน โดยเป็นการเปลี่ยนแปลงจากการดำเนินงานภายในองค์กรแบบเดิม สู่การดำเนินงานแบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานการเปลี่ยนแปลงองค์กร ในปัจจุบันสู่ดิจิทัลนั้น มีความจำเป็นอย่างมากและไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ บุคลากรในองค์การจึงต้องมีการปรับตัวทั้งด้านความรู้ ทักษะ และสมรรถนะในการทำงาน เพื่อให้องค์กรสามารถรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของเทคโนโลยีดิจิทัลและยังสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมต่อการปฏิบัติงาน ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลาและเพื่อความอยู่รอดขององค์กรในปัจจุบัน ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานแบบบูรณาการ เพื่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ดิจิทัล จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งจำเป็นต้องมุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร เพื่อให้เกิดความรู้พื้นฐานทางเครื่องมือดิจิทัลและ การสื่อสารทักษะการแก้ปัญหา รวมถึงการนำแนวความคิดและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นจากบุคลากร ให้มีความเชื่อมโยงทักษะการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่หลากหลาย ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงระบบวิธีการทำงานร่วมกันของบุคลากร วิธีการสร้างทีมงาน และวิธีการสร้างแรงจูงใจเพื่อพัฒนาบุคลากรให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าและ มีคุณภาพในการร่วมกันเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ดิจิทัลและนำพาองค์กรไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด (ข่าวสำนักงานรัฐมนตรี, 2560, น.1-2)

การพัฒนาบุคลากร เป็นการเพิ่มเติมความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และการปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น มีความเชี่ยวชาญในการทำงานมากขึ้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำงานด้วยความสุข ด้วยการส่งเสริมอุดมการณ์และทำความเข้าใจกับภารกิจขององค์กรโดยใช้เครื่องมือการบริหารทรัพยากรบุคคลมาใช้ในการดำเนินงาน เช่น จัดทำระบบสมรรถนะทุกตำแหน่งงานและนำสมรรถนะมาใช้ในทุกกระบวนการของการบริหารทรัพยากรบุคคล รวมถึงการวางแผนอัตรากำลังวางแผนผู้สืบทอดตำแหน่ง (succession plan) การพัฒนาลูกจ้างให้มีสมรรถนะที่เหมาะสมกับการเป็นเจ้าหน้าที่ขององค์กร จัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ (career path) จัดทำแผนการพัฒนาสมรรถะที่มีรูปแบบการพัฒนาที่หลากหลาย จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) และแผนปฏิบัติงานรายบุคคล (Individual Action Plan : IAP) จัดทำแผนฝึกอบรมประจำปี สร้างค่านิยมและวัฒนธรรมการทำงานแบบพี่น้อง ความซื่อสัตย์ และความโปร่งใส ทบทวนและนำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจังทั้งประเมินผลงานและประเมินผลเพื่อต่อสัญญาจ้าง ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ พัฒนาโปรแกรมเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร ทบทวนการระบบการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ (สำนักทรัพยากรบุคคล, 2564) อีกทั้งในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลาและเพื่อความอยู่รอดขององค์กรดังนั้นการบริหารจัดการในด้านความสามารถของบุคลากรนี้เป็นเรื่องที่มองข้ามไม่ได้เพราะนั่นเป็นปัจจัยสำคัญต่อการขับเคลื่อนขององค์กร การบริหารจัดการในส่วนของบุคคลนี้ก็

ได้แก่ เรื่องทักษะการทำงาน, ประสบการณ์การทำงาน, ไปจนถึงเรื่องของลักษณะนิสัย หากทุกอย่างสอดคล้องและเหมาะสมกับการทำงานก็จะยิ่งทำให้ทำงานได้ราบรื่นไม่เกิดปัญหาใด ๆ แล้วสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ก็สามารถฝึกอบรมได้เพื่อให้บุคลากรแต่ละคนพัฒนาศักยภาพของตัวเองให้สูงขึ้นได้เช่นกัน รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานแบบบูรณาการเพื่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่ดิจิทัลจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งจำเป็นต้องมุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรเพื่อให้เกิดความรู้พื้นฐานทางเครื่องมือดิจิทัลและการสื่อสารทักษะการแก้ปัญหารวมถึงการนำแนวความคิดและนวัตกรรมใหม่ ๆ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อประเมินระดับสมรรถนะด้านการปฏิบัติงานในของเทศบาลนครสมุทรสาคร อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาบุคลากรของเทศบาลนครสมุทรสาคร อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

3) เพื่อเสนอแนวทางพัฒนาบุคลากรเทศบาลนครสมุทรสาคร อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

Noe et al (2003, น. 5) กล่าวว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง นโยบายแนวปฏิบัติและระบบที่ส่งผลต่อพฤติกรรม ทัศนคติและประสิทธิภาพของพนักงานหลาย ๆ องค์การกล่าวถึงการบริหารทรัพยากร มนุษย์ว่าเป็นการจัดการเกี่ยวกับพนักงานตั้งแต่ การวิเคราะห์งาน การวางแผน ทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การจ่ายค่าตอบแทน การบริหาร ผลการปฏิบัติงานและแรงงานสัมพันธ์ซึ่งส่งผลต่อความสeเร็จขององค์การ

Dessler (2009, p. 3) ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้หมายถึง นโยบายและการปฏิบัติที่เกี่ยวกับบุคคลในการทำงานโดยเฉพาะในเรื่องการสรรหา การฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้รางวัล ความปลอดภัยในการทำงาน จริยธรรมและความยุติธรรมต่อพนักงาน ซึ่งนโยบายและการปฏิบัติดังกล่าวจะครอบคลุมถึงการวิเคราะห์งาน การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การคัดเลือก การปฐมนิเทศ การจ่ายค่าตอบแทนและเงินเดือน แรงจูงใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรมและ พัฒนาและความผูกพันต่อองค์การ

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2545, น. 15) ให้ความหมายของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหาร ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับบุคลากรขององค์การร่วมกันใช้ความรู้ทักษะและประสบการณ์ในการสรรหา การคัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้าปฏิบัติงานในองค์การ พร้อมทั้งดำรงรักษาและพัฒนาให้บุคลากรมีศักยภาพที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานและมีคุณภาพชีวิต

การทำงานที่เหมาะสมตลอดจนเสริมสร้างหลักประกันให้แก่สมาชิกที่ต้องพ้นจากองค์การให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขในอนาคต

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

สมรรถนะเป็นส่วนเสริมให้ตำแหน่งงานหนึ่งที่ถูกกำหนดด้วย Job Description และ Job Specification ซึ่งจากแนวคิดของสมรรถนะที่ถูกใช้กันอย่างแพร่หลายมีนักวิชาการจำนวนมากให้คำนิยามไว้แตกต่างกันขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่นำไปใช้ดังนี้

David McClelland (1973 อ้างถึงใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2547) กล่าวว่าสมรรถนะคือบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

Scott 8. Parry (1977 อ้างถึงใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2547) นิยามคำว่า“ สมรรถนะ” คือกลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attributes) ซึ่งเกี่ยวข้องกันและส่งผลต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่ง ๆ โดยสมรรถนะดังกล่าวจะสัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับและเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

จากการศึกษาคำนิยามข้างต้นสรุปได้ว่าสมรรถนะเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาความสามารถของบุคคลอัน ได้แก่ ความรู้ทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นของบุคคลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จากได้รับการพัฒนาจะทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้ตามเกณฑ์หรือได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด

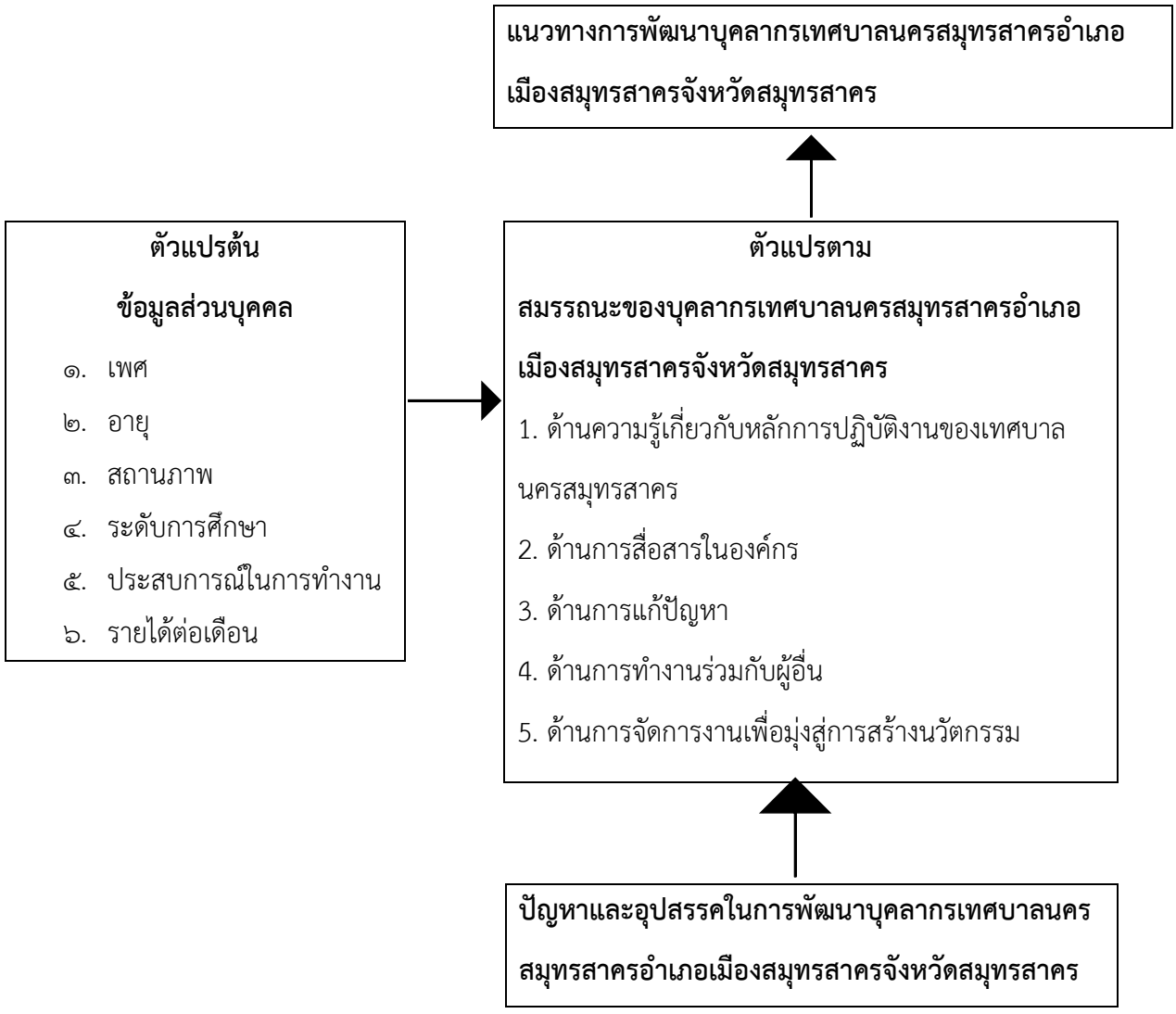
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสิทธิ์ สนามทอง (2562) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาสู่ความสาเร็จขององค์การ โดยที่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นเครื่องมือในการำเนินการขององค์การเพื่อพัฒนาบุคลากรขององค์การ สามารถสรุปการพัฒนาที่สำคัญได้ 4 องค์ประกอบ ดังนี้ การพัฒนารายบุคคล การพัฒนาอาชีพ การพัฒนาองค์การและการบริหารผลการปฏิบัติงาน ตามกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นการวิเคราะห์หาความต้องการำเป็นการในพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ขั้นการออกแบบวิธีการและการเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ขั้นการดำเนินการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และขั้นการประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยที่การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์การให้มีสมรรถนะที่จำเป็นและเหมาะสมในด้านความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavior) ของบุคลากรให้มีศักยภาพที่สูงขึ้นจนเป็นกำลังสาคัญในการพัฒนาองค์การสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน

ศิลาพร กันทา (2561) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทางานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร (2) ระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร (3) เปรียบเทียบความแตกต่างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (4) เปรียบเทียบความแตกต่างของความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (5) หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร และ (6) เสนอแนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา พบว่า 1) บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง 3) บุคลากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุราชการ อัตราเงินเดือน และระดับตำแหน่งต่างกัน มีคุณภาพชีวิตแตกต่างกัน 4) บุคลากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุราชการ อัตราเงินเดือน และระดับตำแหน่งต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การต่างกัน 5) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ และ 6) แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพชีวิต การทำงาน ได้แก่ การจัดสวัสดิการ การจัดฝึกอบรม และการจัดกิจกรรมจิตอาสา

พัชรินทร์ คณิตชรางกูร (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานทหารพัฒนา หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 การวิจัยเป็นการศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานทหารพัฒนา หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 พบว่ารูปแบบและปริมาณงานมีการเปลี่ยนแปลงไป กำลังพลควรมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะทั้งในด้านความรู้ทักษะ ทัศนคติโดยวิธีการที่เหมาะสมเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาองค์การต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบในการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาบุคลากรเทศบาลนครสมุทรสาครอำเภอเมืองสมุทรสาครจังหวัดสมุทรสาคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อประเมินความ แนวทางการพัฒนาบุคลากรเทศบาลนครสมุทรสาครอำเภอเมืองสมุทรสาครจังหวัดสมุทรสาคร 2. เพื่อประเมินสมรรถนะขอบุคลากรเทศบาลนครสมุทรสาครอำเภอเมืองสมุทรสาครจังหวัดสมุทรสาคร 3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาบุคลากรเทศบาลนครสมุทรสาครอำเภอเมืองสมุทรสาครจังหวัดสมุทรสาคร โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ใน

ผลการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาบุคลากรเทศบาลนครสมุทรสาครอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสัมภาษณ์ให้กับบุคลากรเทศบาลนครสมุทรสาครอำเภอเมืองสมุทรสาครจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 114 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ดังนั้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อต่าง ๆ ที่ใช้ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรเทศบาลนครสมุทรสาครอำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร องค์การอื่น ๆ

1.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นในการพัฒนาบุคลากรด้านอื่น ๆ ที่สามารถส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ

1.3 ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาบุคลากรเพื่อประสิทธิผล ขององค์การ

1.4 ควรมีการติดตามผลอีกครั้ง เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลในช่วงเวลาที่แตกต่างกันว่า บุคลากรมีการพัฒนามากขึ้นหรือไม่

บรรณานุกรม

กาญจนา บุญเพลิง. (2552). *คุณภาพชีวิตการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเทศบาล. จังหวัดสมุทรสาคร.* (วิทยาพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการทั่วไปคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, ลพบุรี.

ขวัญตา พระธาตุ. (2554). *คุณภาพชีวิตการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรอัยการกรณีศึกษา : และฟันฝ่าอุปสรรคและจริยธรรมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในสถานีตำรวจสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล.* (วิทยาพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาจิตวิทยอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ชูชัย สมิทธิไกร. (2553). *การจัดหาและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การธุรกิจในประเทศไทย : การเปรียบเทียบระหว่างองค์การที่มีผลการดำเนินงานดีและไม่ดี โครงการศึกษาเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อฟื้นฟูทรัพยากรการท่องเที่ยวในพื้นที่อนุรักษ์ (เชียงใหม่)* (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นิติพล ภูติโชติ. (2556). *พฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เบญจวรรณ นิวาศานนท์. (2552). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี.* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

รัชฎา ณ น่าน. (2550). *สมรรถนะหลักของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน.* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วินัย ไข่ขาว. (2553). *สมรรถนะหลักของพนักงาน บริษัท ครัวแม่ศรีเรือน จำกัด และบริษัทในเครือ.* (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Gilley, J. W., Eggland, S. A., and Ann, G. Maycunich. (2002). *Principles of Human Resource Development.* (2nd ed.). Reading, MA.:Perseus.

Nadler, L., and Wiggs, G. D. (1989). *Managing Human Resource Development*. San Francisco: Jossey-Bass.

Riwmongkol, T. (2555). *Human Resource Development*. Bangkok: Ramkhamhaeng

แนวทางในการจัดการขยะโดยการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ จังหวัดนครปฐม

เปมิกา นเรนทรางกูร[1]และ รัชยา ภักดีจิตต์[2]

PemikaNarentrankoon[1]and RajchayaPakdeejit[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์นครปฐม

E-mail: pemika.nar@outlook.rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค ในการจัดการขยะของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ จังหวัดนครปฐม (2) เพื่อประเมินระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ จังหวัดนครปฐม และ (3) เพื่อเสนอแนวทางในการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ จังหวัดนครปฐม การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งในการศึกษานี้จะมีการส่งเสริมให้ภาคีเครือข่ายมีการจัดการขยะโดยการนำแนวคิด 3Rs มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพบริบทของชุมชน ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาและอุปสรรค ในการจัดการขยะของประชาชนในการจัดการขยะในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ จังหวัดนครปฐมอยู่ในระดับปานกลาง (2) การประเมินระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ จังหวัดนครปฐมอยู่ในระดับปานกลาง และ (3) ควรศึกษาแนวทางในการจัดการขยะโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่ประสบความสำเร็จหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นต้นแบบในการจัดการขยะโดยการมีส่วนร่วม ปัญหาปริมาณขยะที่เกิดขึ้นในเขตชุมชนตำบลโพรงมะเดื่อมีเพิ่มขึ้นทุกปี เนื่องจากมีการขยายตัวของชุมชน และมีความเจริญที่เข้ามาส่งเสริมเรื่องการอุปโภคบริโภคของประชาชน จึงส่งผลให้มีขยะที่ไม่สามารถรีไซเคิลเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่มากขึ้น การศึกษานี้ได้เสนอแนะแนวทางว่าเห็นควรให้มีการส่งเสริมเพื่อให้การจัดการขยะชุมชนเป็นเรื่องที่ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญและตระหนักให้เกิดเป็นรูปธรรมในการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่ความยั่งยืนของการจัดการขยะชุมชนในภายภาคหน้า

คำสำคัญ: การจัดการขยะ การมีส่วนร่วม ภาคีเครือข่าย องค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ

Abstract

The purpose of this research is to study (1) to analyze problems and obstacles in the waste management of the people in the waste management in the area under the responsibility of the Phongmadua Sub-district Administrative Organization NakhonPathom Province (2) To assess the level of people's participation in waste management in the area under the responsibility of the Phongmadua Sub-district Administrative Organization. NakhonPathom Province and (3) to propose guidelines for the participation of network partners in the area under the responsibility of Phongmadua Sub-district Administrative Organization. NakhonPathom Province. This study is a combination of quantitative and qualitative research methods. In the past, there have been many forms of waste management which depend on the policies of the competent management. In this study, network partners will be encouraged to manage waste by applying the 3R concept to suit the context of the community. (1) Problems and Obstacles in the waste management of the people in the waste management in the area under the responsibility of the Phongmadua Subdistrict Administrative Organization NakhonPathom Province was at a moderate level. (2) Assessment of the level of people's participation in waste management in the area under the responsibility of Phongmadua Subdistrict Administrative Organization NakhonPathom Province was at a moderate level and (3) should study the guidelines for waste management through participation of other successful local administrative organizations or local government organizations that are models for waste management with participation. This study suggests that it is advisable to so that community waste management is a matter of importance and awareness by all sectors. to be concrete in the implementation to lead to the sustainability of community waste management in the future.

Keywords: Participation, networkassociate, Phongmadua Sub-district Administrative Organization.

บทนำ

ปัญหาขยะซึ่งเป็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมสำคัญที่นับวันจะเริ่มทวีความรุนแรงมากขึ้นตามลำดับและส่งผลกระทบสิ่งแวดล้อมและก่อให้เกิดความซับซ้อนในการแก้ไขปัญหามากยิ่งขึ้น เช่น ก่อให้เกิดขยะที่ย่อยสลายได้ยาก ได้แก่ ขยะจำพวกพลาสติก แก้ว โลหะ หรือขยะที่เป็นอันตราย เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งขยะมูลฝอย

ประกอบกับพฤติกรรมการบริโภคที่มีลักษณะของคนในสังคมเมืองซึ่งพึ่งพาอุตสาหกรรมมากขึ้น ก่อให้เกิดปัญหาด้านมลภาวะและปัญหาในด้านการจัดการ จนกลายเป็นปัญหาหลักของคนในสังคมเมืองซึ่งปัจจุบันได้ขยายวงกว้างไปสู่สังคมชนบทในที่สุดด้วยเช่นกัน

โดยกระทรวงมหาดไทยได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจโดยเน้นความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 281กำหนดให้รัฐต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการบริการประชาชนโดยมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาในพื้นที่ตำบลโพรงมะเดื่อ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐมเป็นพื้นที่ในเขตปริมณฑลรองรับการขยายตัวของกรุงเทพมหานคร มีการเปลี่ยนแปลงของเมืองอย่างรวดเร็ว มีอัตราการเพิ่มขึ้นของประชากรสูงรวมทั้งมีแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานและอาศัยอยู่เป็นจำนวนมากมีโรงงานอุตสาหกรรมหลายแห่ง การใช้ประโยชน์ที่ดินภาคเกษตรกรรม มีแนวโน้มลดลง

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ลักษณะพื้นที่ของตำบลโพรงมะเดื่อ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐมดังกล่าว มีความเจริญและมีการขยายตัวของชุมชนทำให้มีลักษณะขยายตัวจากสังคมชนบทสู่สังคมเมืองขนาดใหญ่ส่งผลให้มีจำนวนขยะมากขึ้นตามจำนวนของประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลโพรงมะเดื่อ

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สามข้อ คือ (1) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรค ในการจัดการขยะของประชาชนในการจัดการขยะในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ จังหวัดนครปฐม (2) เพื่อประเมินระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ จังหวัดนครปฐม (3) เพื่อเสนอแนวทางในการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ จังหวัดนครปฐม

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

ความหมายของการมีส่วนร่วม

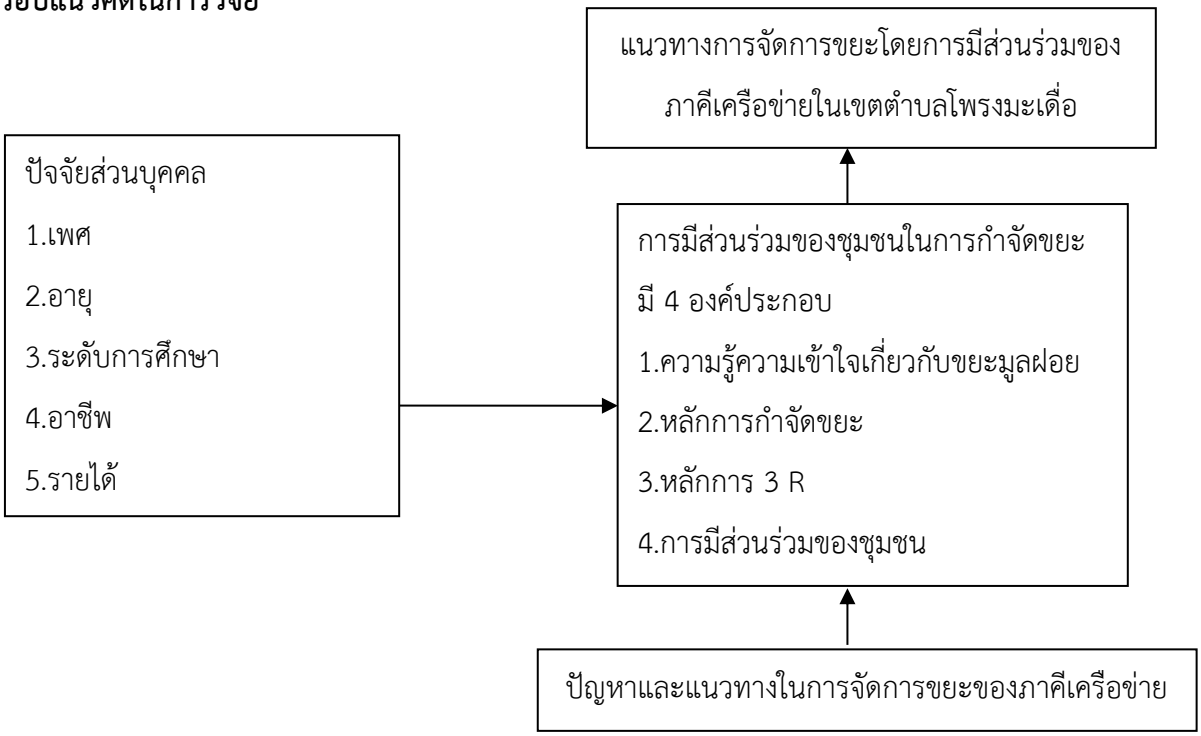
Kasperson & Breit bank, 1974 อ้างถึงใน ทานตะวันอินทร์จันทร์, 2546, น.19) ให้ความหมายว่าการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ การที่ประชาชนทำตนเป็นผู้สร้างสรรค์กิจกรรมในกระบวนการพัฒนาซึ่งจะบังเกิดผล คือ สามารถแสดงบทบาทที่สร้างสรรค์ได้และผลของกิจกรรมจะต้องย้อนกลับมาสู่พวกเขาเอง United Nations Research 8 Institute of Social Development (UNRISD) ระบุความหมายว่าเป็น

กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในเรื่อง 1.) การตัดสินใจ 2.) การเข้าร่วมกิจกรรม 3.) การร่วมรับผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมที่เกิดจากกิจกรรมนั้น ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการมีส่วนร่วมของประชาชน

โคเฮนและอัฟฮอฟฟ์ (Cohen &Uphoff, 1977 อ้างถึงใน ธนวัฒน์ คำภีลานนท์, 2550, น.21 -22) ได้อธิบายและวิเคราะห์รูปแบบการมีส่วนร่วมโดยสามารถแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบคือ 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ริเริ่มตัดสินใจ ดำเนินการตัดสินใจ และตัดสินใจลงมือปฏิบัติการ 2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Implementation) ประกอบไปด้วยการสนับสนุนทางด้านทรัพยากร การเข้าร่วมในการบริหารและการประสานขอความร่วมมือ 3) การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Benefits) ทางด้านต่าง ๆ ประกอบไปด้วยผลประโยชน์ทางด้านวัสดุ ผลประโยชน์ทางสังคมและผลประโยชน์ส่วนบุคคล 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) เกี่ยวกับการควบคุมและการตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมทั้งหมด และเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วมต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะของภาคีเครือข่ายในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ จังหวัดนครปฐม เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างใช้กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ(KeyInformants) จำนวน 10 คน และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับเป็นเครื่องมือเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิง

ปริมาณซึ่งใช้กับกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ จังหวัดนครปฐม จำนวน 384 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งเครื่องมือในการศึกษาวิจัยออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถามประเมินประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 384คนและแจกแบบสอบถามจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ จังหวัดนครปฐม

ชุดที่ 2 เครื่องมือที่ใช้ในการในการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างใช้สำหรับการเก็บข้อมูลโดยคำถามได้จากวัตถุประสงค์เพื่อระบุสภาพปัญหาและเสนอแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ จังหวัดนครปฐมโดยสัมภาษณ์ผู้บริหารฝ่ายการเมืองฝ่ายข้าราชการประจำ รวมทั้งสิ้น 10 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลและเรียบเรียงข้อมูลจากการสัมภาษณ์

2. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยหาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ประเมินระดับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลคลองโยงอำเภอพุทธมณฑลเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับวิเคราะห์โดยการหาช่วงค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเพื่อแปลผลตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, J. W. 1981, p.82) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. และแปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ดังนี้

4.21 – 5.00 หมายถึงระดับมากที่สุด

3.41 – 4.20 หมายถึงระดับมาก

2.61 – 3.40 หมายถึงระดับปานกลาง

1.80 – 2.60 หมายถึงระดับน้อย

1.00 – 1.79 หมายถึงระดับน้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัยดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามผลการวิจัยพบว่า

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 51 รองลงมา คือ เพศหญิง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 49

2. อายุ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 40.63 รองลงมา คือ กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 115 คนคิดเป็นร้อยละ 29.95 กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.36 และกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 18 – 30 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.06 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 รองลงมา คือ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.60 กลุ่มที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18 และกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 ตามลำดับ

4. อาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 รองลงมา คือ กลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 กลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 กลุ่มที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และกลุ่มที่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.20 ตามลำดับ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 รองลงมา คือ กลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 กลุ่มที่มีรายได้สูงกว่า 25,000 บาทขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.40 กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 กลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 10,000 จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 และกลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขยะมูลฝอย ประเภทของขยะมูลฝอยการคัดแยกขยะมูลฝอย การนำขยะมูลฝอยมาใช้ประโยชน์ และการกำจัดขยะมูลฝอยพบว่ามีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเศษอาหาร และเปลือกผลไม้เป็นขยะที่ย่อยสลายได้เองตามธรรมชาติ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ4.43 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ การคัดแยกขยะเป็นเรื่องยุ่งยาก เสียเวลาและไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.84 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.27

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ การนำขยะประเภทเศษผัก ผลไม้ มาใช้ประโยชน์ โดยการทำปุ๋ยหมัก และเลี้ยงสัตว์ มีส่วนช่วยให้ปัญหาขยะลดลง พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ การกำจัดขยะโดยการทำเป็นปุ๋ยหมัก เป็นวิธีการที่เหมาะสมพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.79

5.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ การกำจัดขยะโดยการเทกองกลางแจ้งเพื่อปล่อยให้ย่อยสลายเองเป็นวิธีที่ง่ายและประหยัดที่สุดพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.95 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.46

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการจัดการการวางแผน การมอบหมายงาน การนำ และการควบคุมพบว่ามีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ในครัวเรือนของท่านมีการวางแผนการจัดการเกี่ยวกับเศษสิ่งของที่เหลือใช้ต่าง ๆพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ในครัวเรือนของท่านมีการคัดแยกขยะก่อนการนำไปทิ้ง พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.12

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ในครัวเรือนของท่านมักเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ท่านมักจะเสนอแนวทางในการจัดการขยะมูลฝอยชุมชนทุกครั้งเมื่อมีโอกาสพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.20

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ การนำปุ๋ยหมักมาใช้แทนปุ๋ยเคมีจะทำให้คุณภาพดินเสื่อมและเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.32

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการ 3 Rsการลดการใช้ (Reduce) การใช้ซ้ำ (Reuse) และการนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle)พบว่ามีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิเสธสินค้าที่ยากต่อการทำลายสามารถลดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมได้พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการนำขยะมูลฝอยมาแปรรูปหรือปรับปรุงใช้ประโยชน์ใหม่ สามารถลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมได้ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับท่านซ่อมแซมเศษวัสดุต่าง ๆในบ้านเพื่อให้ใช้งานได้ยาวนานขึ้น พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับท่านมักใช้ถุงผ้าในการจ่ายตลาดมากกว่าการใช้ถุงพลาสติกอยู่เสมอ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการลดปริมาณขยะโดยการนำมาแปรรูปทำให้ชาวบ้านในชุมชนมีรายได้เสริมพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86

4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของชุมชนในการวางแผนการตัดสินใจการดำเนินการการมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์และการประเมินผลพบว่ามีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ท่านได้ร่วมการพูดคุยหารือ และประชุมวางแผนเรื่องการจัดการขยะมูลฝอยภายในชุมชนท่านพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.25

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ท่านมักจะไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในการจัดการขยะของชุมชน พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.03

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ เมื่อมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดการขยะมาสำรวจข้อมูลในชุมชน ท่านจะให้ความร่วมมือพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ท่านมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการดำเนินงานของชุมชนในเรื่องการจัดการขยะ เช่น การเข้าร่วมโครงการรณณรงค์บ้านพักสะอาด ปราศจากขยะ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.40

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ว่าท่านมักจะติดตามผลของการจัดการขยะที่ผ่านมาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86

ผลการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้สัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อ หน่วยงาน ประวัติการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม นักวิชาการสาธารณสุขและผู้ช่วยนักวิชาการสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ จังหวัดนครปฐม รวม10 คน นัดหมายวันเวลาที่จะนำแบบสัมภาษณ์ไปเก็บข้อมูลและทำการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ข้อคิดเห็นในเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินการด้านการจัดการขยะโดยการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ จังหวัดนครปฐม

ตอนที่ 1 แนวทางเกี่ยวกับการจัดการขยะในด้านต่าง ๆ ปัจจุบันนี้ เป็นอย่างไร

สรุปข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ข้อมูลในด้านต่าง ๆ ดังนี้

(1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทางองค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อได้มีการจัดหารถขยะแบบอัดท้ายจำนวน 3 คัน เพื่อใช้ในการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ และทำการจ้างพนักงานประจำรถขยะในจำนวนที่เหมาะสม โดยให้บริการประชาชนในการเก็บขนขยะมูลฝอยไปกำจัด โดยส่งไปกำจัดที่ บริษัท บ้านโป่งบริหารจัดการขยะ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทเอกชน รับกำจัดขยะในอัตรา 340 บาท ต่อ ตัน

(2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ จะได้รับบริการเก็บขนและกำจัดขยะจากองค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ โดยทำการเก็บค่าธรรมเนียมการเก็บขนขยะมูลฝอยในอัตรา 30 บาท /ถัง / เดือน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการได้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการดำเนินชีวิตประจำวัน ทั้งนี้ในส่วนของพนักงานประจำรถขยะ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อได้จัดหาวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องป้องกันให้กับพนักงานประจำรถขยะอย่างเพียงพอ

(3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย องค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อให้บริการจัดเก็บขยะอย่างทั่วถึง ทุกหลังคาเรือนสามารถมาติดต่อขอรับบริการได้และต้องปฏิบัติตามข้อตกลงในการรับบริการจัดเก็บขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อโดยไม่กระทำการใดที่

ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้รับบริการจัดเก็บขยะบ้านข้างเคียง โดยจะมีการกำหนดวันเข้าเก็บขนขยะ ซึ่งได้มีการรณรงค์ในเรื่องของการคัดแยกขยะก่อนทิ้งด้วย

(4) ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว องค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ ได้มีการจัดจุดคัดแยกในสถานที่สาธารณะและแหล่งท่องเที่ยวทุกหมู่บ้าน เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักการคัดแยกขยะภายในชุมชน การช่วยกันดูแลรักษาความสะอาดภายในชุมชนที่ตนเองอาศัยอยู่

(5) ด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ประชาชนในเรื่องของการคัดแยกขยะอย่างสม่ำเสมอและให้งดการเผาขยะในที่โล่งแจ้ง เพื่อป้องกันการเกิดมลพิษ และส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักการคัดแยกขยะภายในครัวเรือน ให้คำแนะนำเกี่ยวกับหลักการ 3Rs ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อเองนั้น ได้มีการจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์บ้านหนองจอก หมู่ที่ 16 ซึ่งมีแนวทางในส่งเสริมให้สมาชิกทำการนำขยะรีไซเคิลของแต่ละครัวเรือนที่เป็นสมาชิกมาร่วมบริจาคเพื่อนำมาแปรรูปเป็นสินค้า และนำเงินรายได้มาใช้ในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่ม รวมทั้งมีการปันผลให้สมาชิกด้วย โดยในบางครัวเรือนก็ได้มีการนำเศษอาหารมาทำเป็นน้ำหมักชีวภาพและใช้เพื่อบำรุงดินและต้นไม้ในบ้านของตนเองด้วย

ตอนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านการจัดการขยะ พบปัญหาปริมาณขยะที่เกิดขึ้นในเขตชุมชนมีปริมาณที่เพิ่มขึ้นทุกปี เนื่องจากมีการขยายตัวของชุมชน และมีความเจริญที่เข้ามาส่งเสริมเรื่องการอุปโภคบริโภคของประชาชน และเพราะตำบลโพรงมะเดื่อมีจำนวนประชากรเพิ่มขึ้น จึงส่งผลให้มีขยะที่ไม่สามารถรีไซเคิลเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่มากขึ้น รวมถึงการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อยังมีประสิทธิภาพที่ไม่เพียงพอต่อการกำจัดขยะชุมชน เนื่องความจำกัดด้านทรัพยากรบุคคลและรถเก็บขนขยะที่มีไม่เพียงพอในการให้บริการเก็บขนขยะ

ตอนที่ 3 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านการจัดการขยะ

(1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรมีการจัดหารถเก็บขยะแบบแยกประเภทเพื่อให้เพียงพอต่อการใช้งานเมื่อเกิดมีสถานการณ์ฉุกเฉิน และควรมีการจัดหาทรัพยากรบุคคลเพิ่มเติม เพื่อขีดความสามารถในการจัดการขยะให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

(2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ควรส่งเสริมให้ประชาชนทุกครัวเรือนได้รับบริการเก็บขนและกำจัดขยะมูลฝอย และสนับสนุนให้มีการคัดแยกขยะทุกครัวเรือน ในส่วนของเจ้าหน้าที่ ควรสร้างสวัสดิการให้กับพนักงานประจำรถขยะ เช่น ประกันชีวิต เงินเพิ่มพิเศษ เป็นต้น

(3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/ สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย มีการส่งเสริมให้ทุกคนในชุมชนรู้จักรักษาความสะอาด และรักษาทรัพยากรที่ใช้ร่วมกันในชุมชน ในส่วนของรถจัดเก็บขยะให้มีระบบติดตาม เช่น Application GPS เพื่อให้เกิดความสะดวกในการให้บริการ

(4) ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ให้มีการติดตั้งถังขยะแยกประเภทไว้ในที่สาธารณะ แหล่งท่องเที่ยว วัด โรงเรียน และโรงงาน รวมถึงส่งเสริมให้มีชุมชนต้นแบบเพื่อเป็นสถานที่ศึกษาดูงานและเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านการจัดการขยะอย่างครบวงจร

(5) ด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักการคัดแยกขยะภายในครัวเรือน ให้คำแนะนำเกี่ยวกับ หลักการ 3Rs อย่างจริงจัง รวมถึงสนับสนุนในเรื่องของการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการจัดการขยะตั้งแต่ต้นทางอย่างยั่งยืน

(6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนเกิดนวัตกรรมด้านการจัดการขยะโดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อเป็นตัวขับเคลื่อนในการดำเนินการ

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

ส่วนที่ 1 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการขยะโดยการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย

รถที่ใช้ในการจัดเก็บขยะเสีย ทำให้การจัดเก็บไม่ตรงรอบจนเกิดการคั่งค้างของขยะ พนักงานจัดเก็บขยะป่วย เนื่องจากติดเชื้อโควิด-19 สภาพอากาศ เช่น ฝนตกบ่อย และลักษณะทางกายภาพของพื้นที่ เช่น ซอยบางหมู่บ้านคับแคบ ถนนหนทางขรุขระมีหลุมมีบ่อเยอะ และขาดแกนนำในการดำเนินการจัดการขยะชุมชน ที่จะสามารถดำเนินการได้ต่อเนื่องและยั่งยืน

ส่วนที่ 2 แนวทางในการจัดการขยะโดยการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อ จังหวัดนครปฐม

(1) การจัดการการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ควรมีการทำประชาคมเสนอแนะแนวทางในการบริหารจัดการขยะ เพื่อให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

(2) การจัดการการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ควรเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ เป็นคณะทำงาน คณะกรรมการประเมินผลการดำเนินงาน เป็นต้น

(3) การจัดการการมีส่วนในการรับผลประโยชน์ ควรจัดตั้งกลุ่มต่าง ๆ ในการจัดการขยะโดยมีการบริหารจัดการและปันผลให้กับกลุ่มของตนเองเพื่อให้ทุกภาคส่วนมีส่วนในการรับผลประโยชน์

(4) การจัดการการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ให้มีคณะกรรมการจากภาคส่วนต่าง ๆ มาร่วมกันประเมินผลก่อนและหลังการดำเนินการ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย ในการจัดการขยะ

เห็นด้วยในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อเพื่อให้การจัดการขยะชุมชนเป็นเรื่องที่ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญและตระหนักให้เกิดเป็นรูปธรรมในการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่ความยั่งยืนของการจัดการขยะชุมชนในภายภาคหน้า เพื่อให้ชุมชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อจังหวัดนครปฐมมีความสะอาด ปลอดโรค และมีทัศนียภาพที่สวยงาม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

เห็นควรให้มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อเพื่อให้การจัดการขยะชุมชนเป็นเรื่องที่ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญและตระหนักให้เกิดเป็นรูปธรรมในการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่ความยั่งยืนของการจัดการขยะชุมชนในภายภาคหน้า เพื่อให้ชุมชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อจังหวัดนครปฐม มีความสะอาด ปลอดโรค และทัศนียภาพที่สวยงาม ควรศึกษาแนวทางในการจัดการขยะโดยการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่ประสบความสำเร็จหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นต้นแบบในการจัดการขยะโดยการมีส่วนร่วม รวมทั้งควรมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อเพื่อให้เป็นเรื่องที่ทุกภาคส่วนให้ความสำคัญและตระหนักให้เกิดเป็นรูปธรรมในการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่ความยั่งยืนของการจัดการขยะชุมชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพรงมะเดื่อจังหวัดนครปฐม ในภายภาคหน้า

บรรณานุกรม

ธนวัฒน์ คำภีลานนท์. (2550). *การมีส่วนร่วมของกรรมการชุมชน ในการพัฒนาท้องถิ่น เขตเทศบาลเมืองคูคต จังหวัดปทุมธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ธีระพงษ์ แก้วหาวงษ์. (2543). *การจำแนกรูปแบบของการมีส่วนร่วมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น : ศึกษากรณี เทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

อคิน รพีพัฒน์ (2530). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในพื้นที่เกาะรัตนโกสินทร์ กรณีศึกษาชุมชนป้อมมหากาฬ.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรทัย ก๊กผล. (2552). *คู่คิด คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับนักบริหารท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ: จรัญสนิทวงศ์การพิมพ์.

Cohen, J., and Uphoff, N. (1977). *Rural Participation: Concepts and measures for Project Design, Implementation and Evaluation, Ithaca,* NY (USA) Rural Development Committee, Center for International Studies, Cornell Univ.

Kasperson, R. E., and Breitbank. (1974). *Participation Decentralization and Advocacy planning.* Washington D.C.: Association of American Geographers.

การบูรณาการการมีส่วนร่วมของชุมชนในการช่วยเหลือทางกฎหมาย ของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิ์และช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสมุทรปราการ

Integrating Community Participation in Helping the Law of The Prosecutor's Office Protects the Rights and Legal Aid and Legal Execution in Samut Prakan Province

ธนากร เนตรเพ็ง[1] และรัชยา ภักดีจิตต์[2]

Thanakorn Netpeng[1] and Rachaya Pakdeejit[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: rockker79@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อประเมินด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนในการช่วยเหลือทางกฎหมาย (2) เพื่อระบุปัญหา อุปสรรคการบูรณาการด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนในการช่วยเหลือทางกฎหมาย (3) เพื่อเสนอแนวทางการบูรณาการการมีส่วนร่วมของชุมชนในการช่วยเหลือทางกฎหมาย การวิจัยนี้เป็นแบบผสมผสาน ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสำโรงเหนือ จำนวน 395 คน การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 5 คน ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ประกอบธุรกิจ ผลการวิจัย (1) ด้านการประเมินการมีส่วนร่วมของชุมชน อยู่ระดับปานกลาง (2) ด้านปัญหา อุปสรรคการบูรณาการการมีส่วนร่วมของชุมชน พบว่า (ก) ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชนขาดความเข้าใจในการบูรณาการอย่างเป็นระบบ (ข) ประชาชนประกอบอาชีพไม่มีเวลาเข้าร่วมกิจกรรม (ค) ภาครัฐมีงบประมาณจำกัด (ง) ภาครัฐขาดแคลนผู้มีทักษะด้านเทคโนโลยี่ (จ) ภาครัฐมีขั้นตอนล่าช้าไม่ทันความต้องการชุมชน (ฉ) ชุมชนขาดผู้นำกลุ่มทำให้ขาดการประสานงาน (ช) ประชาชนไม่กล้าแสดงความคิดเห็นเพราะกลัวเรื่องความปลอดภัย (ซ) ภาครัฐขาดแคลนนวัตกรรมสารสนเทศที่ทันสมัย (3) ด้านเสนอแนวทางการบูรณาการด้านการมีส่วนร่วมของชุมชนในการช่วยเหลือทางกฎหมาย พบว่า (ก) ด้านการตัดสินใจ ภาครัฐเปิดช่องทางในการรับความคิดเห็นทั้งระบบออนไลน์และออฟไลน์ (ข) ด้านการดำเนินงาน ภาครัฐประสานความร่วมมือภาคเอกชน ภาคประชาชน พัฒนาการอย่างยั่งยืน (ค) ด้านการรับผลประโยชน์ ส่งเสริม สนับสนุนผู้นำชุมชนให้เข้มแข็ง เพื่อเชื่อมโยงชุมชนให้ทั่วถึง (ง) ด้านการติดตามประเมินผล ภาครัฐควรเปิดเผยการใช้งบประมาณในโครงการ ทำประชาวิจารณ์ก่อน-หลังจัดโครงการฯ

คำสำคัญ: การบูรณาการ การมีส่วนร่วมของชุมชน การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย

Abstract

The objectives of this research were three (1) to assess community involvement in legal assistance; (2) to identify problems. Barriers to Integrating Community Participation in Legal Aid (3) To propose a solution for integrating community participation in legal aid. This research is mixed. It consists of quantitative research. Data providers of the sample group in Samrong Nuea Subdistrict Municipality Area consisted of 395 people. Qualitative research. 5 information providers, namely executives, officers, business operators. Research results (1) on community participation assessment (2) In terms of problems and obstacles in integration of community participation, it was found that (a) the public sector, the private sector, and the people's sector lacked understanding of the integration in a systematic way; (c) the government sector has limited budget; (d) the government sector has a shortage of technological skills; (e) the government sector has a delay in its steps to keep up with the community's needs; (f) the community lacks group leaders, resulting in a lack of coordination; (g)) People are reluctant to express their opinions because they are afraid of security issues. (h) The government lacks modern information innovations. (3) The proposed approach for the integration of community participation in legal assistance found that: (a) decide The government has opened a channel for receiving opinions both online and offline. (b) Operations The government sector coordinates cooperation with the private sector, the people's sector, sustainable development (c) in terms of receiving benefits, promoting and supporting community leaders to be strong. To connect the community thoroughly (d) in monitoring and evaluation The government should disclose the use of the budget in the project. Make public reviews before and after the project.

Keywords: Integration, community involvement, legal assistance

บทนำ

ปัจจุบันจังหวัดสมุทรปราการ มีการขยายตัวทางการค้าและอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีผลกระทบต่อชีวิต สวัสดิภาพความเป็นอยู่ของประชาชนโดยรวม ก่อให้เกิดปัญหาภายในสังคมตามมามีการก่อคดีที่มีความรุนแรงเพิ่มขึ้นอย่างน่าตกใจ ไม่ว่าจะเป็นคดีประทุษร้ายต่อทรัพย์ คดีชีวิต ร่างกาย และเพศ คดีอุกฉกรรจ์และสะเทือนขวัญ คดีความรุนแรงในครอบครัว ซึ่งมีหลายสาเหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาเหล่านี้ ซึ่งมีหลายสาเหตุปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาเหล่านี้ ซึ่งสาเหตุปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งคือ ปัญหาความไม่เท่าเทียมทางสังคม ขาดความรู้เกี่ยวกับด้านสิทธิมนุษยชนและความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญที่ต้องเร่งแก้ไข โดยทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน รวมถึงภาคประชาชน ต้องช่วยกันเร่งหาแนวทางเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา

ดังกล่าว อันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหา เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม ซึ่งปัจจุบันมีหน่วยงานของภาครัฐที่มีหน้าที่แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเป็นงานเชิงรับ มีหน้าที่ในการควบคุม และป้องกันเหตุร้าย จับกุม และปราบปรามผู้กระทำผิดกฎหมาย เช่น ตำรวจ เจ้าหน้าที่ปกครอง ซึ่งหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่ให้ความรู้ แก้ไขปัญหา และความช่วยเหลือให้บริการปรึกษาปัญหากฎหมายอย่างใกล้ชิดและยั่งยืน ตลอดจนการเผยแพร่ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนและความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนซึ่งถือเป็นงานเชิงรุก

ทั้งนี้ สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสมุทรปราการ สังกัดสำนักงานอัยการสูงสุด เป็นหน่วยงานองค์กรภาครัฐ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ที่ดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานของภาครัฐในด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ในด้านการส่งเสริมการให้ความช่วยเหลือและให้ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน รับผิดชอบงานดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและผลประโยชน์ของประชาชน การให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย บริการให้คำปรึกษาปัญหากฎหมาย การทำนิติกรรมสัญญา การไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท ตลอดจนการเผยแพร่ความรู้ด้านสิทธิมนุษยชนและความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชน

โดยผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานการอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสมุทรปราการ มีความสนใจที่จะศึกษาในการบูรณาการการมีส่วนร่วมของชุมชนในการช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานการอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อประเมินการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน, ระบุถึงสภาพปัญหา อุปสรรค และเสนอแนวทางในการบูรณาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการช่วยเหลือทางกฎหมาย เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนได้เข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานในการได้รับความรู้เกี่ยวกับด้านสิทธิมนุษยชนและความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนขั้นพื้นฐาน รวมทั้งการบูรณาการการมีส่วนร่วมของชุมชนในการช่วยเหลือทางกฎหมายของหน่วยงานทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคประชาชน และภาคเอกชน ที่จะร่วมกันช่วยส่งเสริมและพัฒนาแนวทางในการมีส่วนร่วมของชุมชนในการช่วยเหลือทางกฎหมาย ทั้งในด้านการให้ข้อมูล การรับข้อมูล การแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ อีกทั้งการสร้างกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชน ตั้งแต่ขั้นตอนการเริ่มนโยบาย การจัดทำแผนงานโครงการ หรือการมีส่วนร่วมในโครงการที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของประชาชนในชุมชน รวมไปถึงการทำประชาวิจารณ์ทุกครั้งก่อนและหลังการจัดทำโครงการต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนในชุมชนได้รับประโยชน์จากการบูรณาการ การมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถนำผลการศึกษาวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์แก่ผู้ที่มีความสนใจในการศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการช่วยเหลือทางกฎหมายต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินการมีส่วนร่วมของชุมชนในการช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสมุทรปราการ

2. เพื่อระบุสภาพปัญหา อุปสรรคการมีส่วนร่วมของชุมชนในการช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสมุทรปราการ

3. เพื่อเสนอแนวทางในการบูรณาการการมีส่วนร่วมของชุมชนในทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคประชาชน และภาคเอกชน ในการช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสมุทรปราการ

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการส่วนร่วมของประชาชน ผู้ศึกษาจึงขอนำเสนอแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านที่ได้ศึกษาและรวบรวมไว้ ดังนี้ ยุพาพร รูปงาม (2554, น.6) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมไว้ว่า คือ กระบวนการให้บุคคลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ แก้ไขปัญหาต่างได้ด้วยตนเอง เน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างแข็งขันของบุคคล แก้ไขปัญหาร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสม สำนักงานคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ, สำนักงานสภาสถาบัน ราชภัฏและทบวงมหาวิทยาลัย (2546, น.114) ได้ระบุว่าการมีส่วนร่วม คือ การที่ประชาชน หรือชุมชน สามารถเข้าไปมีส่วนในการตัดสินใจในการกำหนดนโยบายพัฒนาท้องถิ่น และมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการบริการ รวมทั้งมีส่วนในการควบคุมการประเมินผลโครงการต่าง ๆ ของท้องถิ่น

รูปแบบและขั้นตอนของการมีส่วนร่วมของประชาชน โคเฮน และอัฟฮอฟ (Cohen & Uphoff, 1981 อ้างถึงใน จุฑามาศ ศรีสิริพรพันธ์, 2558, น.12) ได้อธิบายและวิเคราะห์การมีส่วนร่วมในแง่ของรูปแบบการมีส่วนร่วม โดยได้แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ คือ 1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม 3. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ 4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล รูปแบบและขั้นตอนของการมีส่วนร่วมของประชาชน

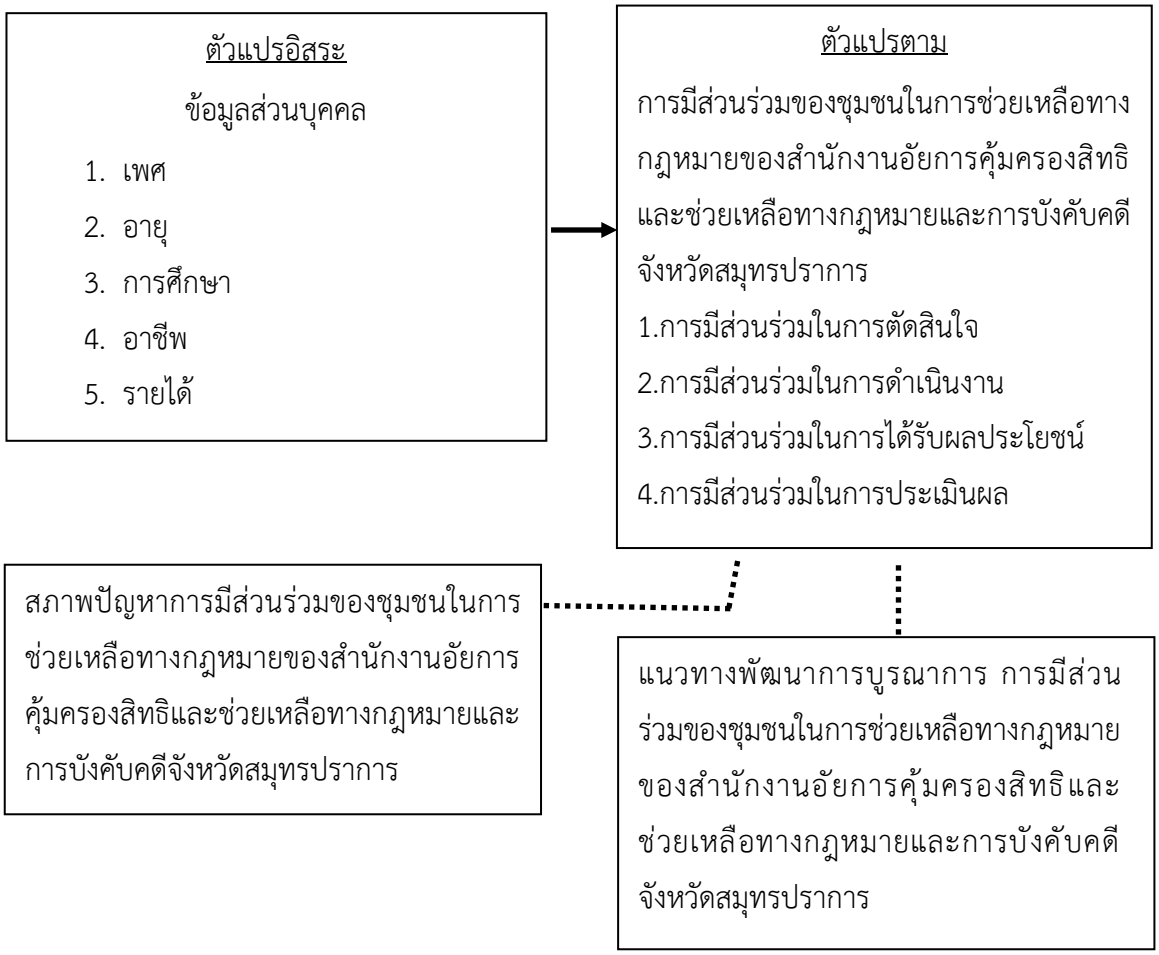
กรรมวิธีในการมีส่วนร่วมของประชาชน กรรมวิธีการมีส่วนร่วมของประชาชน สามารถทำได้หลายวิธีที่สำคัญมีดังต่อไปนี้ (โกวิทย์ พวงงาม, 2545, หน้า 11) 1. การเข้าร่วมประชุมอภิปราย 2. การถกเถียง เป็นการแสดงความคิดเห็นโต้แย้งตามวิถีทางประชาธิปไตย 3. การให้คำปรึกษาแนะนำ ประชาชน 4. การสำรวจเป็นวิธีการให้ประชาชน 5. การประสานงานร่วม 6. การจัดทัศนศึกษา 7. การสัมภาษณ์หรือพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการกับผู้นำชุมชน 8. การไต่สวนสาธารณะ ชาติชาย ณ เชียงใหม่ (2553, หน้า 2) เสนอรูปแบบหรือมิติของการมีส่วนร่วมไว้ 4 รูปแบบ ดังนี้ 1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในโครงการ 3. การมีส่วนร่วมในการได้รับผลประโยชน์ 4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

ประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของประชาชน ประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของประชาชนมีรายละเอียดดังนี้ (สถาบันพระปกเกล้า, 2548, น.7 - 8 อ้างถึงใน นราธิป ฟักฤกษ์, 2550, น.13 - 15) 1. เพิ่มคุณภาพของการตัดสินใจ 2. การลดค่าใช้จ่ายและการสูญเสียเวลา 3. การสร้างฉันทามติ การมีส่วนร่วมของ 4. การเพิ่มความง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ 5. การหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าในกรณีที่ร้ายแรงที่สุด 6. การดำรงไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือและความชอบ 7. การคาดคะเน ความห่วงกังวลของ 8. การพัฒนาความเชี่ยวชาญและความคิดสร้างสรรค์ของสาธารณชน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม จอห์น และนอแมน (John & Noman อ้างถึงในชินรัตน์ สมสืบ, 2553, น.18 – 19) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมด้วยว่า ประกอบด้วย 1. ปัจจัยด้านกายภาพ ประกอบด้วย 1.1 ปัจจัยด้านกายภาพ.2 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ 1.3 ปัจจัยด้านการเมือง 1.4 ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม 1.5 ปัจจัยทางด้านประวัติศาสตร์ 1.6 ปัจจัยด้านบุคคล 2. ปัจจัยด้านลักษณะโครงการ ประกอบด้วย 2.1 ความยากง่ายของเทคโนโลยีที่ใช้ในงาน 2.2 ทรัพยากรที่ใช้ ความยากง่ายในการหาข้อมูล 2.3 ลักษณะของผลประโยชน์ที่ได้รับ 2.4 ความเชื่อมโยงของโครงการกับโครงการอื่น 2.5 ความยืดหยุ่นของโครงการ 2.6 การเข้าถึงการบริหารโครงการ

ทฤษฎีการบูรณาการการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกันจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานในลักษณะบูรณาการการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน การจัดการภาครัฐแนวใหม่และการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์รวมถึงการพัฒนาไปสู่ความเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะการทำงานขั้นสูง ตามกรอบแนวทางพัฒนารูปแบบบริหารราชการส่วนภูมิภาคที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ได้ข้อสรุปสำคัญ ดังนี้ 1. การบูรณาการการทำงานร่วมกัน (Collaborative Governance)การจัดบริการสาธารณะเรื่องหนึ่งๆอาจตั้งอยู่บนการทำงานแบบร่วมมือกันในหลายระดับ โดยมีตัวแสดงที่เข้ามามีบทบาทขับเคลื่อนภารกิจในระดับต่าง ๆ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์ในลักษณะประสานและพึ่งพาซึ่งกันและกัน โดยตัวแสดงที่เข้ามามีบทบาทเกี่ยวข้องในการร่วมดำเนินงานให้บรรลุผลนั้นจะประกอบด้วย 1 ภาคส่วนด้วยกัน ได้แก่ (1) ภาครัฐ (2) ภาคธุรกิจเอกชน (3) ภาคประชาสังคมหรือประชาชน การจัดบริการสาธารณะทางเลือก การจัดบริการสาธารณะที่มิได้ดำเนินการผ่านกลไกระบบราชการหรือการบริหารภาครัฐแต่เพียงฝ่ายเดียว หากมีการประสานเชื่อมโยงบทบาทขององค์กรภาคส่วนอื่น ๆ นอกหน่วยงานภาครัฐ อาทิ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาสังคมและชุมชน ให้เข้ามาเป็นภาคีในการร่วมขับเคลื่อนภารกิจบริการสาธารณะเป็นแนวโน้มทิศทางการปรับปรุงระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ปรากฏในหลายประเทศ ซึ่งฟอร์ดและซูสส์แมน (Ford and Zussman) นิยามความหมายของ “การจัดบริการสาธารณะทางเลือก”ไว้อย่างกระชับว่า “กระบวนการปรับโครงสร้างการทำงานภาครัฐในลักษณะที่มีการสร้างสรรค์อย่างไม่หยุดนิ่งมีเป้าหมายเพื่อปรับปรุง การจัดทำบริการสาธารณะแก่ประชาชนผู้รับบริการโดยการดำเนินภารกิจหน้าที่ในการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมกันระหว่างภาครัฐกับปัจเจกบุคคลกลุ่มคน องค์กรชุมชน รวมทั้งองค์กรอื่น ๆ ในภาครัฐ”

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรที่อาศัยในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสำโรงเหนือ 3 ตำบล 9หมู่บ้าน "รายงานสถิติจำนวนประชากรและบ้าน ประจำปี พ.ศ. 2563 ท้องถิ่นเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ ระบบสถิติทางการท ะเบียน กรมการปกครอง (2564) จำนวน 30,633 คน และกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 395 คน โดยผู้วิจัยเลือกใช้กลุ่มตัวอย่าง ตามวิธีการของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane T., 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อน ที่ยอมรับได้ .05 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นายกเทศมนตรีตำบลสำโรงเหนือ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสำโรงเหนือ และผู้ประกอบธุรกิจเอกชน รวมทั้งสิ้น 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการบูรณาการการมีส่วนร่วมของชุมชนในการช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งได้ทำการวิจัยสำรวจ โดยแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของประชากรที่อาศัยในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสำโรงเหนือ และใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบูรณาการการมีส่วนร่วมของชุมชนในการช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 20 ข้อ ดังนี้ ด้านที่ 1 ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จำนวน 5 ข้อ ด้านที่ 2 ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน จำนวน 5 ข้อ ด้านที่ 3 ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ จำนวน 5 ข้อ ด้านที่ 4 ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล จำนวน 5 ข้อ โดยแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า ตามแบบของ Likert มี 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาการมีส่วนร่วมว่าอยู่ในระดับใด โดยกำหนด ค่าน้ำหนักของคะแนน 5 ระดับ ดังนี้ 5 หมายถึง การมีส่วนร่วมมากที่สุด 4 หมายถึง การมีส่วนร่วมมาก 3 หมายถึง การมีส่วนร่วมปานกลาง 2 หมายถึง การมีส่วนร่วมน้อย 1 หมายถึง การมีส่วนร่วมน้อยที่สุด

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ประกอบด้วยส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง ส่วนที่ 2 สภาพปัญหาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการช่วยเหลือทางกฎหมาย ส่วนที่ 3 แนวทางในการบูรณาการการมีส่วนร่วมของชุมชนในการช่วยเหลือทางกฎหมาย ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจาก 2 แหล่งข้อมูล ดังนี้ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นการเก็บ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร หนังสือ บความ วารสาร ต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 1.1 การเก็บรวมข้อมูลภาคสนาม เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างประชากรที่กำหนดไว้ จำนวน 395 คน 1.2 การเก็บรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งสิ้น 5 คน

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถาม ในการหาคุณภาพเครื่องมือนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ 1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม 2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา 3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญที่ขอความอนุเคราะห์ให้ตรวจสอบแบบสอบถาม 4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่า Reliability ของแบบสอบถาม โดยใช้ค่า Cronbachs Alpha = 0.975 ได้ค่า Reliability ของแบบสอบถาม มีค่าเชื่อถือสามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงได้ต่อไป 5. นำแบบสอบถามและที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความเห็นชอบ และจัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิจัยต่อไป

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสัมภาษณ์ ในการหาคุณภาพเครื่องมือนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ 1. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่สร้างไว้ 2. นำแบบ

สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแนะนำในรายละเอียดโดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความครอบคลุมของแบบสอบถามในด้านเนื้อหา ด้านโครงสร้างรูปแบบ และด้านการใช้ภาษาผู้เชี่ยวชาญที่ขอความอนุเคราะห์ให้ตรวจสอบแบบสัมภาษณ์ 3. นำแบบสอบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มาปรับแก้ไขเพื่อนำไปสัมภาษณ์ต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้ 1. การรวบรวมเอกสาร ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร สิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2. ทำหนังสือจากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตศาลายา แจ้งขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม 3. ผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อพบผู้นำชุมชนและประชาชน เพื่อแจกแบบสอบถาม จำนวน 395 ชุด แก่กลุ่มเป้าหมายประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ 4. นำข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการที่เหมาะสม และนำเสนอต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้ 1. การรวบรวมเอกสาร ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสารสิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2. ทำหนังสือจากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตศาลายา แจ้งขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล 3. ผู้วิจัยนัดหมายนายกเทศมนตรีตำบลสำโรงเหนือ และเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสำโรงเหนือ ผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน 4. ผู้วิจัยเข้าสัมภาษณ์ นายกเทศมนตรี และเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสำโรงเหนือ ผู้ประกอบธุรกิจ จำนวน 5 คน ตาม วัน เวลา และสถานที่ ที่กำหนดนัดไว้จนครบทุกประเด็นโดยขออนุญาตใช้วิธีการจดบันทึก และทาการบันทึกเสียงประกอบในการสัมภาษณ์ 5. นำข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการที่เหมาะสมและนำเสนอต่อไป

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลข้อมูล การวิจัยเชิงปริมาณ ข้อมูลที่ได้จากการแบบสอบถามประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสำโรงเหนือ เกี่ยวกับงานวิจัยการบูรณาการการมีส่วนร่วมของชุมชนในการช่วยเหลือทางกฎหมาย ด้วยการวิเคราะห์ด้วยสถิติ พรรณนา แจงความถี่ ค่าร้อยละ **การวิจัยเชิงคุณภาพ**ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจาการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์นำมาถอดเสียง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นคำพูด ความรู้สึก และบริบทต่าง ๆ และบันทึกเป็นข้อความ 2. ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ มาลงรหัสเชื่อโยงวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัย กำหนดข้อความย่อๆ เพื่อจัดหมวดหมู่และประเด็นที่ได้อย่างเป็นระบบ.3. ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าโดยการตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน นำรวบรวมข้อมูลให้เป็นเรื่องเดียวกันหลังจากนั้นดำเนินการวิเคราะห์และสังเคราะห์ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลอุปนัยหรือตรรกะ การตีความข้อสรุปจากการสัมภาษณ์เพื่อกำหนดแนวทางการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือทางกฎหมาย

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามการบูรณาการการมีส่วนร่วมของชุมชนในการช่วยเหลือทางกฎหมาย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58% อยู่ในช่วงอายุ 30 – 39 ปี ร้อยละ 31.9% อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 23.0% การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 29.4% รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 20,000 บาท ขึ้นไป ร้อยละ 30.9%

2. ผลการวิเคราะห์การบูรณาการการมีส่วนร่วมของชุมชนในการช่วยเหลือทางกฎหมาย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือทางกฎหมายในเขตเทศบาลตำบลสำโรงเหนือ จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์** พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในผลประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล** พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง **ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ** พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

อภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 : เพื่อประเมินการมีส่วนร่วมของชุมชนในการช่วยเหลือทางกฎหมาย ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ **ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ** มีส่วนร่วมของชุมชนในอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งภาพรวมและรายข้อ โดยการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเสนอความรู้ทางกฎหมายที่ควรนำเผยแพร่แก่ประชาชนเพื่อแก้ปัญหาภายในชุมชน มากที่สุด การมีส่วนร่วมในการเสนอแนะโครงการและแผนงานเพื่อแก้ปัญหาภายในชุมชน การมีส่วนร่วมในการวางแผนกิจกรรมฝึกอบรมทางกฎหมายแก่ประชาชนเพื่อแก้ปัญหาภายในชุมชน การมีส่วนร่วมในการวางแผนโครงการและแผนงานเพื่อแก้ปัญหาภายในชุมชนตามที่สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสมุทรปราการดำเนินการ การมีส่วนร่วมในการเสนอแนะได้รับการจัดทำเป็นโครงการหรือบรรจุไว้ในแผนพัฒนาของเทศบาล ตามลำดับ งานวิจัยพบว่าการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเสนอแนะการจัดทำเป็นโครงการบรรจุไว้ในแผนพัฒนาอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดการมีส่วนร่วม และประชาชนต้องประกอบอาชีพทำให้ไม่มีเวลาเข้าร่วมกิจกรรม **ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน** ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานสนับสนุนการมีส่วนร่วมของชุมชนในการช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสมุทรปราการ มากที่สุด รองลงมา คือการมีส่วนร่วมตามโครงการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมาย การมีส่วนร่วมประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จ เช่น ประชาชนในท้องถิ่นและหน่วยงานต่าง ๆ, การมีส่วนร่วมโครงการหรือกิจกรรมที่เทศบาลได้จัดกิจกรรมฝึกอบรมทางกฎหมายแก่ประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมาย และการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนเทศบาลเพื่อให้โครงการบรรลุผล เช่น ช่วยประชาสัมพันธ์ บอกต่อ เป็นต้น ตามลำดับ งานวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมโครงการหรือกิจกรรมที่เทศบาลได้จัดกิจกรรมฝึกอบรมทางกฎหมายแก่ประชาชนให้บรรลุตามเป้าหมาย อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากภาครัฐ

มีงบประมาณจำกัดไม่พอเพียงเป็นอุปสรรคในการจัดโครงการและภาครัฐขาดแคลนผู้มีทักษะในการใช้เทคโนโลยี **ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์** ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การมีส่วนร่วมในการได้รับผลประโยชน์จากการจัดทำโครงการการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายเกี่ยวกับการรักษาสิทธิและความเป็นธรรมแก่ประชาชน มากที่สุด รองลงมา คือการมีส่วนร่วมในการได้รับผลประโยชน์จากการจัดทำโครงการการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายเกี่ยวกับปัญหาหนี้นอกระบบ การมีส่วนร่วมในการได้รับผลประโยชน์จากการจัดทำโครงการการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายหนี้ ตามที่สำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสมุทรปราการได้ดำเนินการ การมีส่วนร่วมในการได้รับผลประโยชน์จากการจัดทำโครงการการมีส่วนร่วมของชุมชนในการช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนของภาครัฐ และการมีส่วนร่วมในการได้รับผลประโยชน์จากการจัดทำโครงการการมีส่วนร่วมการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายสิทธิของผู้บริโภคตามหลักสากลการคุ้มครองผู้บริโภค ตามลำดับ งานวิจัยพบว่าการมีส่วนร่วมในการได้รับผลประโยชน์จากการจัดทำโครงการการมีส่วนร่วมการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายสิทธิของผู้บริโภคตามหลักสากลการคุ้มครองผู้บริโภคภาครัฐอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้เนื่องจากระบบราชการมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการประชาชน และชุมชนขาดผู้นำกลุ่มทำให้ขาดคนทำหน้าที่ประสานงานกับภาครัฐ ภาคเอกช น ภาคประชาชน **ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล** ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลกิจกรรมการอบรมความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนจากทางเทศบาลในชุมชน มากที่สุด รองลงมา คือการมีส่วนร่วมในการประเมินความพึงพอใจการมีส่วนร่วมของชุมชนในการช่วยเหลือทางกฎหมายของสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดสมุทรปราการ การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลกิจกรรมการเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนจากทางเทศบาลในชุมชน การมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลแก่เทศบาลในด้านความสำเร็จของกิจกรรม ฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนที่ดำเนินการภายในชุมชน และการมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลแก่เทศบาลในด้านความสำเร็จของกิจกรรม ฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนที่ดำเนินการภายในชุมชน ตามลำดับ งานวิจัยพบว่าการมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลแก่เทศบาลในด้านความสำเร็จของกิจกรรม ฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้ทางกฎหมายแก่ประชาชนที่ดำเนินการภายในชุมชน อยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนไม่กล้าแสดงความคิดเห็นเนื่องจากกลัวเรื่องความปลอดภัยและภาครัฐขาดแคลนนวัตกรรมเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการเข้าถึงมีส่วนร่วม

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 : เพื่อระบุสภาพปัญหาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการช่วยเหลือทางกฎหมาย **ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ** หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดการบูรณาการการมีส่วนร่วมของชุมชนอย่างมีระบบ และประเด็นสำคัญคือประชาชนต้องประกอบอาชีพ ทำให้ไม่มีเวลาเข้าร่วมกิจกรรม หรือโครงการที่ชุมชนต้องการตัดสินใจเพื่อหาข้อมูลสำคัญ **ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน** ภาครัฐมีงบประมาณจำกัดไม่พอเพียง ซึ่งเป็นอุปสรรคในการจัดกิจกรรมหรือโครงการอย่างมีระบบ อีกทั้งภาครัฐขาดแคลนผู้มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ **ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์** ระบบราชการมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ล่าช้าไม่ทันต่อความต้องการประชาชน และชุมชนยังขาดผู้นำ

กลุ่มทำให้ขาดคนทำหน้าที่ประสานงานกับภาครัฐ, ภาคเอกชน, ภาคประชาชน อย่างเป็นระบบ **ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล**ประชาชนไม่กล้าแสดงความคิดเห็นเนื่องจากกลัวเรื่องความปลอดภัย รวมถึงภาครัฐขาดแคลนนวัตกรรมเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการเข้าถึงมีส่วนร่วม

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 : เพื่อเสนอแนวทางการบูรณาการการมีส่วนร่วมของชุมชนในการช่วยเหลือทางกฎหมาย **ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ** ควรบูรณาการการมีส่วนร่วมของชุมชนร่วมกับภาคเอกชน และภาคประชาชน โดยการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอสาเหตุของปัญหาโครงการต่าง ๆ พร้อมมาตรการแก้ไขในชุมชน อีกทั้งภาครัฐควรเปิดช่องทางในการรับความคิดเห็นทั้งระบบออนไลน์และออฟไลน์ เช่น แอพพลิเคชั่นไลน์ เฟสบุ๊ค ซูม เป็นต้น และรวมทั้งพัฒนา นวัตกรรมสารสนเทศให้ทันสมัย เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการรับรู้ข่าวสารของทางราชการอยู่เสมอ มีอินเตอร์เน็ตชุมชนเพื่อสะดวกในการส่งข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ให้เพื่อประชาชนส่วนใหญ่ที่ไม่มีเวลา เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้รับทราบ และแสดงความคิดเห็นความต้องการได้ทุกเวลา **ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน** ควรบูรณาการการประสานความร่วมมือภาครัฐกับภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อพัฒนาการมีส่วนร่วมในชุมชนอย่างยั่งยืน ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการเสริมสร้างชุมชนให้เข้มแข็ง โดยทำการสำรวจความคิดเห็นประชาชนก่อนการดำเนินงานกิจกรรมนั้น ๆ เพื่อให้ประชาชนส่วนใหญ่อยากมาร่วมในกิจกรรมนั้น และอาจประชาสัมพันธ์ข้อดีของการดำเนินงาน และประโยชน์ที่ได้รับจากการมาร่วมกิจกรรมนั้น ๆ โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น แอพพลิเคชั่นไลน์ เฟสบุ๊ค ซูม วิทยุชุมชน เป็นต้น **ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์** ควรส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มผู้นำชุมชนให้มีความเข้มแข็ง เพื่อเชื่อมโยงกับประชาชนในชุมชนอย่างทั่วถึง และควรทำการสำรวจความคิดเห็นประชาชนก่อนการดำเนินงานนั้น ๆ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และบอกประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม **ด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล** ควรเปิดเผยและชี้แจงการใช้งบประมาณในโครงการอย่างสม่ำเสมอ และทำประชาวิจารณ์ทุกครั้งก่อน-หลังการจัดทำโครงการฯ เพื่อให้การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นไปอย่างถูกต้องตรงความต้องการมากที่สุด ควรส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ เพื่อที่ประชาชนจะได้ติดตามว่าโครงการที่ได้ดำเนินการแล้วประสบผลสำเร็จหรือมีอุปสรรคปัญหาอย่างไร เพื่อการพัฒนาให้มีความเข้มแข็ง ต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารท้องถิ่นของเขตเทศบาลอำเภออื่น ๆ ในเขตจังหวัดหรือจังหวัดใกล้เคียงที่มีบริบทใกล้เคียงกัน เพื่อเป็นการสนับสนุนในผลการวิจัยนี้

2. ควรศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารท้องถิ่นขององค์กรในระดับประเทศรูปแบบอื่น ๆ เพื่อจะได้ทราบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับประเทศมีรูปแบบการบริหารจัดการอย่างไร

3. ควรทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ขึ้นในระดับจังหวัดที่แตกต่างกันเพื่อเปรียบเทียบให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

บรรณานุกรม

โกวิทย์ พวงงาม. (2545). *การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน.* ม.ป.ท.

เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง. (2551). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น.* กรุงเทพมหานคร: ศักดิ์โสภณการพิมพ์.

ชาติชาย ณ เชียงใหม่. (2553). นโยบายและกลวิธีการมีส่วนร่วมของชุมชนในยุทธศาสตร์การพัฒนาในปัจจุบัน. กรุงเทพมหานคร: ศักดิ์โสภาการพิมพ์.

ชินรัตน์ สมสืบ. (2553) . *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชนบท*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชูโชค ทิพยโสตถิ. (2545). *การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียน ราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา.* (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

นันท์ชพร การสมดี. (2554) *การมีส่วนร่วมการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเมืองเล็น อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่*. (รายงานการวิจัย). สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ.

ปทิดา ปานเนตรแก้ว. (2550). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

พาณี เรียงทอง และคณะ. (2552). *การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม.* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ภัสสุรีย์ คูณกลาง. (2546). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการชุมชน ในการพัฒนาเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน เทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น.* (วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

มาลินี นกศิริ. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ธรรมรักษ์ ออโตพาร์ท จำกัด*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

อคิน รพีพัฒน์, (2557). *ปัญหาการพัฒนาชนบทบทเรียนจากกรณียกกระบัตรโครงการพัฒนาชุมชนลุ่มน้ำแม่กลอง.* ขอนแก่น: สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อำนวย บุญรัตนไมตรี. (2554). *การจัดทำบริการสาธารณะร่วมกันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาการจัดการขยะ*. (ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Ansell, C., and Alison, G. (2008). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory, 18*(4), 543-571.

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.

Geert, B. (1994). Governance between Legitimacy and Efficiency: Citizen Participation in the Belgian Fire Services. In *Modern Governance: New Government-Society Interactions, edited by Jan Kooiman* (London, Thounsand Oaks, New Delhi: Sage Publication, 1994), pp. 146-167.

Helen, S., & Chris, S. (2002). *Working Across Boundaries: Collaboration in Public Services* New York: Palgrave Macmillan.

Kasperson, R. E., & Breitbank. (1974). *Participation, Decentralization and Advocacy Planning.* Washington D.C.: Association of American Geographers.

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

Yoder, D. (1985). *Personnel Principles and Policies*. New Jersey : Prentice-Hall.

การประเมินผลการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิคส์งานสารบรรณ ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

Performance Evaluation of the Correspondence Electronic Office System, Thailand Institute of Occupational Safety and Health (Public Organization)

ดวงกมล ปทุมรังษี[1] และรัชยา ภักดีจิตต์[2]

Duangkamon Patumrangsee[1] and Rachaya Pakdeejit[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ (1) เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิคส์งานสารบรรณ ของ สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (2) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิคส์งานสารบรรณ ของ สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) การวิจัยนี้เป็นวิธีวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร จำนวน 47 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่และพนักงานจ้างเหมาบริการ ประกอบด้วย สำนักตรวจสอบภายใน สำนักบริหารกลาง สำนักยุทธศาสตร์ สำนักบริการวิชาการ สำนักวิจัยและพัฒนา สำนักฝึกอบรมและส่งเสริม และศูนย์ส่งเสริมความปลอดภัยและอาชีวอนามัย จ.สงขลา เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 8 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ระดับผู้อำนวยการสำนักที่มีบทบาทในการบริหารงาน ผ่านเรื่องกลั่นกรองมอบหมายงาน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและทำการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย (1) ด้านระดับประเมินผลการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิคส์งานสารบรรณ ของ สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ด้านแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิคส์งานสารบรรณ ของ สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ประกอบด้วย (ก) บุคลากรของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรได้รับมีการอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างองค์ความรู้ในการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ (ข) เปิดโอกาสให้บุคลากรมีการเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอก (ค) จัดให้มีบุคลากรที่ดูแลเรื่องระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิคส์งานสารบรรณ อย่างจริงจัง

คำสำคัญ: การประเมินผลการปฏิบัติงาน ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิคส์ งานสารบรรณ

Abstract

This research has two objectives. (1) To evaluate the performance of the electronic office system of Thailand Institute of Occupational Safety and Health (Public Organization) or T-OSH (2) To propose guidelines for the development of the electronic office system of Thailand Institute of Occupational Safety and Health (Public Organization) or T-OSH. This research is a mixed research method. Quantitative research, population of 47 people including officers and service contractors consisting of Internal Audit Office, Central Administrative Office, Strategic Office, Academic Service Office, Research and Development Office, Extension and Training Office and Occupational Safety and Health Promotion Center in Songkhla Province. Collect data by using questionnaires. Qualitative research value analysis. The information providers consisted of 8 persons, namely officials at the office director level who had roles involved in the administration. Through screening, assignments, data collection through in-depth interviews and content analysis.research results (1) The level of performance evaluation of the electronic office system, the documentary work of the Institute for the Promotion of Occupational Safety, Health and Work Environment (Public Organization) or T-OSH found that overall is at a high level. (2) Guidelines for the development of the electronic office system for Thailand Institute of Occupational Safety and Health (Public Organization) or T-OSH was found that consisted of (a) personnel of Thailand Institute of Occupational Safety and Health (Public Organization) or T-OSH should receive training in information technology knowledge to create a body of knowledge in the use of electronic office systems for documentary work (b)Provide opportunities to learn both internal and external individually. (c) Provide individually to take care of the electronic office system, document work seriously .

Keywords: Performance appraisal electronic office system correspondence

บทนำ

ตามที่รัฐบาลภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทรโอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้กำหนดให้ “ไทยแลนด์ ๔.๐ (Thailand 4.0)” เป็นวิสัยทัศน์ เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล ที่เข้ามาบริหารประเทศบนวิสัยทัศน ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่าง ๆ ซึ่ง “ไทยแลนด์ ๔.๐ (Thailand 4.0)” จะพัฒนาในเรื่องการพัฒนาวิทยาการ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม วิทยาศาสตร์

เทคโนโลยี และการวิจัยและพัฒนา ในกลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม มีกลุ่มเป้าหมาย ๕ กลุ่ม ในกลุ่มนี้ จะมีกลุ่มดิจิตอล เทคโนโลยีอินเตอร์เน็ตที่เชื่อมต่อและบังคับอุปกรณ์ต่าง ๆ ปัญญาประดิษฐ์และเทคโนโลยีสมองฝังตัว เช่น เทคโนโลยีด้านการเงิน อุปกรณ์เชื่อมต่อออนไลน์โดยไม่ต้องใช้คน เทคโนโลยีการศึกษา อี-มาร์เก็ตเพลส อี-คอมเมิร์ซ (ดร. สุวิทย์ เมษอินทรี “ประเทศไทย 4.0” สร้างเศรษกิจใหม่)

ระบบอิเล็กทรอนิคส์ (E-office) ในงานสารสรรณ เริ่มมีบทบาทสำคัญในทุกองค์กรหลายหน่วยงาน เพื่อต้องการให้มีความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ในเรื่องของการนำเข้าเอกสารภายในและภายนอก เพื่อนำเสนอ และรับข้อสั่งการ และการสร้างเอกสารส่งภายนอกและภายใน การนำเสนอ การตรวจทาน การอนุมัติ โดยสามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ได้ รวมถึงการสั่งการและการอนุมัติของผู้บังคับบัญชา และผู้บริหาร รวมทั้งสามารถช่วยลดทรัพยากรต่าง ๆ เช่น ลดจำนวนเอกสาร ลดสถานที่เก็บเอกสาร

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ได้พัฒนาและเปิดใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนา และปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานสู่สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-office) งานสารบรรณ ตามนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการจัดการเอกสารของหน่วยงานให้มีความสะดวก และรวดเร็ว ประหยัดทรัพยากร และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร และสามารถมีการตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว โดยมีการกำหนดเส้นทางของการเดินหนังสือไว้ในระบบอิเล็กทรอนิคส์ (E-office) มีการแยกแบ่งสายงานบริหาร กำกับดูแลสำนักบริหารกลาง สำนักยุทธศาสตร์ และสายงานวิชาการ กำกับดูแลสำนักฝึกอบรมและส่งเสริม สำนักบริการวิชาการ สำนักวิจัยและพัฒนา และยังมีหน่วยงานศูนย์ส่งเสริมความปลอดภัยและอาชีวอนามัย ภูมิภาค จังหวัดสงขลา อีกหน่วยงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ พนักงานจ้างเหมา ต้องมีการปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิคส์ (E-office) งานสารบรรณ ทั้งหน่วยงาน ทำให้การปฏิบัติงานตามข้อสั่งการหรือการขออนุมัติมีความรวมเร็วมากยิ่งขึ้นถึงแม้ว่าจะมีระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิคส์ (E-office) งานสารบรรณ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) นั้น แต่ยังพบปัญหาของการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิคส์งานสารบรรณ เช่นการส่งเส้นทางผิด เนื่องจากเจ้าหน้าที่ยังไม่เกิดความชำนาญในการปฏิบัติงานในระบบ ซึ่งเป็นสิ่งใหม่ในการปฏิบัติงาน รวมถึงด้านงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แก่เจ้าหน้าที่และงบประมาณในการจัดหาที่เก็บข้อมูล การศึกษาครั้งนี้เพื่ออยากทราบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจและยอมรับในการปฏิบัติงานผ่านระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิคส์ (E-office) ในงานสารบรรณ และทราบปัญหาจากการปฏิบัติงานระบบอิเล็กทรอนิคส์ (E-office) ในงานสารบรรณ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานระบบสำนักงานกิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิคส์งานสารบรรณของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

2. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิคส์งานสารบรรณของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรและการจัดการ

เฮนรี่ ฟาโยล (Henry Fayol, pp.1841-1925) ได้กล่าวถึงหน้าที่ในการบริหาร (Management function) ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การสั่งการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุมงาน (Controlling) หรือ POCCC นอกจากนี้ยังได้มีการกำหนดองค์ประกอบและหลักเกณฑ์ทางการบริหาร (Principles of Management) ไว้ 14 ข้อ ดังนี้

1. การแบ่งงานกันทำ (Division of work) หมายถึง การทำงานโดยเจ้าหน้าที่แบ่งงานตามความสามารถตามลักษณะงานเฉพาะด้านและตามทักษะในการทำงาน

2. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and responsibility) หมายถึง อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นสิ่งที่คู่กันในการทำงานตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดของการทำงาน ส่วนอำนาจหน้าที่เป็นสิ่งที่เป็นทางการซึ่งได้มาโดยตำแหน่งตามความรับผิดชอบในงาน ซึ่งผู้มีอำนาจหน้าที่จะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในงาน มีประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญในงาน

3. กฎระเบียบข้อบังคับ (Discipline) หมายถึง ข้อตกลงในการทำงานซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องยอมรับและเชื่อฟังรวมทั้งต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและต้องละเว้นการกระทำที่เป็นข้อห้าม

4. เอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of commend) หมายถึง การให้เจ้าหน้าที่รับฟังคำสั่งและรับฟังการมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว

5. มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน (Unity of direction) หมายถึง การทำงานของเจ้าหน้าที่ทุกคนและทุกหน่วยงานต้องเป็นไปตามวัตถุประสงค์เดียวกัน โดยมีทิศทางและแผนการดำเนินงานเดียวกันไม่มีความแตกต่างกันเป็นการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขององค์การ

6. ผลประโยชน์ขององค์กรคือผลประโยชน์ของเจ้าหน้าที่ (Subordination of individual interests to the general interests) หมายถึง การทำงานในองค์กร นั้น ผลประโยชน์ขององค์กรที่องค์กรได้รับก็คือผลประโยชน์ของเจ้าหน้าที่เช่นกัน

7. การให้ค่าตอบแทน (Remuneration) หมายถึง การให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมต่อทุกฝ่ายและเป็นการทำให้เจ้าหน้าที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

8. การรวมอำนาจ (Centralization) หมายถึง การมีศูนยก์ลางของการใช้อำนาจในการสั่งการต่าง ๆ จากศูนย์กลางในบางกรณี ซึ่งในบางกรณีควรใช้การกระจายอำนาจในการสั่งการไปยังผู้อื่น

9. สายการบังคับบัญชา (Scalar chain) หมายถึง การมีสายการบังคับบัญชาตั้งแต่ระดับสูงสุดลงมายังระดับต่ำสุดในการสั่งการมอบหมายงาน และการรายงานผลปฏิบัติงานที่ลดหลั่นกันไปตามระดับที่เชื่อมโยงกัน

10. ระเบียบวินัย (Order) หมายถึง การกำหนดระเบียบวินัยในการทำงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ยึดถือและปฏิบัติเป็นแบบอย่างเดียวกัน เพื่อความเป็นระเบียบ

11. ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ความถูกต้อง และเป็นธรรม มีความยุติธรรมในการปฏิบัติต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่

12. ความมั่นคงในการทำงาน (Stability of tenure of personnel) หมายถึง การทำงานที่มีความมั่นคงในด้านการจ้างงาน ไม่ทำให้เกิดอัตราการหมุนเวียนของเจ้าหน้าที่มากเกินไปโดยไม่มีสาเหตุ

13. ความคิดริเริ่ม (Initiative) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สามารถแสดงความคิดริเริ่มในการทำงาน สามารถที่จะกล้าแสดงความคิดเห็นในการทำงาน

14. ความสามัคคี (Esprit de corps) หมายถึง ความร่วมมือร่วมใจกันภายในองค์กร ให้เกิดมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน จะทำให้องค์กรมีความเข้มแข็ง สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ และทำให้การสื่อสารที่ดีระหว่ากัน

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล CIPP Model

สตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's) และคณะ ได้ให้แนวคิดและวิธีการวัดและประเมินผลการศึกษาได้อย่างทันสมัยด้วย โดยมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทฤษีการประเมิน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปในปัจจุบันเรียกกว่า CIPP Model แนวคิดการประเมินของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebem's CIPP Model) ในปี ค.ศ. 1971 สตัฟเฟิลบีม และคณะ ได้มีการกล่าวไว้ว่าบทบาทสำคัญในการพัฒนาทฤษฎีการประเมิน จนเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปในปัจจุบันเรียนว่า CIPP Model เป็นการประเมินที่เป็นกระบวนการต่อเนื่อง มีจุดเน้นที่สำคัญ คือ การใช้ในการบริหารโครงการ เพื่อหาข้อมูประกอบการตัดสินใจ ที่มีอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ได้มีการแบ่งประเด็นการประเมินผลออกเป็น 4 ประเภท ซึ่งมีความสอดคล้องกับโครงสร้างของระบบงาน คือ

1. การประเมินบริบท (Context Evaluation : C) เป็นการประเมินเพื่อให้ได้ข้อมูลสำคัญ เพื่อมาช่วยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ รวทั้งความเป็นไปได้ของโครงการ ซึ่งเป็นการตรวจสอบว่าโครงการที่จะทำสนองปัญหาหรือความต้องการมีความจำเป็นที่แท้จริงหรือไม่

2. การประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation : I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาสิ่งที่เป็นไปได้ของโครงการ รวมทั้งความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนินโครงการ เช่น งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร เวลา รวมทั้งเทคโนโลยีและแผนการดำเนินงาน เป็นต้น

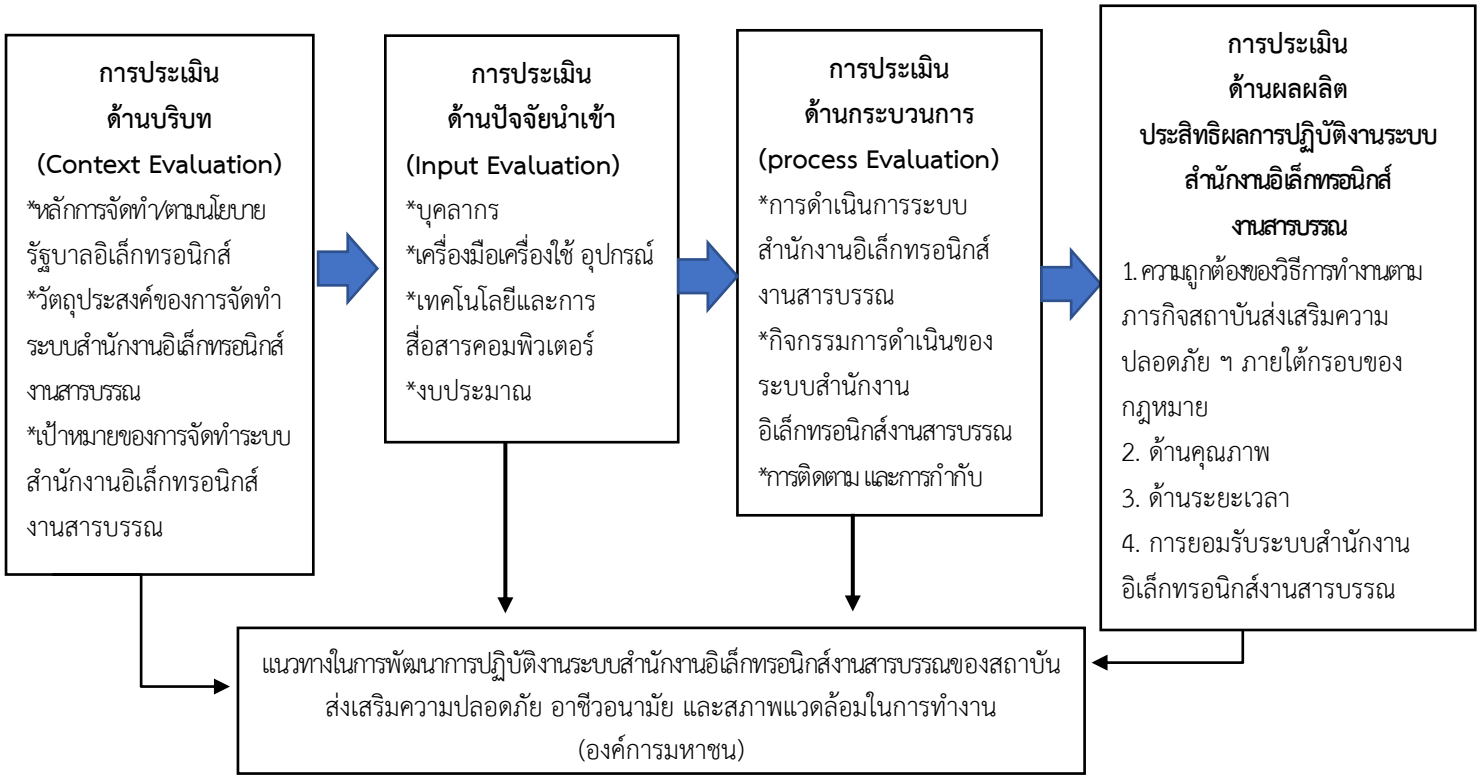
3. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) เป็นการประเมินการดำเนินการระหว่างดำเนินโครงการ เพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินการโครงการที่จะใช้เป็นข้อมูลที่นำมาพัฒนา แก้ไข ปรับปรุงให้การดำเนินการช่วงต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นการตรวจสอบกิจกรรมเวลา ทรัพยากรที่ใช้ในโครงการ

4. การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลผลิตที่เกิดขึ้นตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ตามความต้องการ ตามเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งการพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการและการประเมินผล

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ ของ สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ในรูปแบบ Cipp Model ตามแนวคิดของ สตัฟเฟิลบีม ซึ่งประกอบไปด้วยด้าน 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบริบท
2. ด้านปัจจัยนำเข้า
3. ด้านกระบวนการ
4. ด้านผลผลิต



ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรกลุ่มที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เจ้าหน้าที่และพนักงานจ้างเหมาบริการ ในสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย สำนักตรวจสอบภายใน สำนักบริหารกลาง สำนักยุทธศาสตร์ สำนักบริการวิชาการ สำนักวิจัยและพัฒนา สำนักฝึกอบรมและส่งเสริมและศูนย์ส่งเสริมความปลอดภัยและอาชีวอนามัย จ.สงขลา โดยบุคลากรสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ต้องปฏิบัติงานผ่านสำนักงานระบบอิเล็กทรอนิคส์งานสารบรรณ รวมทั้งสิ้น 47 คน

การวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรกลุ่มที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารระดับรองผู้อำนวยการสถาบันฯ ผู้บริหารของแต่ละสำนัก และหัวหน้าศูนย์ โดยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบมีจุดหมายของการศึกษาวิจัยเป็นหลัก (Purposeful Selection) เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานในระบบอิเล็กทรอนิคส์ (E-office) ในงานสารบรรณ เนื่องจากมีอำนาจในการกลั่นกรองงาน การบังคับบัญชาสั่งการ มอบหมายงานรองลงมาจากผู้อำนวยการสถาบันฯ ได้แก่ รองผู้อำนวยการ สสปท. (บริหารและวิชาการ) ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง ผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์ ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนา ผู้อำนวยการสำนักฝึกอบรมและส่งเสริม และหัวหน้าส่วนงานภูมิภาคใต้ จ. สงขลา รวมทั้งสิ้น 8 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด ประสบการณ์ในการทำงาน ความถี่ในการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณต่อสัปดาห์ และระยะเวลาในการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณต่อครั้ง มีจำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความถูกต้องของวิธีการทำงานตามภารกิจสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ภายใต้กรอบของกฎหมาย 2) ด้านคุณภาพของระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารสรรณ 3) ด้านระยะเวลาในการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารสรรณ 4) ด้านการยอมรับระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารสรรณ จำนวน 16 ข้อ โดยกำหนดลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ประกอบด้วย 5 ระดับ โดยให้ผู้สอบถามพิจารณาประสิทธิผลการปฏิบัติงานว่าอยู่ในระดับใด ซึ่งประกอบด้วยการแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 สอบถามถึงข้อเสนอแนะประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (คำถามปลายเปิด)

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ ของ สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านบริบทการดำเนินงาน ด้านปัจจัยนำเข้าการดำเนินงาน และด้านกระบวนการดำเนินงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ รวมไปถึงปัญหาและอุปสรรค เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิคส์งานสารบรรณของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับความคิดเห็นการประเมินผลการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถาม 1) ผู้วิจัยขอหนังสืออนุญาตในการเก็บข้อมูลจากวิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตศาลายา ถึงผู้อำนวยการสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่และพนักงานจ้างเหมาบริการ จำนวน 47 คน 2) ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ รองผู้อำนวยการ สสปท. (บริหารและวิชาการ) ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง ผู้อำนวยการสำนักยุทธศาสตร์ ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนา ผู้อำนวยการสำนักฝึกอบรมและส่งเสริม และหัวหน้าส่วนงานภูมิภาคใต้ จ. สงขลา รวมทั้งสิ้น 8 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความครบถ้วนและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยสถิติ พรรณนา (Descriptive Statistic) แจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการอธิบายข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาจากประชากรตามแบบสอบถามทั้งในส่วนที่ 1 - 3

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มบุคคลผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นของรองผู้อำนวยการ และผู้อำนวยการสำนัก เนื่องจากมีอำนาจในการกลั่นกรองงาน การบังคับบัญชาสั่งการ มอบหมายงานรองลงมาจาก รองผู้อำนวยการสถาบันฯ ใช้เทคนิคการวิเคราห์เนื่อหา การจัดกลุ่มข้อมูล (Categorization) และการตีความ (Interpretation) หลังจากนั้น นำมาเรียบเรียงและนำเสนอเป็นรายงานการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสถาบันส่งเสริมความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีสถานภาพโสด 37 คน มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 38 คน มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ สังกัดสำนักบริหารกลาง มีประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่ 1-5 ปี มีความถี่ในการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณต่อสัปดาห์ใช้งานตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป/สัปดาห์ และระยะเวลาในการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์วานสารบรรณต่อครั้ง ตั้งแต่ 1 ชั่วโมงขึ้นไป

ตอนที่ 2 ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ โดยวัดจากความสามารถในการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ จำนวน 4 ด้าน ด้านความถูกต้อง

ของวิธีการทำงานตามภารกิจ สสปท. ภายใต้กรอบของกฎหมาย ด้านคุณภาพของระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ ด้านระยะเวลาของระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ และด้านการยอมรับระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ สรุปได้ดังนี้

1) ด้านความถูกต้องของวิธีการทำงานตามภารกิจ สสปท. ภายใต้กรอบของกฎหมาย พบว่าส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ ในระดับมาก และระบบสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

2) ด้านคุณภาพของระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ พบว่าส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ ในระดับมาก และระบบสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

3) ด้านระยะเวลาของระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ พบว่าส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ ในระดับมาก และสามารถทำงานเสร็จทันเวลาตามที่วางแผนไว้เสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

4) ด้านการยอมรับระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ พบว่าส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ ในระดับมาก และสามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ซึ่งประกอบด้วย

1) ด้านบริบทของการดำเนินงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ มีหลักการจัดทำเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล และ สสปท. ดำเนินการตามนโยบายรัฐบาลไทยแลนด์ 4.0 วัตถุประสงค์ของการเพื่อให้มีการจัดเก็บเอกสารข้อมูลอย่างเป็นระบบ ปลอดภัย และไม่สูญหาย ซึ่งเป้าหมายของการจัดทำเพื่อให้เกิดความคล้องตัว สะดวกในการปฏิบัติงานรวมทั้งการสืบค้นเอกสารที่มีความรวดเร็ว

2) ด้านปัจจัยนำเข้าการดำเนินงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารวรรณ บุคลากรยังไม่มีความพร้อม และไม่เพียงพอ อุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์มีความพร้อม ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารคอมพิวเตอร์สัญญาณเน็ตไม่มีความสเถียน ทำให้ไม่สามารถบันทึกข้อมูลได้ ด้านงบประมาณได้น้อยไม่เพียงพอต่อศักยภาพในการใช้งาน

3) ด้านกระบวนการการดำเนินงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ สสปทควรจัดให้มีจ้าหน้าที่ธุรการในแต่ละสำนักเพื่อสืบค้นข้อมูลของสำนักได้ ควรจัดให้มีกิจกรรมการอบรมการใช้งานเป็นระยะ ตามฟังชั่นการใช้งานของระบบที่เพิ่มขึ้น สสปท. มีการติดตาม และกำกับ ดูแลการดำนินงานระบบอยู่แล้วพร้อมกับการปฏิบัติงาน

อภิปรายผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

บุคคลของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.1 มีสถานภาพโสด 37 คน คิดเป็นร้อยละ 78.7 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 80.9 มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 สังกัดสำนักบริหารกลาง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 มีประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 80.9 มีความถี่ในการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณต่อสัปดาห์ใช้งานตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป/สัปดาห์ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 และระยะเวลาในการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณต่อครั้ง ตั้งแต่ 1 ชั่วโมงขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 สรุปได้ว่า บุคลากรของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เนื่องจากเพศหญิงเป็นประชากรส่วนมากของประเทศ และการรับบุคลากรเข้าปฏิบัติงานของหน่วยงานไม่ได้มีการจำกัดเรื่องของเพศ ช่วงอายุของเจ้าหน้าที่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี เป็นช่วงอายุของบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และสถานะภาพโสด ซึ่งเป็นวัยที่เริ่มต้นของการทำงาน จึงยังไม่พร้อมมีครอบครัว ซึ่งตำแหน่งเริ่มต้นจะอยู่ที่ระดับปฏิบัติการ ซึ่งหน่วยงานพึ่งตั้งขึ้นใหม่จึงทำให้บุคลากรจำนวนมากที่สุดมีประสบการณ์ในการทำงาน ตั้งแต่ 1-5 ปี และสำนักบริหารกลางมีบุคลากรจำนวนมากที่สุด เพราะเป็นหน่วยงานสบับสนุนจึงมีความถี่ในการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณต่อสัปดาห์ใช้งานตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป/สัปดาห์ และมีระยะเวลาในการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์วานสารบรรณต่อครั้ง ตั้งแต่ 1 ชั่วโมงขึ้นไป

ตอนที่ 2 ประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

จากผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ กล่าวคือประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอภิปรายได้ดังนี้

1. ด้านความถูกต้องของวิธีการทำงานตามภารกิจ สสปท. ภายใต้กรอบของกฎหมาย ผลการศึกษาเชิงปริมาณสามารถสรุปได้ว่า ด้านความถูกต้องของวิธีการทำงานตามภารกิจ สสปท. ภายใต้กรอบของกฎหมาย ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ในระดับมาก พบว่าระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามภารกิจและสามารถปฏิบัติงานได้ตามระเบียบ ข้อบังคับประกาศ ของ สสปท. ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงานให้เป็นไปตามพันธกิจ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุภารกิจตามกฎหมาย และภารกิจในการขับเคลื่อนตามวิสัยทัศ สสปท. ในเรื่องของบริการ

งานวิจัย วิชาการและการจัดทำสถิติ เพื่อสนับสนุนการจัดทำมาตรฐานเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยฯ การพัฒนาองค์ความรู้ นวัตกรรม และให้บริการวิชาการ พัฒนาบุคลากรด้านความปลอดภัยฯ ในการรองรับความจำเป็นในการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาประเทศ สร้างความเข้มแข็งของสังคมการทำงานให้มีความปลอดภัยฯ ส่งเสริมวัฒนธรรมความปลอดภัย สร้างระบบงานและการจัดการภายในองค์กรเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ซึ่งสอดคล้องกับ (นภดล ร่มโพธิ์และมนวิภา ผดุงสิทธิ์, 2552) กล่าวว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก เพราะนอกจากจะช่วยให้องค์กรได้รับผลการปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องแล้ว การประเมินผลการปฏิบัติงานองค์กรยังเป็นส่วนที่ช่วยให้องค์กรทราบว่ากลยุทธ์ที่องค์กรได้มีการตั้งไว้มีความถูกต้องและสามารถนำไปใช้อย่างเต็มที่หรือไม่อย่างไร กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการประเมินผลการปฏิบัติงานองค์กรคือเครื่องมือที่สำคัญสำหรับให้ผู้บริหารสามารถที่จะนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติใช้ได้อย่างเต็มที่

2. ด้านคุณภาพของระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ ผลการศึกษาเชิงปริมาณสามารถสรุปได้ว่าด้านคุณภาพของระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ในระดับมาก พบว่าระบบสามารถติดตามผลการปฏิบัติงานได้สะดวกและรวดเร็ว เนื่องจากบุคลากรสามารถติดตามงานได้ด้วยตนเองตามเส้นทางที่ได้กำหนด และระบบสามารถจัดการการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กำหนด ทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและสามารถบริหารองค์กรได้ตามภารกิจ ซึ่งสอดคล้องกับ (ชัชรัตน์ สีน้ำเงิน, 2555) กล่าวไว้ว่าประสิทธิภาพในการติดตาม ตรวจสอบและลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากการจัดการข้อมูลเนื่องจากระบบงานมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้งานผู้ใช้งานแต่ละรายจะมีสิทธิ์ใช้งานเฉพาะที่กำหนดเท่านั้น

3. ด้านระยะเวลาของระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ ผลการศึกษาเชิงปริมาณสามารถสรุปได้ว่าด้านระยะเวลาของระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ในระดับมาก พบว่าระบบสามารถสืบค้นหาหนังสือรับ-ส่งในระบบงานสารบรรณสะดวกและรวดเร็ว เนื่องจากระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณมีการจัดเก็บหนังสือและข้อมูลอยู่ในระบบทำให้มีการสืบค้นได้รวดเร็ว มีการเชื่อมโยงทุกระบบงานภายในองค์กร และทำงานในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อกลางในการรับ-ส่งข้อมูล ตั้งแต่ต้นทาง โดยข้อมูลได้ถูกส่งต่อไปตามกระบวนการทำงานอย่างถูกต้อง สอดคล้องกับ (จรัชยา นครชัย, 2553) ได้กล่าวว่าระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการรับ-ส่งเอกสาร การสืบค้าข้อมูลในองค์กรภายในองค์กร รวมทั้งเพิ่มขีดจำกัดความสามารถในการจัดงานด้านเอกสารที่มีความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้นช่วยลดปัญหาด้านการสื่อสาร การจัดเก็บเอกสาร การสูญหายของเอกสารการสืบค้นขข้อมูลเอกสารและลด

การสิ้นเปลืองของทรัพยากรกระดาษ และการนำระบบการจัดเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาปฏิบัติในระบบเดิมมาเป็นรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความสะดวกในการเข้าใช้งานของระบบ

4. ด้านการยอมรับระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ ผลการศึกษาเชิงปริมาณสามารถสรุปได้ว่าด้านการยอมรับระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ ของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ในระดับมาก พบว่าระบบสามารถปฏิบัติงานได้เมื่ออยู่นอกสำนักงาน เนื่องจากปัจจุบันมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีการแพร่ระบาดอย่างรวดเร็ว ทำให้มีการปฏิบัติงาน Work for Home บุคลากรปฏิบัติงานที่บ้าน โดยทำงานผ่านระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถปฏิบัติงานบนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ชนิดต่าง ๆ สอดคล้องกับ (ธีรพงศ์ ประดิษฐ์กุลศ, 2563) กล่าวไว้ว่า ทุกองค์การไม่ว่าจะมีขนาดเท่าไหร่ หรือประเภทอะไร ไม่ว่าสถานที่ตั้งจะเป็นอย่างไร ก็ต้องมีการจัดการที่ดี เพื่อเป็นจุดของการเริ่มต้นในการดำเนินงานขององค์การที่จะมีการเติบโตและการดำรงอยู่ขององค์การ

ตอนที่ 3 แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

1. ด้านบริบทของการดำเนินงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ สามารถสรุปได้ว่าการดำเนินการของระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ดำเนินการจัดทำได้ตรงตาม นโยบายรัฐบาลไทยแลนด์ 4.0 เป้าหมายของการจัดทำเพื่อให้เกิดความคล้องตัว สะดวกในการปฏิบัติงานรวมทั้งการสืบค้นเอกสารที่มีความรวดเร็ว สอดคล้องกับ (สมหวัง พิธีนานุวัฒน์, 2553) อธิบายว่า การประเมินบริบทของโครงการเป็นการประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อกำหนดโครงการ เป็นการประเมินสภาพเศรษฐกิจสังคม การเมือง ตลอดจนปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ อันนำไปสู่ทิศทางและวัตถุประสงค์ของโครงการ

2. ด้านปัจจัยนำเข้าของการดำเนินงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ สามารถสรุปได้ว่าการดำเนินการของระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ทรัพยากรบุคลากรยังไม่เพียงพอ ซึ่งอุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์มีการจัดหาให้เพียงพอและมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารคอมพิวเตอร์ จะเป็นสัญญาณเน็ตไม่มีความสเถียน ทำให้ไม่สามารถบันทึกข้อมูลได้ ด้านงบประมาณไม่เพียงพอต่อศักยภาพในการใช้งานสอดคล้องกับ (จรัชยา นครชัย, 2553) “ระบบบริหารจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์การสื่อสารแห่งประเทศไทย จำกัด” ได้ศึกษาระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการรับ-ส่งเอกสาร การสืบค้าข้อมูลในองค์กรภายในองค์กร รวมทั้งเพิ่มขีดจำกัดความสามารถในการจัดงานด้านเอกสารที่มีความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้นช่วยลดปัญหาด้านการสื่อสาร การจัดเก็บเอกสาร การสูญหายของเอกสารการสืบค้นข้อมูลเอกสารและลดการสิ้นเปลืองของทรัพยากรกระดาษ และการนำระบบการจัดเอกสาร

อิเล็กทรอนิกส์มาปฏิบัติในระบบเดิมมาเป็นรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความสะดวกในการเข้าใช้งานของระบบ

3) ด้านกระบวนการการดำเนินงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ สสปท. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ธุรการในแต่ละสำนักเพื่อสืบค้นข้อมูลของสำนักได้ ควรจัดให้มีกิจกรรมการอบรมการใช้งานเป็นระยะ ตามฟังชั่นการใช้งานของระบบที่เพิ่มขึ้น สสปท. มีการติดตาม และกำกับ ดูแลการดำนินงานระบบอยู่แล้วพร้อมกับการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2545) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการจัดการ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานจะต้องเป็นไปตามขั้นตอนตามลำดับ เป็นการตัดสินใจล่วงหน้าว่าจะทำอะไร ที่ไหน เมื่อใด โดยใคร ควรให้การประเมินผลการใช้ระบบเปรียบเทียบการใช้งานสารบรรณแบบเดิมกับระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ งานสารบรรณ

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิคส์งานสารบรรณของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิคส์งานสารบรรณของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน)

1. บุคลากรของสถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรได้รับมีการอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างองค์ความรู้ในการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์งานสารบรรณ

2. สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีการเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอก

3. สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรจัดให้มีบุคลากรที่ดูแลเรื่องระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิคส์งานสารบรรณ อย่างจริงจัง

บรรณานุกรม

จรัชยา นครชัย. (2553). *ระบบบริหารจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์การสื่อสารแห่งประเทศไทย จำกัด.* มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.

ชัชรัตน์ สีน้ำเงิน. (2555). *การออกแบบและพัฒนาระบบติดตามการดำเนินงานการรับ-ส่งหนังสือราชการกรณีศึกษา กองการเจ้าหน้าที่*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ณัฐกฤตา จิตร์มาต. (2563) *ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหนาที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า.* มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธีรพงศ์ ประดิษฐ์กุล. (2563). ทฤษฎีองค์การและการจัดการสมัยใหม่. *วารสารการพิมพ์ไทย*, (128). สมาคมการพิมพ์ไทย.

ธีรภัทร กางมูล. (2554). *ศึกษาสภาพปัจจุบัน และความคาดหวังของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

นภดล ร่มโพธิ์และมนวิภา ผดุงสิทธิ์. (2552). *เครื่องมือการประเมินผลการปฏิบัติงานองค์กร.* คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2553). วิธีวิทยาการประเมิน : ศาสตร์แห่งคุณค่า (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2545). *พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สลิลา มายาท. (2560). *ศึกษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ:กรณีศึกษาการไฟฟ้านครหลวงที่ทำการเขตวัดเลียบ.* มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สาภี สหะวิริยะ. (2562). *ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.* มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 แหล่งท่องเที่ยวควนธง อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

Management of Eco-tourism in Coronavirus 2019 Outbreak Situation of Khuan Thong Tourist Attraction in Chana District, Songkhla Province

วิศัลยา หอมไชยแก้ว[1] และรัชยา ภักดีจิตต์[2]

Wisanlaya Homchaikaew[1] and Rachaya Pakdeejit[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: Wisanlaya-son@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตพื้นที่บ้านควนธง ในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 แหล่งท่องเที่ยวควนธง อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา (2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 แหล่งท่องเที่ยวควนธง อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา (3) เพื่อเสนอแนวทางการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 แหล่งท่องเที่ยวควนธง อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ผลการวิจัย (1) การมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตพื้นที่บ้านควนธงในการจัดการ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) ปัญหาและอุปสรรค การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบยังไม่ทั่วถึง ขาดงบประมาณและเงินอุดหนุน ขาดการมีส่วนร่วมระหว่างภาครัฐกับประชาชนในพื้นที่ (3) แนวทางการจัดการท่องเที่ยวด้านการจัดการการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ผู้นำท้องถิ่นและผู้นำชุมชนร่วมกันรับผิดชอบอย่างเป็นระบบ ยึดหลักธรรมาภิบาลด้านการจัดการการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ให้ความรู้กับประชาชนและนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับความปลอดภัยในด้านต่าง ๆ ด้านการจัดการการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ให้มีคณะทำงานที่รับผิดชอบและจัดเก็บผลประโยชน์ ในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ด้านการจัดการการมีส่วนร่วมในการประเมินผลให้ชุมชนมีบทบาทมีส่วนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐในท้องถิ่นในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

คำสำคัญ: การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การมีส่วนร่วมของประชาชน สถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 แหล่งท่องเที่ยวควนธง

Abstract

This research was aimed to: (1) evaluate the participation of the people at Ban Khuan Thong area concerning eco-tourism management in coronavirus 2019 (COVID-19) outbreak situation at Khuan Thong tourist attraction in Chana district, Songkhla province, (2) analyze problems and obstacles in eco-tourism management in COVID-19 outbreak situation at Khuan Thong tourist attraction in Chana district, Songkhla province; and (3) propose suggestions concerning eco-tourism management in COVID-19 outbreak situation at Khuan Thong tourist attraction in Chana district, Songkhla province. The study results revealed that: (1) the participation of the people at Ban Khuan Thong area concerning eco-tourism management in the COVID-19 outbreak was in the average level. (2) On problems and obstacles, there was not enough publication to the local people, not sufficient budgets and subsidies, no collaboration between the government sectors and the people in the area. (3) As for suggestions on tourism management, community leaders and the community should be collaboratively and systematically responsible in decision making based on the good governance principles. Concerning participation in operations, the people and tourists should be informed on the safety all measures. As for involvement in receiving benefits, a working committee should be set up to be responsible for and collect benefits from all sectors. Concerning involvement in evaluation, the community and government sectors in the area were to help preserve the natural resources.

Keywords: Eco-tourism Management, Participation of People, COVID-19 Outbreak Situation, Khuan Thong Tourist Attraction.

บทนำ

การท่องเที่ยวในปัจจุบันนี้ถือได้ว่านักท่องเที่ยวมีความต้องการที่จะศึกษาเรียนรู้สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติเป็นจำนวนมาก ซึ่งมีแนวคิดการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวแนวใหม่ที่ป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและการรักษาระบบนิเวศของธรรมชาติ คือ Green tourism หรือ Ecotourism นักท่องเที่ยวที่เข้ามาส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักคือการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน แต่ปัญหาที่เข้ามาเกิดจากการท่องเที่ยวของกลุ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มทั่วไปที่เข้ามาท่องเที่ยว ผลกระทบที่ตามคือ เกิดปัญหาขยะ ซึ่งก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมเสื่อมโทรมอย่างรวดเร็ว ขณะเดียวกันการดำเนินการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศทุกภาคส่วนได้เล็งเห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และได้แสดงความคิดเห็นเพื่อนำไปพัฒนาเพื่อให้เกิดการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและมีการสร้างกฎระเบียบขึ้นเพื่อควบคุมนักท่องเที่ยวให้รักษาสภาพแวดล้อมไว้ได้ดีที่สุดให้เกิดการบูรณาการแนวทางในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างเหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการของ

นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว ให้เกิดจิตสำนึกต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน และเกิดผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติน้อยที่สุด (รัฐกานต์ สามสี, 2558, น. 108-109)

การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบอย่างหนักต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย เนื่องจากหลายประเทศทั่วโลกต่างงัดมาตรการห้ามเดินทางเข้า-ออกประเทศ (ล็อกดาวน์) เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค ขณะที่ประเทศไทยได้ออกประกาศ พ.ร.ก. การบริหารในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.2548 ส่งผลให้กิจกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ จำต้องหยุดชะงักลงชั่วคราวจนกว่าสถานการณ์จะกลับสู่ภาวะปกติเพราะประเทศไทยมีความหลากหลายและความพร้อมในทรัพยากรจากแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก เช่น แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ และแหล่งท่องเที่ยวทางศิลปวัฒนธรรม ทุกแหล่งท่องเที่ยวกลายเป็นจุดดึงดูดที่สำคัญที่สร้างศักยภาพให้ประเทศไทยขึ้นชั้นเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวในลำดับต้นๆของโลก การท่องเที่ยวจึงเป็นกลไกที่สามารถสร้างการเติบโตของรายได้ให้กับประเทศอย่างต่อเนื่อง ที่สำคัญการท่องเที่ยวยังช่วยสร้างเศรษฐกิจชุมชนได้อย่างแท้จริง ดังนั้น แผนงานที่จะขับเคลื่อนประเทศไทยยังคงต้องเดินหน้าเป็นเส้นทางคู่ขนานระหว่างมาตรการเฝ้าระวังและช่วยเหลือผู้ป่วยติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 กับมาตรการเตรียมความพร้อมสำหรับการเดินหน้าภาคการท่องเที่ยวเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจภายหลังไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 จบลง การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในชุมชน จะต้องมีความร่วมมือกับองค์กรหลายฝ่าย เป็นต้นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรอย่างยิ่งที่จะต้องมีแผนสนับสนุนการท่องเที่ยวชุมชน งบประมาณในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมกับพื้นที่ สนับสนุนส่งเสริมองค์กรชุมชน การรวมกลุ่มและการจัดกระบวนการเรียนรู้ จัดการท่องเที่ยว การศึกษาดูงานในพื้นที่ หรือชุมชนที่ประสบความสำเร็จ และปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงการส่งเสริมอนุรักษ์ ฟื้นฟูวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น ปัญหาอุปสรรคของการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนและในหลายพื้นที่ เช่น การศึกษา ศักยภาพชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า ชุมชนมีกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ในด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ด้านการเมือง พบว่าไม่สามารถดำเนินการจัดการอย่างเป็นระบบและแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจนได้ การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ พบว่าชุมชนขาดการมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง และการมีส่วนร่วมของชุมชน ในการได้รับประโยชน์ พบว่าชุมชนไม่มีการรวมตัวกันเพื่อประกอบธุรกิจร่วมกัน และส่วนใหญ่ชุมชนจะมีรายได้เสริมจากการท่องเที่ยว (วรรณวิมล ภู่นาค, 2557, น.63) ชี้ให้เห็นว่าชุมชนตระหนักถึงการ เรียนรู้ ทั้งด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ และการอนุรักษ์วัฒนธรรม แต่ขาดความร่วมมือ เช่นเดียวกับผลการวิจัยเรื่อง การท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อชุมชนและท้องถิ่น (สุดถนอม ตันเจริญ, 2558, น.409) จากที่กล่าวข้างต้น จึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 แหล่งท่องเที่ยวควนธง อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตพื้นที่บ้านควนธงในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 แหล่งท่องเที่ยวควนธง อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 แหล่งท่องเที่ยวควนธง อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

3. เพื่อเสนอแนวทางการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 แหล่งท่องเที่ยวควนธง อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

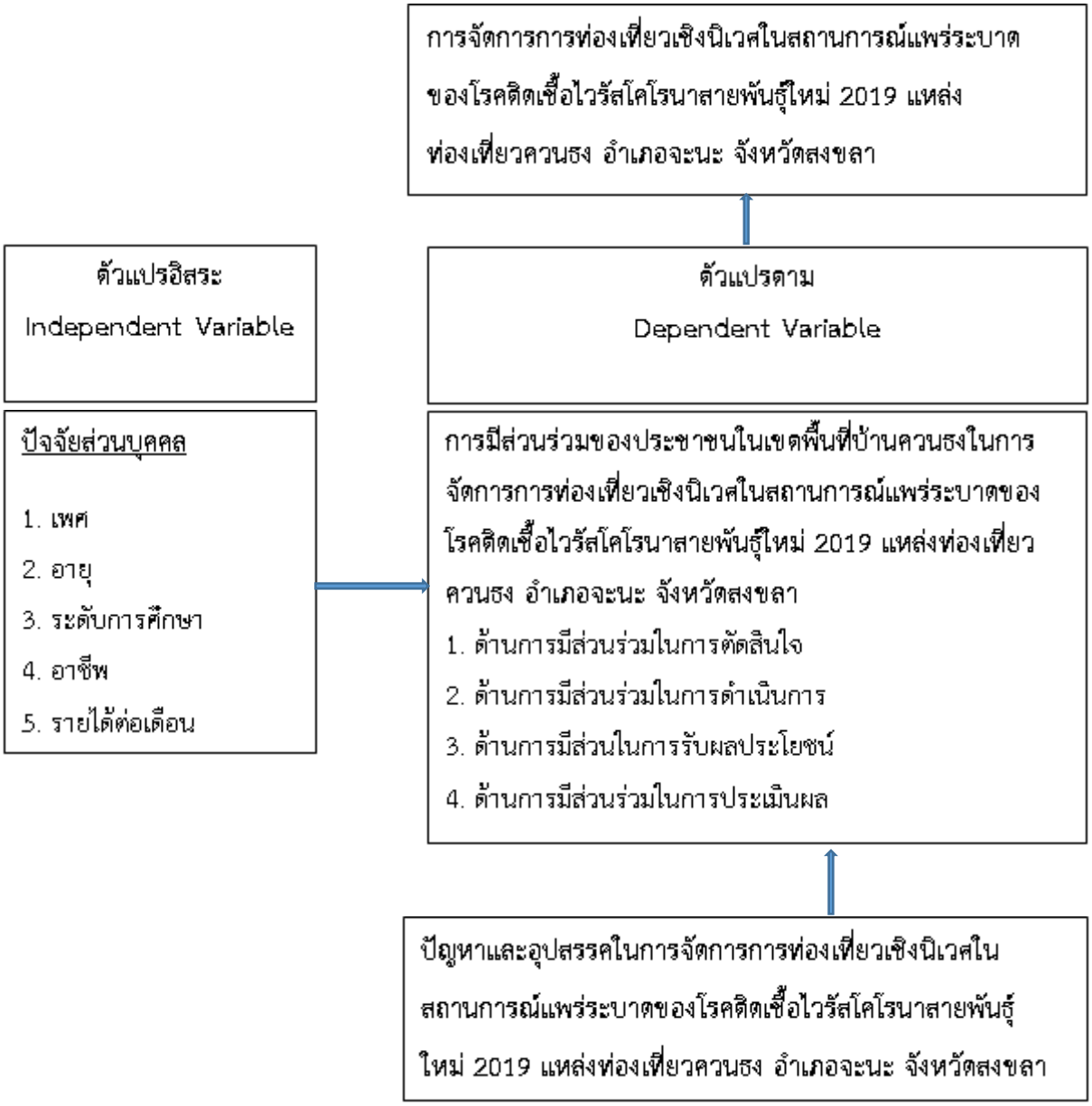
การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการตลอดจนการรวบรวมเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดด้านการจัดการการมีส่วนร่วมของประชาชน
2. แนวคิดด้านการจัดการแนวทางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ
3. แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้ศึกษาได้กำหนดความสัมพันธ์เชิงแผนภาพ ดังนี้



วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 แหล่งท่องเที่ยวควนธง อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา และแจกแบบสอบถามให้คนในชุมชนท้องถิ่น ตำบลน้ำขาว อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

2. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำราทางวิชาการ บทความ เว็บไซต์ของหน่วยงานและองค์กร วารสารและงานวิจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพนี้ โดยกำหนดประชากร ที่ใช้ในการวิจัย โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ประชาชนในท้องถิ่นตำบลน้ำขาว อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา จำนวน 351 คน และการสัมภาษณ์ชิงลึกผู้นำท้องถิ่นจากองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำขาวและผู้นำชุมชนในท้องถิ่นตำบลน้ำขาว รวมจำนวนทั้งสิ้น 10 คน

การวิจัยเชิงปริมาณ

กลุ่มบุคคลตัวอย่างประชาชนในท้องถิ่นตำบลน้ำขาว อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา จำนวน 351 คน จากประชากรจำนวน 3,956 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน จากจำนวนประชาชนในท้องถิ่น

วิจัยเชิงคุณภาพ

การสัมภาษณ์ชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำขาว จำนวน 5 คน และผู้นำชุมชน จำนวน 5 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 10 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ และคำถามเกี่ยวกับการมีส่วนในการตัดสินใจการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 แหล่งท่องเที่ยวควนธง อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ด้านการจัดการการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการจัดการการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ด้านการจัดการการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ด้านการจัดการการมีส่วนร่วมในการประเมินผล จำนวน 20 ข้อ

2. แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับแนวทางการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และปัญหาและอุปสรรคในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 แหล่งท่องเที่ยวควนธง อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ซึ่งเป็นวิธีการทางสถิติที่ช่วยให้ทราบถึงคุณลักษณะของกลุ่มต่าง ๆ โดยการหาสถิติเบื้องต้น เช่น การหาจำนวนร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิจัยเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยวิธีพรรณนาวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนในท้องถิ่นตำบลน้ำขาว อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา พบว่าประชาชนในท้องถิ่นบ้านควนธง ตำบลน้ำขาว อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ

29.60 มีการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 139 คิดเป็นร้อยละ 39.60 และมีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 50.70

2. การมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตพื้นที่บ้านควนธงในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 แหล่งท่องเที่ยวควนธง อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ภาพรวมมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ รองลงมาการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ตามลำดับ

3. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 แหล่งท่องเที่ยวควนธง อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา พบว่า การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบยังไม่ทั่วถึง ขาดงบประมาณและเงินอุดหนุน การบังคับใช้กฎหมาย อปท.ไม่สามารถบังคับใช้กฎหมายได้อย่างเต็มที่เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่เข้าใจเจตนาและต่อต้าน ขาดการมีส่วนร่วมระหว่างภาครัฐกับประชาชนในพื้นที่ ในการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้กับนักท่องเที่ยว และขาดการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในพื้นที่การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

4. แนวทางการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 แหล่งท่องเที่ยวควนธง อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา พบว่า ด้านการจัดการการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ผู้นำท้องถิ่นและชุมชนร่วมกันรับผิดชอบอย่างเป็นระบบ ยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการให้เป็นไปตามกฎของเจ้าของพื้นที่ โดยคณะทำงานหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งให้มีตัวแทนจากหลายภาคส่วนในชุมชนเข้ามาเข้ามามีส่วนร่วม พร้อมทั้งจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และเข้าใจ เพิ่มความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของคนในชุมชนเพื่อการควบคุมและป้องกันแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ด้านการจัดการการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ให้ความรู้กับประชาชนและนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับความปลอดภัยในด้านต่าง ๆเกี่ยวกับสถานการณ์ โควิด19 เน้นความสำคัญของความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว และผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงประชาชนในพื้นที่ช่วยกันสอดส่องดูแล มีส่วนร่วมในการจัดทำ สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ด้านการจัดการการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ ให้มีคณะทำงานที่รับผิดชอบและจัดเก็บผลประโยชน์ในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในสถานการณ์โควิด-19 ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์ร่วมกันเพื่อก่อให้เกิดอาชีพและรายได้จากนักท่องเที่ยว สามารถนำผลกำไรไปต่อยอดการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศควนธงอย่างยั่งยืน ด้านการจัดการการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ให้ชุมชนมีบทบาทมีส่วนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐในท้องถิ่นในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และร่วมประเมินผลในการจัดการของคณะกรรมการแหล่งท่องเที่ยวควนธงในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ นอกจากนั้นแล้วควรมีการเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในชุมชนของแหล่งท่องเที่ยวควนธง

อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

เชิงนโยบาย

1. องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำขาว ควรมีนโยบายส่งเสริมความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 แหล่งท่องเที่ยวควนธง ให้กับผู้นำและประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และมีความตระหนักในการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว โดยให้ความสำคัญกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน ควรให้คนในชุมชนเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการท่องเที่ยวให้มากขึ้น เช่น การนำเที่ยว แนะนำนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นการให้คนในชุมชนมีความรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของร่วมในแหล่งท่องเที่ยวควนธง โครงสร้างพื้นฐานทั้งหมดของแหล่งท่องเที่ยวต้องมีมาตรฐาน เพื่อการบริการและอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ได้แก่ พื้นที่จอดรถ ความปลอดภัย การบริการ ฉะนั้นการส่งเสริมในเรื่องของมาตรฐานทางการท่องเที่ยวเป็นสิ่งควรส่งเสริมตามบริบทของพื้นที่ที่เหมาะสม ต้องมีความชัดเจนและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง รวมไปถึงการเอาใจใส่ดูแลการบริการของประชาชนท้องถิ่นและนักท่องเที่ยว

2. นโยบายพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 แหล่งท่องเที่ยวควนธง ทั้งด้านบุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัย เพื่อให้นักท่องเที่ยวประทับใจและเกิดการกลับมาเที่ยวซ้ำ ได้แก่ทักษะการบริการ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการวางตัว และทักษะการแก้ปัญหา ควรทำป้ายหรือสัญลักษณ์สื่อความหมายหรือสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวทำความเข้าใจและปฏิบัติตาม

3. นโยบายสร้างจิตสำนึกต่อสิ่งแวดล้อม ด้านสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศควนธง เจ้าหน้าที่ควรดูแลสภาพแวดล้อมและทำความเข้าใจ ให้ความรู้กับนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการดูแลสภาพแวดล้อมและระบบนิเวศของแหล่งท่องเที่ยวควนธงในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 แหล่งท่องเที่ยวควนธง โดยให้ผู้นำชุมชนเป็นสื่อกลางในการนำความรู้ความเข้าใจเรื่องการสร้างจิตสำ นึกต่อสิ่งแวดล้อมผ่านโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวควนธงให้มากที่สุดและต้องทำตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด 2019

เชิงปฏิบัติการ

1. การประชาสัมพันธ์ เนื่องจากการแหล่งท่องเที่ยวควนธงมีเอกลักษณ์ความโดดเด่นอยู่ในตัว แต่ยังขาดการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง ในปัจจุบันสามารถที่จะใช้สื่อต่าง ๆ เป็นสื่อกลางในการช่วยประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ตอบสนองทุกช่วงวัย ไม่ว่าจะนำเสนอรูปแบบภาพนิ่งหรือภาพเคลื่อนไหวก็ตาม ให้เกิดความน่าสนใจไปพร้อม ๆ กับความรู้สึกสำนึกต่อสิ่งแวดล้อมในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 แหล่งท่องเที่ยวควนธงไปด้วย เพราะสื่อออนไลน์เป็นช่องที่ง่ายที่สุดที่สามารถเข้าถึงทุกคนได้ทั้งคนในพื้นที่และทั่วประเทศ และสามารถที่จะลดค่าใช้จ่ายได้

2. การกระจายรายได้ เนื่องจากพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวควนธงสามารถที่จะนำประโยชน์จากสื่อในการประชาสัมพันธ์โครงการหรือกิจกรรมเด่น ๆ ของพื้นที่ได้ และเชิญชวนให้คนในพื้นที่นอกพื้นที่มาออกบูทเพื่อสามารถนำเสนอสินค้าต่าง ๆ โครงการลักษณะดังกล่าวจึงสามารถตอบโจทย์ในเรื่องการกระจายรายได้สู่แหล่งท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี รวมถึงต้องมีการสอดแทรกการให้ความรู้ความเข้าใจเรื่องเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 แหล่งท่องเที่ยวควนธง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 แหล่งท่องเที่ยวควนธง อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา เพื่อให้เกิดเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศต้นแบบ ทั้งในเชิงโครงสร้างพื้นฐาน และการบริหารจัดการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาการจัดการให้กับแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่ยั่งยืน

2. ควรมีศึกษาแนวทางในการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยวมากขึ้น โดยเฉพาะการประชาสัมพันธ์เรื่องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 แหล่งท่องเที่ยวควนธง ซึ่งจะทำให้ได้นักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่มากขึ้น ซึ่งจะต้องมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย และจัดทำแผนการเผยแพร่ให้ตรงกับสื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย เช่น โซเชียลมีเดีย อาทิ facebook Instagram หรือ สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์ เป็นต้น โดยเนื้อหาที่ใช้ต้องมีความน่าสนใจ น่าดึงดูด ทำให้ผู้ที่พบเห็นรู้สึกอยากเดินทางมาท่องเที่ยว และเกิดความสนใจต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแหล่งท่องเที่ยวควนธง โดยการประชาสัมพันธ์ให้สถานที่ท่องเที่ยวเป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้นจะเป็นโอกาสในการเพิ่มรายได้ทางการท่องเที่ยว

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของคนในพื้นที่ ในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 แหล่งท่องเที่ยวควนธง อย่างยั่งยืน เพื่อผลิตบุคลากรมืออาชีพ ในการบริหารจัดการ ให้เป็นระบบและเป็นรูปธรรมมากขึ้น

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยวควนธง ควรปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคโดยเฉพาะในเรื่องระบบไฟฟ้าในแหล่งท่องเที่ยวควนธงให้มีแสงสว่างเพียงพอทั่วรอบบริเวณแหล่งท่องเที่ยว และปรับปรุงพื้นที่ในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวควนธง รวมถึงจัดที่จอดรถอย่างเพียงพอ

5. ควรศึกษาเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 แหล่งท่องเที่ยวควนธง โดยจัดให้มีการการป้องกันและมีการจัดการระบบรักษาความปลอดภัย ชุมชนควรมีส่วนในการดูแลพื้นที่ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยว

บรรณานุกรม

รัฐกานต์ สามสี. (2558). *การจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของอุทยานแห่งชาติหาดเจ้าไหม จังหวัดตรัง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาการจัดการการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

วรรณวิมล ภู่นาค. (2557). ศักยภาพชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน : กรณีศึกษาตลาดตลาดน้ำอัมพวา. *วารสารวิทยบริการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 26*(1),63-74.

สุดถนอม ตันเจริญ. (2558). *การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของชุมชนบางขันแตก จังหวัดสมุทรสงคราม.* คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, กรุงเทพมหานคร.

แนวทางพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐม

Guidelines For Sustainable Tourism Development of Nakhonpathom Province

เม กองแก้ว[1] และ รัชยา ภักดีจิตต์[2]

May Kongkaew[1] and Rachaya Pakdeejit[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]
E-mail: Kongkaew_may@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐม (2) เพื่อวิเคราะห์สภาพการณ์ของการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐม (3) เพื่อเสนอแนวทางพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า (1) ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐมต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐมในภาพรวมมีคาดหวังในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐมในระดับสูง (2) สภาพการณ์ของการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐม (ก) ลักษณะเด่น ด้านสภาพแวดล้อม ลักษณะภูมิประเทศ ศาสนา ประวัติศาสตร์ และการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน (ข) ลักษณะด้อย ด้านลักษณะภูมิประเทศ ภัยธรรมชาติ และเส้นทางคมนาคม (ค) โอกาสในการพัฒนา เรื่อง การเพิ่มองค์ความรู้ในแก่คนในชุมชน การบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีคุณค่า และการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะภูมิประเทศ (ง) อุปสรรคในการพัฒนา ด้านงบประมาณและสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (3) แนวทางพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐม ได้แก่ (ก) ด้านการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน พัฒนาด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ (ข) ด้านสังคม วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของชุมชน สืบสานและอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีให้คงอยู่อย่างยั่งยืน และธำรงไว้ซึ่งวิถีชีวิตของคนในชุมชน (ค) ด้านเศรษฐกิจของชุมชนท้องถิ่น การนำทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ เพื่อเพิ่มมูลค่าของทรัพยากร (ง) ด้านสิ่งแวดล้อม การปรับปรุงภูมิทัศน์ของแหล่งท่องเที่ยวให้มีความเหมาะสมสวยงาม มีการจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่ และชุมชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (จ) แนวทางในการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐม ภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็นและวางแผนในการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยกำหนดทิศทางการท่องเที่ยว และภาครัฐพิจารณาการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาตามความเหมาะสม ภาคเอกชนสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน การพัฒนาอย่างยั่งยืน

Abstract

The objectives of this research were (1) to evaluate tourists's expectations toward sustainable tourism of Nakhonpathom Province (2) to analyse the situation of sustainable tourism management of Nakhonpathom Province (3) to propose guidelines for sustainable tourism development of Nakhonpathom Province, Findings revealed that (1) expectations of Thai tourists visiting Nakhonpathom Province towards sustainable tourism development of Nakhonpathom Province overall, there is high expectation in sustainable tourism development of Nakhonpathom Province (2) situation of sustainable tourism management of Nakhonpathom Province (a) feature : environment, topography, religion, history and participation of people in the community (b) recessive : topography, natural disaster and transportation routes (c) opportunities for development : increasing knowledge of people in the community, management of existing resources valuable and adapted to the terrain (d) barriers to development : budget and COVID – 19 (3) guidelines for sustainable tourism development of Nakhonpathom Province (a) sustainable management : development Of utilities (b) society, culture and way of life of the community : inherit and preserve cultural traditions and maintain way of life of the community (c) economy : bringing the resources available in the community to transform them into products. to increase the value of resources (d) environment : improve the landscape of tourist attractions, solid waste management and communities are involved in environmental conservation (e) guidelines for building cooperation between the government, the private sector and the people : the government, the private sector and the people shared their opinions and planned to develop tourism, The government considers budget allocation for tourism development and The private sector supports in various fields

Keyword : Sustainable tourism, sustainable development

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมการบริการที่สำคัญ สามารถนำเงินตราเข้าประเทศได้เป็นจำนวนมาก และมีผลต่อการพัฒนาประเทศเป็นอย่างยิ่ง แต่ละประเทศจัดให้มีกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง เพื่อเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวให้กับประเทศของตนและสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุดเท่านี้

จะทำได้ ดังนั้นประเทศต่าง ๆทั่วโลกได้ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมากและได้ใช้กลไกการส่งเสริมหลายรูปแบบ โดยมุ่งหมายที่จะให้มีนักท่องเที่ยวเข้าสู่ประเทศมากขึ้น จึงเป็นเหตุให้การท่องเที่ยวกลายเป็นอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดของโลก ซึ่งการท่องเที่ยวได้มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วในแทบทุกภูมิภาคของโลก จากข้อมูลขององค์กรการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization) เผยว่า การแพร่ระบาดของโควิด - 19 ส่งผลกระทบร้ายแรงต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวระหว่างประเทศในปี 2020 ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศลดลงร้อยละ 74 นักท่องเที่ยวระหว่างประเทศลดลงราว 1 พันล้านครั้งทั่วโลกในปี 2020 เมื่อเทียบกับปี 2019 อันเป็นผลมาจากข้อจำกัดการเดินทางที่บังคับใช้ในเกือบทุกประเทศทั่วโลกเพื่อควบคุมการระบาดใหญ่และคาดว่าการลดลงของจำนวนนักท่องเที่ยวจะนำไปสู่การสูญเสียรายได้ 1.3 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ (ราว 38 ล้านล้านบาท) หรือคิดเป็น 11 เท่าของความสูญเสียที่เกิดจากวิกฤตเศรษฐกิจปี 2009 ทำให้ถูกกำหนดว่าเป็น “ปีที่เลวร้ายที่สุดในประวัติศาสตร์” ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การระบาดใหญ่ครั้งนี้ส่งผลกระทบต่อทุกภูมิภาคทั่วโลก โดยจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกลดลงร้อยละ 84 ในตะวันออกกลางและแอฟริกาลดลงร้อยละ 75 ขณะที่ในยุโรปลดลงร้อยละ 70 แม้จะฟื้นตัวเล็กน้อยในช่วงฤดูร้อน ส่วนทวีปอเมริกาลดลงร้อยละ 69 (World tourism Organization, 2020) การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมภาคบริการมีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย เพราะนอกจากนั้นมีการสร้างรายได้โดยมีมูลค่าเป็นอันดับหนึ่งของการค้าบริการรวมของประเทศแล้ว ยังเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องอีกมากมาย อาทิ โรงแรมและที่พัก ภัตตาคารร้านอาหาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก การคมนาคมขนส่ง เป็นต้น ซึ่งก่อให้เกิดการลงทุนในรูปแบบเงินตราต่างประเทศปีละหลายแสนล้านบาท รวมทั้งสร้างกระแสเงินหมุนเวียนภายในประเทศจากคนไทยเที่ยวไทยนับเป็นแสนล้านบาทเช่นเดียวกัน ซึ่งในปี 2552 ประเทศมีรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างประเทศประมาณ 527,326 ล้านบาท หรือประมาณร้อยละ 8.5 ของมูลค่าส่งออกรวมกัน (ร้อยละ 51.1 ของมูลค่าส่งออกภาคบริการ) หรือคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 5.8 ของผลิตภัณฑ์มวลประชาชาติ (GDP) ขณะเดียวกัน ธุรกิจการท่องเที่ยวก่อให้เกิดการจ้างงานกว่า 2 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 6 - 7 ของแรงงานทั้งระบบ รวมทั้งยังช่วยกระจายรายได้และการจ้างงานสู่ชนบท รายได้ดังกล่าวยังมีส่วนสำคัญที่ช่วยชดเชยการขาดดุลในการค้าในช่วงที่มีการส่งออกสินค้าของไทยมีแนวโน้มชะลอตัวลงตามภาวะเศรษฐกิจโลก ดังนั้น ในการจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวประเทศจึงต้องพิจารณาข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งสถานการณ์การท่องเที่ยวโลกและสถานการณ์การท่องเที่ยวไทย ภาคกลาง เป็นภูมิภาคตอนกลางของประเทศไทย เป็นดินแดนที่ราบลุ่มซึ่งมากมายด้วยท้องนาและเรือกสวนพืชพันธุ์ธัญญาหารอุดมสมบูรณ์ สมฉายา “อู่ข้าวอู่น้ำของประเทศไทย” มีโบราณสถานมากมายบ่งบอกถึงการเป็นเมืองเก่าแสนรุ่งเรือง ซึ่งส่งต่อประเพณีวัฒนธรรมงดงามมาจนถึงทุกวันนี้ นอกจากนี้แล้ว ภาคกลางยังมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ที่สำคัญ เช่น อนุสาวรีย์วีรชนค่ายบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี สะพานข้ามแม่น้ำแคว จังหวัดกาญจนบุรี พระนารายณ์ราชนิเวศน์ จังหวัดลพบุรี ศาลพันท้ายนรสิงห์ จังหวัดสมุทรสาคร

พระนครคีรี จังหวัดเพชรบุรี อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา และพระปฐมเจดีย์ จังหวัดนครปฐม จังหวัดนครปฐม ตั้งอยู่ในบริเวณที่ราบลุ่มภาคกลางห่างจากกรุงเทพฯ 58 กิโลเมตร เมืองนครปฐมเดิมตั้งอยู่ริมทะเลเป็นเมืองเก่าแก่ที่สุดแห่งหนึ่งของไทย เจริญรุ่งเรืองมากในสมัยทวาราวดี เพราะเป็นราชธานีที่สำคัญ มีหลักฐานเชื่อว่าพุทธศาสนาและอารยธรรมจากอินเดียเผยแพร่เข้ามาที่นครปฐมเป็นแหล่งแรกนครปฐมจึงเป็นศูนย์กลางของเจริญ มีชนชาติต่าง ๆอพยพเข้ามาตั้งถิ่นฐานอยู่เป็นจำนวนมาก ต่อมาเกิดความแห้งแล้งขึ้นในเมืองนครปฐม เพราะกระแสน้ำที่ไหลผ่านตัวเมืองเปลี่ยนเส้นทาง ประชาชนจึงอพยพไปตั้งหลักแหล่งอยู่ริมน้ำและสร้างเมืองใหม่ขึ้นมาชื่อ “นครชัยศรี” หรือ “ศิริชัย” นครปฐมจึงกลายเป็นเมืองร้างมาหลายร้อยปี (https://nakhonpathom.mots.go.th)

ผู้วิจัยเห็นว่า จังหวัดนครปฐม เป็นจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญหลากหลาย และมีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวกันอย่างล้นหลาม แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิค - 19 ส่งผลให้การท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐมในปัจจุบันซบเซาลง แต่ก็ยังมีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐมบางส่วน ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงแนวทางพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐม

วัตถุประสงค์

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สามข้อ คือ (1) เพื่อประเมินความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐม (2) เพื่อวิเคราะห์สภาพการณ์ของการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐม และ (3) เพื่อเสนอแนวทางพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐม

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ความหมายการพัฒนาการท่องเที่ยว

สมชาย สนั่นเมือง (2540 อ้างใน ธนดล สุวรรณนิกขะ, 2556, น. 13) กล่าวถึง แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยว ซึ่งมีปัจจัยหลักสำหรับการท่องเที่ยวให้มีความยั้งยืนนั้นจะต้องมีกระบวนการและองค์ประกอบหลักที่สำคัญ ประกอบด้วย

1. แหล่งท่องเที่ยวต้องมีการพิจารณาทั้งในเรื่องของโครงสร้างพื้นฐาน ความพร้อมของชุมชนท้องถิ่น ความพร้อมในเรื่องการบริหารจัดการ ซึ่งหากในปัจจุบันแหล่งท่องเที่ยวไม่พร้อมก็ยังไม่ควรเปิดให้ผู้คนเขามาท่องเที่ยว ซึ่งทำให้ศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวยังคงอยู่ตลอดไป

2. การบริการทางการท่องเที่ยว ในส่วนของการบริการทางการท่องเที่ยวสามารถ พิจารณาได้ 2 ส่วน คือ ส่วนของการกำกับดูแล ได้แก่ ภาครัฐ และส่วนของการดำเนินงาน ได้แก่ ภาคเอกชน ซึ่งการดำเนินงานของภาคเอกชนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะประกอบด้วย บริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ ธุรกิจที่พัก ภัตตาคาร ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก การขนส่ง สำหรับในส่วนของการกำกับดูแลภาครัฐจะมีหน้าที่กำกับดูแลตาม

กฎหมายระเบียบที่ระบุอยู่ในพระราชบัญญัติต่าง ๆ และการกำกับดูแลในส่วนนี้ยังหมายถึง การประสานงาน ทำความเข้าใจ และการกำกับให้เติบโตของภาคบริการทางการท่องเที่ยวในทิศทางที่เหมาะสม

3. การตลาด ในส่วนของการตลาดจำเป็นจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องการจัดวางสินค้า เพราะการตลาดเป็นส่วนสำคัญในการชักจูงให้ผู้ซื้อ (นักท่องเที่ยว) มาซื้อสินค้า ดังนั้น ในเชิงของ การตลาดจะต้องมีการทำความเข้าใจให้ชัดเจนว่ามีสินค้าทางการท่องเที่ยวคืออะไร และควรเลือกกลุ่มผู้ซื้ออย่างไร

ความหมายการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2553) กล่าวว่า การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ยังรวมไปถึงการจัดบริการอื่น ๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดย 1) ต้องดำเนินการภายใต้ขีดความสามารถของธรรมชาติ ชุมชน ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิตที่มีต่อขบวนการท่องเที่ยว 2) ต้องตระหนักดีต่อการมีส่วนร่วมของประชากร ชุมชน ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิตที่มีต่อขบวนการท่องเที่ยว 3) ต้องยอมรับให้ประชาชนทุกส่วนได้รับผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่เกิดจาการท่องเที่ยวอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน 4) ต้องชำภายใต้ความปรารถนาของประชาชนท้องถิ่นและชุมชนในพื้นที่ท่องเที่ยวนั้น ๆ

หลักการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

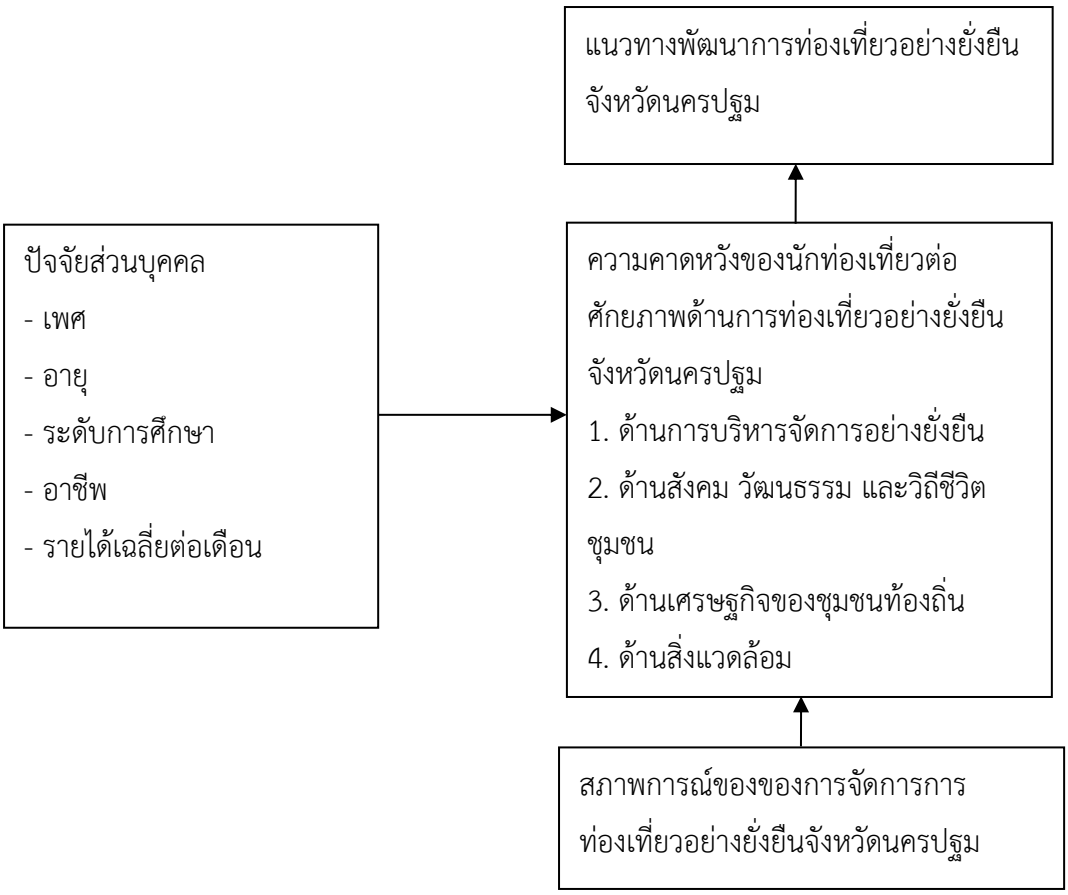
สวอร์บรูค (Swarbrooke, 1998, p. 60 อ้างใน กฤษณ์ โคตรสมบัติ, 2553, น. 22) ได้กล่าวถึงหลักการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนไว้ ดังนี้ 1) การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนไม่ต่อต้านการเจริญเติบโตอันเนื่องมาจากการพัฒนา แต่ต้องเน้นข้อจำกัดของการเจริญเติบโตและการท่องเที่ยวต้องจัดการบริหารภายใต้ข้อจำกัดนี้ 2) ต้องจัดการวางแผนและการจัดการที่เหมาะสมเพื่อหลักเลี่ยงปัญหาที่เกิดขึ้นต่อธรรมชาติ และทรัพยากรมนุษย์ 3) คำนึงถึงผลระยะยาวมากกว่าระยะสั้น 4) การจัดการด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนมิได้มุ่งเน้นการจัดการสิ่งแวดล้อม แต่รวมไปถึงเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง และการบริการ 5) ให้ความสำคัญกับความต้องการที่ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ แต่ต้องอยู่ภายใต้ความเสมอภาคและยุติธรรม

อีเบอร์ (Eber, 1993 อ้างใน จันทร์จิรา สุขบรรจง 2559, น. 25) ได้อธิบายถึง หลักการพื้นฐาน (Principles) ของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน 10 ประการ ดังนี้ 1) อนุรักษ์โดยใช้ทรัพยากรอย่างพอดี (Using Resource Sustainable) 2) ลดการบริโภคและใช้ทรัพยากรที่เกินความจำเป็นกับการลดของเสีย (Reducing Over-Consumption and Waste) 3) รักษาและส่งเสริมความหลากหลายของธรรมชาติ สังคม และวัฒนธรรม (Maintain Diversity) 4) ประสานการพัฒนาการท่องเที่ยว (Integrating Tourism into Planning) 5) นำการท่องเที่ยวขยายฐานเศรษฐกิจในท้องถิ่น (Supporting Local Economy) 6) การมีส่วนร่วมโดยการสร้างเครือข่ายพัฒนาการท่องเที่ยวกับท้องถิ่น (Involving Local Communities) 7) มีการประชุมกับผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน (Consulting Stakeholders and The Public) 8) การพัฒนาบุคลากร (Training Staff) 9) การจัดเตรียมข้อมูลคู่มือในการบริการข่าวสารการท่องเที่ยว (Marketing Tourism Responsibly) 10) ประเมินผลตรวจสอบและวิจัย (Undertaking Research)

ความหมายของการมีส่วนร่วม

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและสถาบันวิทยาศาสตร์ (2561) และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (Institute of Science and Technology of Thailand (1997) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมว่าคือ “แนวคิดการมีส่วนร่วม เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นหลัก โดยได้รวมถึงการมีส่วนร่วมกับทุกองค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและมีแนวการพัฒนาที่ไปในทิศทางเดียวกัน”

กรอบแนวคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐม จำนวน 400 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง จำนวน 9 คน

เครื่องมือ

1. แบบสอบถาม (Questionnaires) ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaires) ประกอบด้วยคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวต่อจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย จำนวนครั้งที่เคยมาท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐม วัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยว วิธีการเดินทางมาท่องเที่ยว จำนวนสมาชิกที่ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยว ลักษณะความสัมพันธ์ของกลุ่มบุคคลที่ร่วมเดินทาง และค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการท่องเที่ยว

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อศักยภาพด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐม ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน 2) ด้านเศรษฐกิจของชุมชนท้องถิ่น 3) ด้านสังคม วัฒนธรรม และวิถีชีวิตชุมชน 4) ด้านสิ่งแวดล้อม จำนวน 20 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert มี 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาความคาดหวังต่อศักยภาพด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐมว่าอยู่ในระดับใด ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

2. แบบสัมภาษณ์ (Interview Form) ผู้ทำวิจัยได้ทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 คน โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง สังกัดหน่วยงาน หน้าที่รับผิดชอบ ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง สถานที่สัมภาษณ์ และวัน เดือน ปีที่สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 สภาพการณ์ปัจจุบันและเสนอแนวทางพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐม ซึ่งประกอบด้วย 3 ประเด็น ได้แก่ 1) ความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ปัจจุบันของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐม 2) การวางแผนในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดนครปฐม เป็นการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในแต่ละด้าน 3) แนวทางพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐม

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การเก็บรวบรวม

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถาม มีขั้นตอน ดังนี้ 1) ทำหนังสือเพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐม 2) ผู้วิจัยลงพื้นที่และนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐม 3) รับผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษาต่อไป

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครปฐม ท่องเที่ยวและกีฬาอำเภอในพื้นที่จังหวัดนครปฐม ทั้ง 7 อำเภอ และบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนครปฐม รวมทั้งสิ้นจำนวน 9 ท่าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณ คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. เชิงคุณภาพ เริ่มจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ หลังจากนั้นนำผลสรุปข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้อง และดำเนินการวิเคราะห์ สังเคราะห์สรุปผลโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลอุปนัยหรือตรรกะ (inductive analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 18 - 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวต่อจังหวัดนครปฐมของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่เคยมา 3 ครั้งขึ้นไป มาเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว มีสมาชิกร่วมเดินทางมาท่องเที่ยวจำนวน 2 – 3 คน มีลักษณะความสัมพันธ์เป็นแบบครอบครัว และมีค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการท่องเที่ยว (เฉลี่ยต่อครั้ง ต่อ1 คน) จำนวน 1,001 – 1,500 บาท

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมมีคาดหวังในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐมใน

3.1 ด้านการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน พบว่า มีร้านอาหาร ร้านสะดวกซื้อ ห้องน้ำเพียงพอต่อนักท่องเที่ยว และมีการคมนาคมหลายเส้นทางอย่างสะดวกและปลอดภัย มีพื้นที่สำหรับจอดรถเพียงพอเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และมีศูนย์บริการและให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวมีป้ายบอกทิศทางไปไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆอย่างชัดเจนและทั่วถึง เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

3.2 ด้านสังคม วัฒนธรรม และวิถีชีวิตชุมชน พบว่า มีการสืบสานประเพณีวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความคิดเห็นวัฒนธรรมระหว่างประชาชนในท้องถิ่นกับนักท่องเที่ยว เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

3.3 ด้านเศรษฐกิจของชุมชนท้องถิ่น พบว่า มีร้านอาหารที่หลากหลาย รวมถึงอาหารชุมชนพื้นถิ่น สร้างรายได้ให้กับชุมชน อยู่เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และประชาชนในชุมชนมีการส่วนร่วมในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

3.4 ด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า การจัดการขยะในแหล่งท่องเที่ยวเหมาสม ถูกสุขลักษณะ เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และมีฐานทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการณ์ของการจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐม พบว่า

4.1 ลักษณะจุดเด่น/จุดแข็ง ของพื้นที่จังหวัดนครปฐมในการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ได้แก่ สภาพแวดล้อม ลักษณะภูมิประเทศ ศาสนา ประวัติศาสตร์ และการมีส่วนร่วมของคนในชุมชน

4.2 ลักษณะด้อย/จุดอ่อน ของพื้นที่จังหวัดนครปฐมในการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ได้แก่ ลักษณะภูมิประเทศ ภัยธรรมชาติ และเส้นทางคมนาคม

4.3 โอกาสในการพัฒนาศักยภาพพื้นที่จังหวัดนครปฐม เป็นแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน คือ การเพิ่มองค์ความรู้ในแก่คนในชุมชน ให้เห็นถึงประโยชน์ของทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ในชุมชน และบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีคุณค่าและเป็นประโยชน์สูงสุด และการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะภูมิประเทศ

4.4 ข้อจำกัด/อุปสรรค ในการพัฒนาศักยภาพพื้นที่จังหวัดนครปฐมเป็นแหล่งท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน คือ งบประมาณในการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ และการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐม พบว่า

5.1 ด้านการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน พัฒนาด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น เส้นทางคมนาคม ที่จอดรถสำหรับนักท่องเที่ยว ห้องน้ำ ห้องสุขา

5.2 ด้านสังคม วัฒนธรรม และวิถีชีวิตชุมชน ควรมีการสืบสานและอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีให้คงอยู่อย่างยั่งยืน และธำรงไว้ซึ่งวิถีชีวิตของคนในชุมชน

5.3 ด้านเศรษฐกิจของชุมชนท้องถิ่น มีการวางแผนในการฝึกอบรมคนในชุมชน โดยการนำทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ เพื่อเพิ่มมูลค่าของทรัพยากรดังกล่าว

5.4 ด้านสิ่งแวดล้อม ปรับปรุงภูมิทัศน์ของแหล่องท่องเที่ยวให้มีความเหมาะสมสวยงาม มีการจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่ และดำเนินการให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

5.5 แนวทางในการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐม ได้มีการให้ชุมชนร่วมแสดงว่าความคิดเห็นและวางแผนในการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยกำหนดทิศทางการท่องเที่ยว และภาครัฐพิจารณาการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาตามความเหมาะสม ซึ่งส่วนไหนที่ไม่เพียงพอ สามารถขอความอนุเคราะห์จากภาคเอกชนทั้งในด้านงบประมาณหรือบุคลากรในการดำเนินการตามกิจกรรมเรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยว

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐม แบ่งออกเป็นแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน มีระดับความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีร้านอาหาร ร้านสะดวกซื้อ ห้องน้ำเพียงพอต่อนักท่องเที่ยว และมี

การคมนาคมหลายเส้นทางอย่างสะดวกและปลอดภัย มีพื้นที่สำหรับจอดรถเพียงพอ มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับสูงสุด ส่วนข้ออื่นมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับสูง ได้แก่ มีการรักษาความปลอดภัย และการดูแลเรื่องสุขภาพในชุมชน เช่น สถานพยาบาล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการการท่องเที่ยวในชุมชน มีศูนย์บริการและให้ข้อมูลนักท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวมีป้ายบอกทิศทางไปไปยังแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆอย่างชัดเจนและทั่วถึง ตามลำดับ ซึ่งขัดแย้งกับ สมหมาย เสถียรธรรมวิทย์ (2554) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อตลาดน้ำคลองลัดมะยมในเขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังในเรื่องมีความสะดวกในการเดินทางมาท่องเที่ยว อยู่ในระดับสูง

1.2 ด้านสังคม วัฒนธรรม และวิถีชีวิตชุมชน มีระดับความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการสืบสานประเพณีวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง และคนในท้องถิ่นเป็นแบบอย่างดีแก่นักท่องเที่ยวในด้านการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น มีระดับความคาดหวังในระดับสูงสุด ส่วนข้ออื่นมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับสูง ได้แก่ มีวัฒนธรรมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น ชุมชนมีแนวทางแก้ไขผลกระทบต่อวัฒนธรรมของท้องถิ่นที่เกิดจากการท่องเที่ยว มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความคิดเห็นวัฒนธรรมระหว่างประชาชนในท้องถิ่นกับนักท่องเที่ยวตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ พรศิริ บินนาราวี (2555) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความหวังต่อด้านวิถีชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านเศรษฐกิจของชุมชนท้องถิ่น มีระดับความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีร้านอาหารที่หลากหลาย รวมถึงอาหารชุมชน พื้นถิ่น สร้างรายได้ให้กับชุมชนอยู่ในอันดับแรก ซึ่งมีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับสูงสุด ส่วน มีร้านค้า และขายของที่ระลึกของชุมชนท้องถิ่นที่เป็นอัตลักษณ์ของชุมชน ชุมชนสามารถพัฒนาสินค้าจากท้องถิ่นจำหน่ายเพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้า และกระตุ้นเศรษฐกิจในชุมชน ระบบสาธารณูปโภคของแหล่งท่องเที่ยวในชุมชนได้รับการพัฒนา และประชาชนในชุมชนมีการส่วนร่วมในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับสูง ซึ่งขัดแย้งกับ อินทร์ชญาณ์ เอกธนวัฒน์ (2559) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อคุณลักษณะจุดหมายปลายทางของแหล่งท่องเที่ยว กรณีศึกษา: เมืองพัทยา ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนมีความคาดหวัง เรื่อง มีร้านอาหาร/ศูนย์อาหารที่หลากหลาย อยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านสิ่งแวดล้อม มีระดับความคาดหวังในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดการขยะในแหล่งท่องเที่ยวเหมาสม ถูกสุขลักษณะ มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับสูงสุด ส่วนการปรับภูมิทัศน์บริเวณแหล่งท่องเที่ยวให้มีความเหมาะสม สวยงาม ใช้ทรัพยากรอย่างมีคุณค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ชุมชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และมีฐานทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับ พรศิริ บินนาราวี (2555) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอปาย

จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความหวังต่อด้านภาพลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว เรื่อง การอนุรักษ์สภาพสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยรวม 3.94 (ระดับมาก)

2. แนวทางพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลทั้ง 5 แนวทางหลัก ดังนี้

2.1 ด้านการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน พบว่า จังหวัดนครปฐมได้มีการวางแผนโดยกำหนดเป็นแผนการพัฒนาการท่องเที่ยวในเรื่องสาธารณูปโภคต่าง ๆ เช่น เส้นทางคมนาคม ที่จอดรถสำหรับนักท่องเที่ยว ห้องน้ำ ห้องสุขา โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ สมชาย สนั่นเมือง (2540, น.19) กล่าวถึงแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยว ซึ่งมีปัจจัยหลักสำหรับการท่องเที่ยวให้มีความยั้งยืนนั้นจะต้องมีกระบวนการและองค์ประกอบหลักที่สำคัญ ประกอบด้วย การบริการทางการท่องเที่ยว ในส่วนของการบริการทางการท่องเที่ยวสามารถ พิจารณาได้ 2 ส่วน คือ ส่วนของการกำกับดูแล ได้แก่ ภาครัฐ และส่วนของการดำเนินงาน ได้แก่ ภาคเอกชน ซึ่งการดำเนินงานของภาคเอกชนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะประกอบด้วย บริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ ธุรกิจที่พัก ภัตตาคารร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก การขนส่ง สำหรับในส่วนของการกำกับดูแลภาครัฐจะมีหน้าที่กำกับดูแลตามกฎหมายระเบียบที่ระบุอยู่ในพระราชบัญญัติต่าง ๆ และการกำกับดูแลในส่วนนี้ยังหมายถึง การประสานงานทำความเข้าใจ และการกำกับให้เติบโตของภาคบริการทางการท่องเที่ยวในทิศทางที่เหมาะสม

2.2 ด้านสังคม วัฒนธรรม และวิถีชีวิตชุมชน พบว่า จังหวัดนครปฐมได้มีการวางแผนในเรื่องการสืบสานและอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีให้คงอยู่อย่างยั่งยืน และธำรงไว้ซึ่งวิถีชีวิตของคนในชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2553) กล่าวว่า การท่องเที่ยวแบบยั่งยืนยังรวมไปถึงการจัดบริการอื่น ๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดย (1) ต้องดำเนินการภายใต้ขีดความสามารถของธรรมชาติ ชุมชน ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิตที่มีต่อขบวนการท่องเที่ยว (2) ต้องตระหนักดีต่อการมีส่วนร่วมของประชากร ชุมชน ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิตที่มีต่อขบวนการท่องเที่ยว (3) ต้องยอมรับให้ประชาชนทุกส่วนได้รับผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่เกิดจาการท่องเที่ยวอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน (4) ต้องชี้ภายใต้ความปรารถนาของประชาชนท้องถิ่นและชุมชนในพื้นที่ท่องเที่ยวนั้น ๆ

2.3 ด้านเศรษฐกิจของชุมชนท้องถิ่น พบว่า จังหวัดนครปฐมมีการวางแผนในการฝึกอบรมคนในชุมชน โดยการนำทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ เพื่อเพิ่มมูลค่าของทรัพยากรดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดของ อีเบอร์ (Eber, 1993) ได้อธิบายถึง หลักการพื้นฐาน (Principles) ของการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน อนุรักษ์โดยใช้ทรัพยากรอย่างพอดี (Using Resource Sustainable) หมายถึง ต้องมีวิธีการจัดการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เดิม ทั้งมรดกทางธรรมชาติและมรดกทางวัฒนธรรมอย่างเพียงพอหรือใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้อย่างประหยัด ต้องคำนึงถึงต้นทุนอันเป็นคุณค่าคุณภาพของธรรมชาติ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

2.4 ด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า จังหวัดนครปฐม ได้วางแผนในการปรับปรุงภูมิทัศน์ของแหล่งท่องเที่ยวให้มีความเหมาะสมสวยงาม มีการจัดการขยะมูลฝอยในพื้นที่ และดำเนินการให้ชุมชนมีส่วนร่วมใน

การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สวอร์บรูค (Swarbrooke, 1998, p. 13 อ้างใน กฤษณ์ โคตรสมบัติ, 2553, น. 21) ได้ให้ ความหมายการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนว่า เป็นการท่องเที่ยวซึ่งทำให้เศรษฐกิจเจริญงอกงาม แต่จะต้องไม่ทำลายทรัพยากรซึ่งเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว นอกจากนี้ต้องไม่ส่งผลกระทบในด้านลบต่อสิ่งแวดล้อมทางภายภาพและโครงสร้างทางสังคมของชุมชนในท้องถิ่น

2.5 แนวทางในการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐม ผลจากการศึกษา แนวทางในการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐม ได้มีการให้ชุมชนร่วมแสดงว่าความคิดเห็นและวางแผนในการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยกำหนดทิศทางการท่องเที่ยว และภาครัฐพิจารณาการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาตามความเหมาะสม ซึ่งส่วนไหนที่ไม่เพียงพอสามารถขอความอนุเคราะห์จากภาคเอกชนทั้งในด้านงบประมาณหรือบุคลากรในการดำเนินการตามกิจกรรมเรื่องการพัฒนาการท่องเที่ยว สอดคล้องแนวคิดของ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและสถาบันวิทยาศาสตร์ (2561) 761 และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (Institute of Science and Technology of Thailand (1997) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมว่าคือ “แนวคิดการมีส่วนร่วม เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นหลัก โดยได้รวมถึงการมีส่วนร่วมกับทุกองค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและมีแนวการพัฒนาที่ไปในทิศทางเดียวกัน”

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนจังหวัดนครปฐม

1.1 หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานด้านการพัฒนาการ ท่องเที่ยวให้มากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องโครงสร้างพื้นฐาน ด้านถนน สิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ร้านอาหาร เป็นต้น เนื่องจากปัจจุบันนั้น ปัญหาหลักในเรื่องของการพัฒนาการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักมีเรื่องงบประมาณเป็นส่วนเกี่ยวข้อง หากงบประมาณมีจำกัดการพัฒนาอาจดำเนินไปอย่างไม่ต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดปัญหาในด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวตามมา

1.2 ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน ควรร่วมกันผลักดันเรื่อง การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยกำหนดนโยบายร่วมกันอย่างชัดเจน ให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ทั้งในระยะสั้น และระยะยาวอย่างต่อเนื่อง และควรมีการประชุมติดตามปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น พร้อมกันร่วมแสดงว่าคิดเห็นในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคนั้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ได้เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม

2.2 ควรศึกษาแนวทางพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐมในด้านอื่น ๆ เช่น ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านที่พักแรม หรือศึกษาในแต่ละด้านในข้อที่แตกต่างไปจากวิจัยนี้

2.3 ควรศึกษาแนวทางพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยกำหนดขอบเขตพื้นที่ในลักษณะที่แคบลงมา เช่น ศึกษาในลักษณะเป็นอำเภอ ลักษณะตำบล เพื่อได้ลักษณะจุดแข็ง จุดอ่อน ที่ลงลึกและละเอียดมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กฤษณ์ โคตรสมบัติ. (2553). *การประเมินศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ : กรณีศึกษาแหล่งท่องเที่ยวในเขตสามพันโบก อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

จันทร์จิรา สุขรรจง. (2559). *การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนของหนามแดง อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง.* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ชิษณุกร พรภาณุวิชญ์. (2540). *ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นของสมาชิกองค์การบริหารการบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดแพร่.* (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.

ธนดล สุวรรณนิกขะ. (2556). *แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว กรณีศึกษา วัดไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นิตยา งามยิ่งยง และละเอียด ศิลาน้อย. (2560). แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนชุมชนบริเวณริมฝั่งคลองดำเนินสะดวก ในจังหวัดสมุทรสาครและจังหวัดราชบุรี. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 11*(1).

พรศิริ บินนาราวี. (2555). *ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน.* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ประวัติมหาดไทยส่วนภูมิภาค จังหวัดนครปฐม. (2528). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อักษรสมัย,

สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดนครปฐม. (ม.ป.ป.). *ฐานข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดนครปฐม.* สืบค้นจาก https://nakhonpathom.mots.go.th/download/article/article_20200626135906.pdf

Oxford. (2000). *Oxford Advanced Learner's Dictionary England.* UK: Oxford University Press.

Parasuraman, Zeithaml, and Berry. (1990). *Delivery Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

Salforest. (2559). *Sustainable Development*. Retrieve from http://www.salforest.com/glossary/sustainable-development

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ

Motivation for the Performance of Personnel of the Seafarers Standard Division

กัญธิวัฒน์ ไทยกิ่ง[1] และรัชยา ภักดีจิตต์[2]

Kuntiwat Thaiking[1] and Rachaya Pakdeejit[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]
E-mail: kuntiwat.th@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ (3) เพื่อเสนอแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ การวิจัยนี้เป็นการวิธีวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยปริมาณ ประชากรจำนวน 50 คน ได้แก่ บุคลากรทั้งหมดของกองมาตรฐานคนประจำเรือที่เป็นพนักงานทั่วไปและผู้บริหาร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่า t-test ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 5 คน ได้แก่ หัวหน้าหน่วยบริหารงานทั่วไป หัวหน้าฝ่ายสัญญาคนประจำเรือ หัวหน้าฝ่ายทะเบียนคนประจำเรือ หัวหน้าฝ่ายสอบความรู้ และหัวหน้ากลุ่มมาตรฐานหลักสูตร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และจากผลการวิจัย (1) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ พบว่าโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (2) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (3) การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ จำแนกตามเพศ อายุ สภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงานและรายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีเพศ อายุ สภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน บุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ กรมเจ้าท่า

Abstract

The objectives of this research are : (1) to study the level of motivation for working for seafarers standards personnel; (2) to study the relationship between working factors and motivation for working for seafarers standards personnel. Ships (3) to propose guidelines for enhancing the motivation for the performance of seafarers' personnel standards. This research is a mixed research method. The population research amount of 50 people, including all personnel of the Seafarers Standard Division who are general employees and executives. Collect data using questionnaires. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. One-way analysis of variance, t test, 5 informants were the head of the general administration unit. Head of the Seafarer Contract Head of Marine Registration Department Head of Knowledge Examination and head of the curriculum standards group Data was collected through in-depth interviews and content analysis. Research results (1) Factors related to the work of seafarers standards personnel found that overall At a high level (2) The efficiency of the personnel of the Seafarer Standards Division found that overall, it was at a high level (3) . Performance efficiency of seafarers standards personnel classified by sex, age, marital status, educational level. position type Work experience and monthly income found that the respondents were gender, age, marital status, education level. Different types of positions are effective in the performance of the ship's standard personnel. There were no statistically significant differences.

Keywords: Motivation for the performance of personnel, The Seafarers Standard Division, Marine Department

บทนำ

ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย สังคมไทยได้พัฒนาไปสู่สังคมเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันสูง การบริหารงานบุคคลจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ ต่อการพัฒนาและส่งเสริมให้คนไทยได้มีการพัฒนาตนเองในทุก ๆ ด้าน ให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ มีความสุขในการดำรงชีวิต ซึ่งนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพคนไทยให้พร้อมในการสร้างภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงของประเทศ พัฒนาประเทศสู่ความยั่งยืน รวมไปถึงการเตรียมความพร้อมคนเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพ ทั้งด้านร่างกายให้มีความสมบูรณ์และแข็งแรง มีจิตสำนักรับผิดชอบต่อสังคม สติปัญญาที่รอบรู้ มีความเพียร รวมถึงการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมในสังคมและสถาบันทางสังคมให้เข้มแข็งเอื้อต่อการพัฒนาคน หน่วยงานทั้งองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชนได้ให้ความสำคัญกับบุคลากร เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการทำงานที่ส่งผลให้

องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ว่างไว้อีกทั้งยังมีผลต่อความก้าวหน้าและเสื่อมถอยขององค์กร บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีบทบาทสำคัญต่อการผลักดันภารกิจให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ สิ่งสำคัญนี้ คือจะทำอย่างไรให้ทรัพยากรบุคคลขององค์กรทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีความจงรักภักดีในองค์กร ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งเพิ่มปริมาณองค์กร จึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจเนื่องจากแรงจูงใจนั้นมีอิทธิผลต่อผลิตผลของงาน ซึ่งจะ มีประสิทธิภาพที่ดีนั้นขึ้นอยู่กับการจูงใจในการทำงานซึ่งไม่ใช้เรื่องง่ายนักที่พนักงานจะตอบสนองต่องานโดยที่ขาดแรงจูงใจ

เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่คาดหวัง ผู้บริหารจะต้องทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร และจำเป็นต้องบริหารจัดการให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เมื่อบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะทำให้เกิดผลดีแก่องค์กร ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผู้บังคับบัญชาจะต้องสร้างแรงจูงใจและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้รวมงานในองค์การเพื่อรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้ปฏิบัติงานในหน่วยงานได้เป็นเวลานาน ๆ ตลอดจนจะต้องประพฤติให้เป็นตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงาน ทำให้บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทกำลังกาย กำลังความคิด อุทิศเวลาให้กับองค์กรและนำพาองค์กรให้พัฒนาความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญมากอย่างหนึ่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร และถ้าองค์กรใดบุคลากรมีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงเสมอก็จะมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง

เพื่อให้ผลสำเร็จและประสิทธิภาพของงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือจึงเป็นเรื่องที่เป็นพื้นฐานที่ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสนใจและควรตระหนักว่า แรงจูงใจของบุคลากรส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์หรือจังหวะเวลา ทำให้วิเคราะห์สภาพขององค์กรได้ชัดเจนมากขึ้นและจะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด ซึ่งจะนำมาวางแผนการพัฒนาองค์กรในเรื่องต่าง ๆ ได้ ทั้งยังอาจจะช่วยกระตุ้นให้ผู้บริหารหันมาให้ความสนใจปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่จะช่วยเสริมสร้างปรับปรุงประสิทธิภาพองค์กรได้ และจะมีประโยชน์อย่างแท้จริงหากสามารถนำไปใช้เพื่อการวางแผนในเชิงปฏิบัติการต่อไป

วัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ

2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ

3) เพื่อเสนอแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ

สมมติฐานการวิจัย

1) ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีผลต่อแรงจูงใจของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ

2) ปัจจัยจูงใจ มีผลด้านบวกต่อแรงจูงใจของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ

3) ปัจจัยค้ำจุน มีผลด้านบวกต่อแรงจูงใจของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ

ประโยชน์ที่ได้รับ

นำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาแรงจูงใจต่าง ๆ บุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากร ตลอดจน การบริการประชาชน หรือการนำผลวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการสนับสนุนพัฒนาแรงจูงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับนักวิจัย และนักวิชาการและบุคคลทั่วไป ที่ให้ความสนใจได้นำไปศึกษาและประยุกต์ใช้ในการศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน ของหน่วยงานอื่น ๆ

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ บุคลากรทั้งหมดของกองมาตรฐานคนประจำเรือที่เป็นพนักงานทั่วไปและผู้บริหาร จำนวน 50 คน และผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ได้แก่ หัวหน้าหน่วยบริหารงานทั่วไป หัวหน้าฝ่ายสัญญาคนประจำเรือ หัวหน้าฝ่ายทะเบียนคนประจำเรือ หัวหน้าฝ่ายสอบความรู้ และหัวหน้ากลุ่มมาตรฐานหลักสูตร จำนวน 5 คน

เครื่องมือ

1. แบบสอบถาม (Questionnaires) แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบ ไลเคิร์ท (Likert) แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน และรายได้ต่อเดือน เป็นคำถามประเภทตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านองค์การและการจัดการ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านสถานที่การทำงาน

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ โดยผู้วิจัยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน

2. แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถาม มีขั้นตอน ดังนี้ 1) ขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม 2) การส่งแบบสอบถามและติดต่อขอเก็บข้อมูลด้วยตนเอง 3) นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ แล้วคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลมาจัดระบบเพื่อนำไปวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ เพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย และรายงานผลการวิจัยต่อไป

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ 1) ขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือการสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน ได้แก่ หัวหน้าหน่วยบริหารงานทั่วไป หัวหน้าฝ่ายสัญญาคนประจำเรือ หัวหน้าฝ่ายทะเบียนคนประจำเรือ หัวหน้าฝ่ายสอบความรู้ และหัวหน้ากลุ่มมาตรฐานหลักสูตร 2) นัดวัน เวลากับผู้ให้ข้อมูล 3) สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลด้วยการบันทึกเสียงหรือจดบันทึก 4) เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ กล่าวขอบคุณผู้ให้ข้อมูล ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลและเนื้อหาที่ได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณ คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาณ (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรสองกลุ่ม (t-test)

2. เชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอด้วยการบรรยายหรือพรรณนา

สรุปผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.00 อายุ 30 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.00 โสด/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 60.00 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.00 พนักงาน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ประสบการณ์ทำงาน คือ ไม่เกิน 5 ปี, 5 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.00 และรายได้ต่อเดือน คือ 15,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.00

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการนิเทศงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับมาก

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงความรู้ความสามารถของท่าน อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ย

ต่ำสุด คือ ท่านได้ปฏิบัติงานที่มีความมีอิสระเพียงพอต่อการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทำงานมีนโยบายการสนับสนุน ให้บุคลากรมีการปรับเปลี่ยนและ มอบหมายงานให้เหมาะสมกับ ความสามารถ อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การเลื่อนตำแหน่งนึ่งในหน่วยงานของท่านเป็นไปตามกฎเกณฑ์และมีความยุติธรรม อยู่ในระดับมาก

2.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ ด้านการนิเทศงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านทราบระบบการจัดองค์กร และการสั่งการภายในองค์การ อยู่ในระดับมาก

2.4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชา เมื่อมีปัญหาในการทำงาน อยู่ในระดับมาก

2.5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ ด้านองค์การและการจัดการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บังคับบัญชาบริหารงานและมอบหมายงานให้แก่บุคลากรตามนโยบายที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านมีโอกาสได้กำหนดเป้าหมายและนโยบายองค์การ อยู่ในระดับมาก

2.6 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สิทธิวัน หยุด ประจำปีลากิจลาป่วยและลาพักผ่อน ที่ได้รับมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านปฏิบัติและเพียงพอต่อการดำรงชีพ อยู่ในระดับมาก

2.7 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ ด้านความมั่นคงในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีความสุขที่ได้ปฏิบัติในตำแหน่งนี้ อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติในตำแหน่งปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก

2.8 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ ด้านสถานที่การทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สภาพการทำงานมีส่วนช่วยส่งเสริมความรู้และประสบการณ์ในการทำงานของท่าน อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมเพียงพอ อยู่ในระดับมาก

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านภารกิจ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน อยู่ในระดับมาก

3.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ ด้านคุณภาพของงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีการวางแผนในการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้าเสมอ อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้มีคุณภาพมากขึ้น อยู่ในระดับมาก

3.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ ด้านปริมาณงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านปฏิบัติงานด้วยความสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้, ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก

3.3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ ด้านเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การปฏิบัติงานของท่านมีการแบ่งเวลาอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

3.4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ ด้านค่าใช้จ่าย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านดำเนินการใช้งบประมาณโดยเกิดประโยชน์สูงสุดต่อกองมาตรฐานคนประจำเรือ อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่าและประหยัดทรัพยากร อยู่ในระดับมาก

3.5 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ ด้านภารกิจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนการปฏิบัติของกองมาตรฐานคนประจำเรือ อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ วิธีปฏิบัติงานของท่านเป็นไปตามขั้นตอนและมาตรฐานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ อยู่ในระดับมาก

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีเพศ อายุ สภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงานและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของ

บุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ พบว่า ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านองค์การและการจัดการ และด้านสถานที่การทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและด้านความมั่นคงในงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. จากแนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ

5.1 ด้านคุณภาพงาน พบว่า บุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือเป็นการทำงานที่เน้นรวดเร็ว ปลอดภัย เข้าใจในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานหรือระเบียบ ข้อปฏิบัติที่กำหนดตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีการสอนงานหรือการให้คำปรึกษาจากผู้มีความรู้หรือเชี่ยวชาญในงานนั้น ๆ มีการกำหนดเป้าหมาย คุณภาพของงานที่ตั้งไว้ เพื่อกระตุ้นการทำงานให้มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ลดความเครียดและมีการประเมินผล การติดตามงาน มีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น Facebook การเพิ่มคุณภาพของงาน มีการใช้วิธีการเพิ่มค่าตอบแทน เพิ่มทักษะและศักยภาพที่จำเป็นเพื่อให้ทันเทคโนโลยีที่ทันสมัยในยุค 5G

5.2 ด้านปริมาณงาน พบว่า กองมาตรฐานคนประจำเรือ กรมเจ้าท่า มีปริมาณงานมาก จึงควรเพิ่มอัตรากำลังคน เพราะงานมีปริมาณมาก ทำให้ไม่ได้มาตรฐานสากล การเก็บข้อมูลยังไม่เป็นระบบหรือ Online ดังนั้นปริมาณงานที่มอบหมายให้บุคลากรได้รับผิดชอบควรมีปริมาณที่เหมาะสม และควรมอบอำนาจการตัดสินใจในงานเพื่อเป็นการมอบอำนาจในการทำงาน เพื่อสามารถแก้ปัญหาด้วยตนเองและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับผู้อื่นและองค์กร

5.3 ด้านเวลา พบว่า การมอบหมายงานให้เหมาะกับเวลาที่กำหนด แต่ขั้นตอนการทำงานใดซ้ำซ้อน ลดขั้นตอนดังกล่าว ส่งผลให้ลดภาระและความเครียดของบุคลากรที่ทำงานได้ดี มีการมอบหมายงานที่ตรงตามความสามารถ ทำให้งานประสบความสำเร็จ เกิดความภาคภูมิใจของคนทำงานและมีกำลังใจในการทำงานต่อไป

5.4 ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ พบว่า การลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลง เช่น ประหยัดน้ำไฟฟ้า ค่าแรงพิเศษ ค่าเดินทาง คือ การไม่เปิดไฟ เปิดแอร์ที่เวลาไม่จำเป็น หรือการติดต่องานหรือทำงานผ่านออนไลน์ เป็นการประหยัดค่าเดินทาง ทำให้ต้นทุนในการดำเนินลดลง ทำให้แรงงานเกิดความพึงพอใจที่สามารถช่วยองค์กรประหยัดค่าใช้จ่ายได้ ทำให้จูงใจในการทำงานมากขึ้น

5.5 ด้านภารกิจ พบว่า กฎหมายระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานของคนประจำเรือ คือ อนุสัญญาว่าด้วยแรงงานทางทะเล พ.ศ. 2549 (Maritime Labour Convention: MLC) เกี่ยวกับสวัสดิภาพของแรงงานที่ทำงานบนเรือประมง SOLAS เป็นข้อกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยขั้นต่ำสำหรับอุปกรณ์ โครงสร้างเรือ และ การทำงาน สำหรับเรือเดินทะเล โดยองค์การทางทะเลระหว่างประเทศ ได้จัดทำอนุสัญญาระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐานการฝึกอบรม การออกประกาศนียบัตร และการเข้ายามสำหรับคนประจำเรือ

วางมาตรฐานความรู้ความสามารถของคนประจำเรือในเรื่องการฝึกอบรม การออกประกาศนียบัตรและการเข้ายามสำหรับคน ประจำเรือ ก่อนที่จะออกไปปฏิบัติงานในทะเล ทั้งในฝ่ายเดินเรือ ฝ่ายช่างกลเรือ ช่างไฟฟ้า ฝ่ายวิทยุสื่อสาร และ กำหนดมาตรฐานความรู้ชั้นสูงสำหรับการปฏิบัติงานในเรือที่มีความพิเศษ และกำหนดพันธะให้ประเทศต่าง ๆ สามารถตรวจสอบมาตรฐานการศึกษาและการฝึกอบรมของประเทศอื่น ๆ ได้ก่อนจะยอมรับผู้ถือประกาศนียบัตรที่ออกโดยประเทศนั้นให้ทำการในเรือที่ชักธงของประเทศตนได้ รวมทั้งกำหนดมาตรฐานระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการพักผ่อนของคนประจำเรือ เพื่อคุ้มครองการปฏิบัติงานบนเรือและเพื่อความปลอดภัยในการเดินเรือ

อภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ

จากการศึกษา พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีเพศ อายุ สภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงานและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือแตกต่างกัน ผู้วิจัยเห็นว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานหรือมีอายุน้อย ย่อมมีประสิทธิภาพในการทำงานได้ดีกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานหรือมีอายุมาก เพราะบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานหรือมีอายุน้อย เป็นแรงงานที่แข็งแรง ไม่เจ็บป่วยง่าย มีความรู้เทคโนโลยีที่ดีกว่าเพราะเป็นคนรุ่นใหม่ และบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนที่น้อย ย่อมมีประสิทธิภาพในการทำงานได้ดีกว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนที่มาก เพราะผู้มีรายได้ต่อเดือนน้อยพยายามจะตั้งใจในการทำงาน เพื่อปรับเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งให้ตนเองมีความก้าวหน้าในอาชีพให้มากยิ่งขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ พบว่า ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าตำแหน่ง ด้านการนิเทศงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านองค์การและการจัดการ และด้านสถานที่การทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ ส่วนด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการและด้านความมั่นคงในงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ แนวทางในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบุคลากรกองมาตรฐานคนประจำเรือ คือ การเพิ่มค่าตอบแทน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจที่จะได้รับเงินไปใช้จ่าย เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน รู้สึกต้องรับผิดชอบงานมากขึ้น แต่ต้องได้รับมอบหมายงานในปริมาณที่เหมาะสมกับเวลา จึงจะสามารถทำงานได้สำเร็จ กระตุ้นความร่วมมือในการทำงานเพื่อลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็นลง และสามารถปฏิบัติงานตาม

ภารกิจที่ต้องสอดคล้องกับกฎหมายระหว่างประเทศและกฎหมายไทยร่วมด้วย ผู้วิจัยเห็นว่า งานที่ปฏิบัติมีลักษณะที่แปลกใหม่การมีสวัสดิการ สิ่งแวดล้อม เพื่อนร่วมงานหรือที่ปรึกษาที่ดีจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากข้อค้นพบว่าเงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ท่านปฏิบัติและเพียงพอต่อการดำรงชีพ ดังนั้นบุคลากรในกองมาตรฐานคนประจำเรือควรบริหารค่าใช้จ่ายส่วนตัวให้เพียงพอต่อการดำรงชีพจะทำให้ไม่มีปัญหาทางการเงิน และไม่ส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง เนื่องจากมีความสุขในการทำงาน

2. จากข้อค้นพบว่า การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านเป็นไปตามกฎเกณฑ์และมีความยุติธรรม ดังนั้นองค์การควรมีหลักเกณฑ์ที่โปร่งใส ปฏิบัติได้ ตรวจสอบได้ และให้มีบุคคลหลาย ๆ คนสามารถประเมินการทำงานได้ เพื่อเป็นการถ่วงดุลน้ำหนักการประเมินไม่ตกเป็นอำนาจของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

3. จากข้อค้นพบว่า ที่ทำงานมีการส่งเสริมสนับสนุนให้มีโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นให้มีการขอตำแหน่งทางวิชาการรวมถึงการอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรมีโครงการส่งเสริมหรือสนับสนุนความก้าวหน้าในการทำงานเป็นประจำปี เช่น การส่งไปอบรม การขอตำแหน่งทางวิชาการ เป็นต้น และเชิดชูผู้ที่มีคุณงามความดีที่ทำให้องค์การมีความเจริญก้าวหน้า เช่น การให้รางวัลมอบเกียรติบัตร กล่าวคำชมเชย เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่องอื่น ๆ เช่น ประสิทธิภาพการทำงานของมาตรฐานคนประจำเรือตามกฎหมายระหว่างประเทศและกฎหมายไทยตามความคิดเห็นของหน่วยงานภาครัฐ ปัญหาและอุปสรรคของมาตรฐานคนประจำเรือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกองมาตรฐานคนประจำเรือ เป็นต้น

2. ควรศึกษาประชากรอื่น ๆ เช่น หน่วยงานภาครัฐ ผู้รับบริการเรือ

3. ควรใช้เครื่องมืออื่น ๆ เช่น แบบสังเกต เป็นการมองเห็นด้วยสื่อสัมผัสด้วยตา เป็นการสังเกตพฤติกรรมหรือการกระทำจากการปฏิบัติงานจริงได้อีกทางหนึ่ง

บรรณานุกรม

กฤษดา แสวงดี. (2550). *สถานการณ์ด้านกำลังคนพยาบาลวิชาชีพในประเทศไทย ในวิกฤตกำลัง “คน” ด้านสุขภาพทางออก หรือทางตัน.* กรุงเทพฯ : กราฟิโอซิสเต็มส์ .

จักรี ศรีจารุเมธีญาณ และ สุรศักดิ์ อุดเมืองเพีย. (2563). แรงจูงใจในการทำงาน : ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้.*วารสารมจรอุบลปริทรรศน์, 5*(1), 424-436.

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. (2549) *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : แอคทีฟ พริ้นท์ .

ตันติมา ด้วงโยธา. (2540). *แรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลจิตเวชสังกัดกรมสุขภาพจิต*. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ธัญญนิตย์ นาคสินธุ์ . (2549). *ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ : กรณีศึกษา โรงพยาบาลตราด*. (วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต). สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

นเรศ ภูโคกสูง. (2541). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด. (มหาชน).* (วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาการศึกษาผู้ใหญ่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.

การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน

Public Service by Local Administration Organization and Quality of Life of the People

ธนภูมิ สันติรัตนมงคล[1] และรัชยา ภักดีจิตต์[2]

Thanapoom Santirattanamongkol[1] and Rachaya Pakdeejit[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: Thanapoom.pet@gmail.com

บทคัดย่อ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึงราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการบริการสาธารณะตามกฎหมาย เพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น การปกครองท้องถิ่นเป็นรากฐานที่สำคัญของการปกครองในระบบประชาธิปไตย เป็นสถาบันที่ให้การฝึกฝน ให้การศึกษาเกี่ยวกับการเมืองแก่ประชาชน โดยการทำให้ประชาชนมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เกิดสำนึกและตระหนักถึงความคุ้นเคยกับการใช้สิทธิทางการเมือง หน้าที่พลเมือง อันจะนำไปสู่ความศรัทธาและความเลื่อมใสในระบบประชาธิปไตย บทความนี้เสนอแนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยนำเสนอถึง (1) ความหมายและลักษณะการบริหารงานท้องถิ่น (2) แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ (3) ระบบมาตรฐานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (4) การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน

คำสำคัญ: การบริการสาธารณะ ระบบมาตรฐานบริการสาธารณะ คุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

Public service is very important in the democratic country. Local Administration is the major organization implemented the public service activity. As a result, local public service administration is different from the government public service administration both in the process or method and the outcomes. This article will indicate public service by Local Administration Organization and quality of life of the people which comprises (1) the meaning and characteristics of the local administration organization, (2) the concept of the public

service (3) the standard system of public service of the local administration organization, (4) Public Service by Local Administration Organization and Quality of Life of the People

Keywords: Public service, local administration**,** standard system of public service, Life of the people

บทนำ

ภารกิจสำคัญของภาครัฐส่วนหนึ่ง คือ การมุ่งส่งมอบบริการสาธารณะที่ดีให้แก่ประชาชน การปกครองท้องถิ่นคือ เครื่องมือที่รัฐบาลให้แก่ประชาชน เพื่อที่ประชาชนในท้องถิ่นต่าง ๆ มีอานาจหน้าที่ มีทรัพยากร มีกฎหมายเพียงพอ ที่จะสร้างบ้านสร้างเมืองของตนเองด้วยตนเองมากขึ้น เอนก เหล่าธรรมทัศน์ (2543, น.37)

ความหมายขององค์กรปกครองท้องถิ่น

ทินพันธุ์ นาคะตะ อธิบายถึงองค์กรปกครองท้องถิ่น ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้ (ทินพันธุ์ นาคะตะ, 2552, น.11-13)

1. การปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม แต่ไม่กระทบกับอำนาจอธิปไตยของประเทศ โดยมีสิทธิตามกฎหมาย

2. เป็นหน่วยการปกครองต่าง ๆ จัดตั้งขึ้น และควบคุมโดยรัฐบาลกลาง

3. เป็นหน่วยการปกครองตนเองในท้องถิ่น ที่มีสภาท้องถิ่นเป็นองค์ประกอบสำคัญ

4. การปกครองท้องถิ่น เป็นผลมาจากการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลกลาง โดยไม่ขึ้นกับการบังคับจากรัฐบาลส่วนกลาง แต่มีอำนาจกำหนดนโยบาย ตัดสินใจในการดำเนินงานต่าง ๆ ของตนเอง

5. เป็นหน่วยการปกครองตนเอง ที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการ เพื่อให้บริการต่าง ๆ ตามความต้องการของท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล ราษฎรเลือกตั้งเข้ามา และมีงบประมาณของตนเอง โดยเกิดขึ้นตามหลักการการกระจายอำนาจภายใต้กรอบของกฎหมาย

จากความหมายและแนวคิดลักษณะการบริหารงานท้องถิ่น สรุปโดยสังเขปได้ว่า การบริหารท้องถิ่นเป็นภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่นเดียวกับการบริหารประเทศเป็นภารกิจหลักของรัฐบาล การบริหาร งานท้องถิ่นมีลักษณะเฉพาะบางประการที่แตกต่างจากการบริหารงานภาครัฐในระดับชาติ การบริหารท้องถิ่นและการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีลักษณะสำคัญดังต่อไปนี้

1. การบริหารท้องถิ่นเป็นภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเป็นอานาจหน้าที่ของฝ่ายบริหาร ได้แก่ ผู้บริหารหรือคณะผู้บริหารท้องถิ่น

2. การบริหารท้องถิ่นเป็นกระบวนการหรือกรรมวิธีในการนาเอาการตัดสินใจและนโยบายของท้องถิ่นไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ รวมทั้งการนำกฎหมายที่ท้องถิ่นกำหนด ไปใช้บังคับในเขตท้องถิ่นด้วย ทั้งนี้นโยบาย

และกฎหมายของท้องถิ่นดังกล่าวต้องสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของท้องถิ่นที่จะกำหนดขึ้นโดยประชาชนหรือตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาของท้องถิ่น

3. การบริหารท้องถิ่นเป็นการผสมผสานของความรู้ ความสามารถทางการบริหารกับความรับผิดชอบต่อท้องถิ่น ซึ่งหลักเหตุผลการดาเนินการบริหารจะต้องคานึงถึงเจตจานงของประชาชนในท้องถิ่น (Popular Will) ตลอด จนความเสมอภาคและยุติธรรมในสังคม

4. การบริหารท้องถิ่นเป็นการนาทรัพยากรทางการบริหารของท้องถิ่น อันได้แก่ บุคลากร เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อบรรลุเป้าหมายในการสนองความต้องการของชุมชนท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของภาครัฐ

ความหมายของบริการสาธารณะ มีนักวิชาการหลายคนให้ความหมายไว้ โดยในช่วงแรกของการศึกษาทฤษฎีว่าด้วยบริการสาธารณะนั้น Dugit (อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2550, น.31) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่าบริการสาธารณะว่า บริการสาธารณะเป็นองค์ประกอบหนึ่งของรัฐ ซึ่งก็คือกิจกรรมทุกประเภทที่จัดทำ ดำเนินการ และควบคุมโดยฝ่ายปกครองจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ คำจำกัดความนี้สะท้อนให้เห็นความมีอยู่ของบริการสาธารณะคู่กับรัฐ และความสัมพันธ์ของรัฐกับประชาชนโดยผ่านทางบริการสาธารณะ บริการสาธารณะเป็นภารกิจของภาครัฐในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน เป็นการดำเนินงานเพื่อปกป้องความสงบเรียบร้อยและส่งเสริมบำรุงฐานะความเป็นอยู่ที่ผาสุกของประชาชน เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งในเรื่องความเป็นอยู่ สุขภาพ การศึกษา ความปลอดภัย และสวัสดิการสังคม (McKevitt, 1998, p.1)

จากความหมายดังกล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นถึงเป้าหมายของบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นไปที่การสร้างประโยชน์แก่ส่วนรวม และตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้น จึงเป็นความรับผิดชอบของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐที่จะใช้กระบวนการบริหาร รวมทั้งออกแบบโครงสร้างองค์การให้เหมาะสมกับประเภทของบริการสาธารณะ เพื่อที่จะทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด

ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะตามหลักกการของ “กฎหมายปกครอง” การบริการสาธารณะหมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง ที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้ (ประยูร กาญจณดล, 2549, น.119 – 121)

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ

2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้ เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มีการจัดแนวทางในการบริการสาธารณะเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขพี่ประชาชนนโยบายด้านโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. สนับสนุน ส่งเสริมและจัดให้มีระบบ การคมนาคม การขนส่ง ที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. สนับสนุน ส่งเสริม ให้มีระบบขนส่งมวลชน เพื่อความสะดวกในการเดินทางและการสัญจรเพื่อกระจายความเจริญไปทุกพื้นที่

3. สนับสนุน ส่งเสริมและบูรณาการร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหาการจราจรที่ติดขัดอย่างเป็นระบบ

4. พัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค การเกษตรกรรม และอุตสาหกรรมอย่างเพียงพอและทั่วถึง เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยแล้งและปัญหาน้ำขาดแคลน

6. สนับสนุนส่งเสริมบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางและจัดทำผังเมืองรวม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ที่ดินอย่างเป็นระบบ

7. สนับสนุน ส่งเสริมให้มีการพัฒนาและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

8. สนับสนุนส่งเสริมให้มีระบบไฟฟ้าสาธารณะอย่างทั่วถึง เพื่อความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน

9. สนับสนุนส่งเสริมให้ประชาชนมีคุภาพชีวิตที่ดี มีสุขภาพอนามัยที่ดี และอยู่ในสภาพแวดล้อมที่สะอาด ปลอดภัยถูกสุขลักษณะ

10. สนับสนุนส่งเสริมให้เกิดการอนุรักษ์ ฟื้นฟู และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น รวมทั้งส่งเสริม และสนับสนุนให้ประชาชน ชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ใช้สิทธิและมีส่วนร่วมในการดำเนินการ

ระบบมาตรฐานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ระบบมาตรฐานบริการสาธารณะของท้องถิ่นที่มีอยู่ในปัจจุบันแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. การจัดบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน หรือที่เรียกว่า Standard Public Services

2. การจัดบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศ หรือที่เรียกว่า Best Practices และ

3. การจัดบริการสาธารณะที่มีการให้สัญญาต่อผู้ใช้บริการหรือที่เรียกว่า Citizen Charter (จรัส สุวรรณมาลา, 2544, น.7) โดยมีลักษณะดังนี้

1. การจัดบริการสาธารณะขั้นมาตรฐาน (Standard Public Services) มีจุดมุ่งหมายหลักที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนให้ครอบคลุมและได้มาตรฐานขั้นต่ำตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีนัยของการบังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติตามกฎหมายของรัฐ ดังนั้นในระบบมาตรฐานนี้จึงมีการออกกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดกลไกและมาตรการกำกับดูแล หรือแม้กระทั่งการแทรกแซงการใช้ดุลยพินิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ระบบมาตรฐานการบริการสาธารณะขั้นต่าจึงเป็นส่วนหนึ่งของระบบความสัมพันธ์แนวตั้ง (Vertical relationship) ระหว่างรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งต้องปฏิบัติตามมาตรฐานขั้นต่ำ หากท้องถิ่นใดไม่ประสงค์ที่จะปฏิบัติตาม หรือไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานการดาเนินงาน หรือมาตรฐานการจัดบริการในเรื่องหนึ่งเรื่องใด ก็ให้ดำเนินการขอประชามติหรือขอความยินยอมจากประชาชนในท้องถิ่น แล้วเสนอขออนุมัติจากหน่วยงานของรัฐซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลมาตรฐานการจัดทาบริการสาธารณะของท้องถิ่นในเรื่องนั้น ๆ ตามลาดับ (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ, 2546, น.8)

2. การจัดทำบริการสาธารณะเพื่อความ เป็นเลิศ (Best Practices) มีจุดประสงค์เพื่อส่งเสริมท้องถิ่นที่มีศักยภาพในการพัฒนาระบบบริการ ได้มีการริเริ่มบุกเบิก ค้นคว้าพัฒนามาตรฐานคุณภาพบริการให้ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง และจัดให้มีศูนย์กลางการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ด้านการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะระหว่างท้องถิ่นต่าง ๆ ขึ้นในอนาคต โดยอาศัยความสมัครใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงไม่จำเป็นต้องมีกฎหมายรองรับ และไม่ต้องใช้อานาจรัฐเข้าควบคุมหรือผลักดันให้ท้องถิ่นต้องปฏิบัติตาม กลไกการปฏิบัติงานของระบบมาตรฐานลักษณะนี้จะเป็นการสร้างแรงกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันระหว่างท้องถิ่น โดยให้รางวัล ให้การยอมรับ รับรองคุณภาพ หรือให้ผลประโยชน์ตอบแทนอื่น ๆ พร้อมทั้งให้การสนับสนุนในด้านเทคนิควิชาการ คำปรึกษา เพื่อส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนาคุณภาพบริการของตนเองอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน การพัฒนาการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อความเป็นเลิศนี้จะเริ่มต้นโดยการบุกเบิกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสูงก่อน และแพร่ต้นแบบขยายออกไปสู่ท้องถิ่นอื่น ๆ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสูงเริ่มพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะในเรื่องที่ตนเองพร้อมมากที่สุดก่อน โดยเมื่อมีต้นแบบที่ดีพร้อมกับกลไกการสนับสนุนของระบบส่งเสริมมาตรฐานบริการสาธารณะ เช่น การรับรองคุณภาพ การให้รางวัล การประกาศเกียรติคุณ และด้วยแรงขับของการแข่งขันรวมทั้งการเรียนรู้ระหว่างท้องถิ่นด้วยกันเอง จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เริ่มนาระบบการพัฒนาคุณภาพบริการการจัดทำบริการสาธารณะเข้ามาใช้มากขึ้น

3. การจัดบริการสาธารณะที่มีการให้สัญญาต่อผู้ใช้บริการ (Citizen Charter) ระบบมาตรฐานบริการสาธารณะประเภทนี้พัฒนาขึ้นในปี ค.ศ. 1990 โดยรัฐบาลประเทศสหราชอาณาจักร (อังกฤษ) โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะส่งเสริมคุณภาพของบริการสาธารณะที่จัดโดยหน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สนองตอบความต้องการของผู้ใช้ บริการมากที่สุด

ระบบประกันคุณภาพบริการของอังกฤษที่เรียกว่า Citizen Charter นั้นใช้มาตรการทางกฎหมายกำหนดให้หน่วยจัดบริการสาธารณะทุกหน่วยจัดทามาตรฐานการให้บริการของตนเอง (Benjamin, 2003, p.46) และประกาศให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้รับทราบถึงสิทธิประโยชน์ของตนเองต่อการรับบริการ พร้อมกันนั้นก็ให้ผู้ใช้บริการทำหน้าที่ควบคุมดูแลคุณภาพการให้บริการ เพื่อรักษาสิทธิประโยชน์ของตนเองที่ใช้บริการในขณะเดียวกัน หน่วยจัดบริการต้องรักษามาตรฐานการให้บริการของตนเองตามที่ประกาศหรือให้สัญญาไว้แก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ถ้าทำไม่ได้ตามนั้น ผู้ใช้บริการสามารถฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายหรือดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ต่อหน่วยจัดบริการนั้น ซึ่งหน่วยจัดบริการต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือข้อเรียกร้องนั้น ๆ

ระบบ Citizen Charter เป็นวิธีการสร้างหลักประกันคุณภาพการบริการสาธารณะแบบบังคับโดยรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วม ตราเป็นกฎหมายว่าด้วยระบบการประกันคุณภาพบริการสาธารณะโดยระบบการให้สัญญาแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ (The Citizen Charter Act) ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการจัดทำมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะของตนเองตามรูปแบบและวิธีการที่กฎหมายกำหนด (Paul Heywood, 2002, pp. 167-168) และต้องจัดบริการให้เป็นไปตามสัญญาที่ประกาศหรือให้ไว้ต่อประชาชน ในขณะเดียวกัน กฎหมายดังกล่าวจะกำหนดสิทธิและหน้าที่ของประชาชนผู้ใช้บริการไว้ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนมีหลักประกันเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของการรับบริการ รวมทั้งทำหน้าที่ตรวจสอบกำกับดูแลหน่วยจัดบริการ ให้จัดบริการตามสัญญาที่ให้ไว้ ในต่างประเทศระบบประกันคุณภาพบริการแบบนี้นับว่าได้ผลดี จึงได้มีการนำระบบนี้ไปประยุกต์ใช้ รวมถึงในกรณีของประเทศไทย ก็ได้มีการนำมาทดลองใช้กับส่วนราชการบางแห่ง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐ แต่ในปัจจุบันในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นยังไม่ได้มีการนามาใช้แต่อย่างใด

การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน

การพัฒนาคุณภาพชีวิตมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพื่อให้ประชาชนสามารถพัฒนาตนเองและสังคมไปสู่เป้าหมายที่พึงปรารถนา ทั้งในส่วนบุคคล ครอบครัว ชุมชน จึงต้องมีการพัฒนาในด้านร่างกายและจิตใจ เพื่อให้มีแนวคิดเจตคติที่ดี รู้จักการบริหารตนเอง การเอื้ออาทรต่อบุคคลอื่น มีอาชีพและรายได้ที่พอเพียงต่อการดำรงชีวิต มีคุณธรรม ศีลธรรม ถ้าหากปฏิบัติได้เช่นนี้เท่ากับเป็นการยกระดับทั้งตนเองและสังคม ทำให้มีคุณค่า มีความเจริญงอกงาม ปัญหาต่าง ๆในสังคมลดน้อยลง เป็นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

ความหมายคุณภาพชีวิต (Quality of Life)

คุณภาพชีวิต มีความสำคัญยิ่งในการทำงานเพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ ในปัจจุบันคนเราทำงานเพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ดังนั้นสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสม คือทำให้เกิดความสุข ความมั่นคง หากเกิดความรู้สึกที่ดีต่องานจะส่งผลดีต่อทั้งตัวบุคคล และองค์กร คุณภาพชีวิต

ส่งผลต่อองค์กร เช่น ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ปรับปรุงศักยภาพของผู้ทำงาน เพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการดำรงชีวิต

"คุณภาพชีวิต" ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน และมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิต ซึ่งผู้ศึกษาได้รวบรวมความหมายไว้ ดังนี้

องค์การอนามัยโลก (WHO, 1995, อ้างถึงใน ชุติมา เทียนใส, 2551, น.7) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับบริบททางสังคมวัฒนธรรม และค่านิยมในเวลานั้น ๆ มีความสัมพันธ์กับจุดมุ่งหมาย ความคาดหวัง และมาตรฐานที่แต่ละคนกำหนดขึ้น ซึ่งประกอบด้วย 4 มิติ ดังนี้

1. ด้านสุขภาพกาย (Physical Domain) คือ การรับรู้สภาพทางด้านร่างกายของบุคคล ซึ่งมีผลต่อชีวิตประจำวัน เช่น การรับรู้สภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย การรับรู้ถึง ความรู้สึกสุขสบายไม่มีความเจ็บปวด การรับรู้ถึงความสามารถที่จะจัดการกับความเจ็บปวดทาง ร่างกายได้ การรับรู้ถึงพละกำลังในการดำเนินชีวิตประจำวัน การรับรู้ถึงความเป็นอิสระที่ไม่ต้องพึ่งพา ผู้อื่น การรับรู้ถึงความสามารถในการเคลื่อนไหวของตน การรับรู้ถึงความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตร ประจำวันของตน การรับรู้ถึงความสามารถในการทำงาน การรับรู้ว่าตนไม่ต้องพึ่งพายาต่าง ๆ หรือ การรักษาทางการแพทย์อื่น ๆ เป็นต้น

2. ด้านจิตใจ (Psychological Domain) คือ การรับรู้สภาพทางจิตใจของตนเอง เช่น การรับรู้ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อตนเอง การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเอง การรับรู้ถึง ความรู้สึก ภาคภูมิใจในตนเอง การรับรู้ถึงความมั่นใจในตนเอง การรับรู้ถึงความคิด ความจำ สมาธิ การตัดสินใจ และความสามารถในการเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ของตน การรับรู้ถึงความสามารถในการจัดการกับความเศร้าหรือกังวล การรับรู้เกี่ยวกับความเชื่อต่าง ๆ ของตนที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ถึงความเชื่อด้านวิญญาณ ศาสนา การให้ความหมายของชีวิต และความเชื่ออื่น ๆ ที่มีผล ในทางที่ดีต่อการดำเนินชีวิต มีผลต่อการเอาชนะอุปสรรค

3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationships) คือ การรับรู้เรื่อง ความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่น การรับรู้ถึงการที่ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคม การรับรู้ว่าตนได้เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคมด้วย รวมทั้งการรับรู้ในเรื่องอารมณ์ทางเพศ หรือการมีเพศสัมพันธ์

4.ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) คือ การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ว่าตนมีชีวิตอยู่อย่างอิสระไม่ถูกกักขัง มีความปลอดภัยและมั่นคงในชีวิต การรับรู้ว่าได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดีปราศจากมลพิษต่าง ๆ การคมนาคมสะดวก มีแหล่ง ประโยชน์ ด้านการเงิน สถานบริการทางสุขภาพและสังคมสงเคราะห์ การรับรู้ว่าตนมีโอกาสที่จะได้รับ ข่าวสาร หรือฝึกฝนทักษะต่าง ๆ การรับรู้ว่าตนได้มีกิจกรรมสันทนาการ และมีกิจกรรมในเวลาว่าง เป็นต้น

แนวทางการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน

จากการทบทวนแนวคิดคุณภาพชีวิตที่สรุปว่ามีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน ตามกรอบองค์การอนามัยโลก (WHO, 1995) สามารถสรุปแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน 4 ด้าน ตามแนวคิดคุณภาพชีวิตของ WHO ดังนี้

1. ด้านร่างกาย การจัดให้มีการบริการสาธารณะด้านสุขภาพ และการส่งเสริมสุขภาพแก่ประชาชน พร้อมด้วยการเชื่อมโยงสัมพันธ์กับโรงพยาบาลในชุมชน ท้องถิ่น เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเช่น การฉีดวัคซีน การดูแลผู้สูงอายุ ตลอดจนการมีศูนย์สุขภาพของเด็กก่อนวัยเรียน

2. ด้านจิตใจ การจัดให้มีการดูแลจิตใจแก่ประชาชน เช่นการจัดให้มีสันทนาการ การประเมินความเครียดด้วยบุคคลากรทางการแพทย์จากโรงพยาบาลในชุมชน ท้องถิ่น จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิต การผ่อนคลายความเครียด และจัดกิจกรรมการฝึกทักษะการจัดการความเครียดด้วยตัวเอง

3. ด้านสิ่งแวดล้อม การกำหนดเป็นนโยบายในการสร้างสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการมีสุขภาพดี มีความปลอดภัยแก่ประชาชนในชุมชน ท้องถิ่น

4. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม การจัดให้มีการรวมกลุ่มสานสัมพันธ์ของประชาชนในชุมชน ท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนสมาชิกในชุชนมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

สรุป

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจมุ่งที่จะให้ได้รับการบริการสาธารณะแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี อย่างทั่วถึง เพื่อให้บริการแก่ประชาชนรับทราบปัญหาและความต้องการของประชาช การปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ และด้านการป้องกันและรักษาความปลอดภัยนชีวิตและทรัพย์สินตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน โดยมีการพัฒนาด้านขั้นตอนและวิธีการการให้บริการ มีการลดขั้นตอนในการขอรับบริการ เช่น การเพิ่มช่องทางในการขอรับบริการ โดยมีการเพิ่มช่องทางการติดต่อหรือนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ควบคู่กับการขอรับบริการเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การพัฒนาด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้ในการสื่อสารใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน เป็นการสนองนโยบายของรัฐบาลในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนอย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

ทินพันธุ์ นาคะตะ. (2552). *การปกครองท้องถิ่น กับการจัดการสิ่งแวดล้อม และการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ : อินทภาษ.

รัฐธรรมนญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560. (2560). *ราชกิจจานุเบกษา*, เล่มที่ 134 ตอนที่ 40ก. หน้า 40.

วุฒิสาร ตันไชย. (2551). *ยุทธศาสตร์การปกครองท้องถิ่น.* กรุงเทพฯ : เอกซเปอร์เน็ท.

สมาน รังสิโยกฤษฎ์. (2543). *การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศต่าง ๆ.* กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

Heywood, P. (2002). *Political corruption: Problems and perspectives*. Political Studies Association.

Manor, J. (1999). *The Political Economy of Democratic Decentralization*. Washington, D.C.: World Bank.

Parker, A. N. (1995). *Decentralization: The way forward for the rural development*. World Bank

ประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

Government Humen Resource Management with Information System

ธตมน จันทรปาน[1] และรัชยา ภักดีจิตต์[2]

Thatamon Juntharapan[1] and Rachaya Pakdeejit[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินประสิทธิผลการนำนโยบายของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติ ระบุสภาพปัญหาของการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี และเสนอแนวทางในการส่งเสริมโอกาสในการพัฒนาอาชีพสตรีตามแนวนโยบายของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ในพื้นที่อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนอำเภอนครชัยศรี จำนวน 5 คน และคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีตำบล/เทศบาล จำนวน 25 คน ซึ่งเป็นสตรีในพื้นที่อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาในการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติ 4 ประการ ได้แก่ (1) การประชาสัมพันธ์ยังไม่เพียงพอทำให้สมาชิกสตรีขาดความรู้ความเข้าใจในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี (2) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีของสมาชิกสตรี (3) การจัดการภายในของกลุ่มสตรีในการบริหารเงินที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี (4) การพัฒนาต่อยอดอาชีพด้านการตลาดของสมาชิกที่ได้รับเงินสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี งานวิจัยนี้จึงได้ให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และพัฒนาการนำนโยบายของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติ

คำสำคัญ: การนำนโยบายไปปฏิบัติ กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

Abstract

The objectives of this research were to assess the effectiveness of the policy implementation of the Women Empowerment Fund (WEF). Identify problems in access to funding for the Women Empowerment Fund (WEF). and propose guidelines for promoting women's career development opportunities according to the policy of the Women's Role Development Fund in the Nakhon Chai Si district Nakhon Pathom Province. The researchers collected the data through in-depth interviews with key informants. which are community

development officers in Nakhon Chaisri District, consisting of 5 people, and 25 people working groups to drive the Women's Role Development Fund in Tambon/Municipality, who are women in Nakhon Chaisri District Nakhon Pathom Province (1) Inadequate public relations deprived women members of the knowledge and understanding of access to funding of the Women Empowerment Fund (2) Participation in the activities of the Women Empowerment Fund (3) Internal management of women's groups in Treasury management supported by the Women Empowerment Fund (4) Developing the marketing careers of members who receive funding from the Women Empowerment Fund. This research therefore provides recommendations for solving various problems and develops the implementation of the Women Empowerment Fund policy (WEF).

Keywords: Policy Implementation, The Women Empowerment Funds

บทนำ

กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ถือได้ว่าเป็นองค์กรสำคัญในการดูแลคุณาภาพชีวิต และส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพสตรีและองค์กรสตรี มีวัตถุประสงค์ที่จะสร้างโอกาสให้สตรีเข้าถึงแหล่งทุนสำหรับการลงทุนดอกเบี้ยต่ำ เพื่อพัฒนาอาชีพ สร้างงาน สร้างรายได้ หรือสำหรับการส่งเสริมและพัฒนาไปสู่การสร้างหรือสวัสดิภาพหรือสวัสดิการให้แก่สตรี จากแนวนโยบายของรัฐบาลในการจัดตั้งกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี เมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ภายใต้สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ซึ่งต่อมาคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ได้มีมติเมื่อ วันที่ 29 กรกฎาคม 2557 ให้โอนย้ายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี มาอยู่กรมการพัฒนาชุมชน ซึ่งต่อมาคณะรัฐมนตรี มีมติเมื่อวันที่ 12 เมษายน 2559 ให้ควบรวมกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี เข้ากับกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีกรมการพัฒนาชุมชน โดยมีผลตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2559 ทำให้การบริหารกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอยู่ในความรับผิดชอบของกรมการพัฒนาชุมชน (แนวทางการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี สำหรับจังหวัด, 2560, น.1)

คณะกรรมการนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาสถานภาพสตรีแห่งชาติ (กยส.) ซึ่งเป็นไปตามมติที่ประชุม กยส. ครั้งที่ ๓/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ ได้กำหนดยุทธศาสตร์ไว้ 5 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ 1 ปรับเปลี่ยนเจตคติของสังคมในประเด็น ความเท่าเทียมกันระหว่างหญิงชาย ยุทธศาสตร์ 2 เสริมพลัง เพิ่มบทบาทการมีส่วนร่วม เพื่อพัฒนาสังคม และคุณภาพชีวิตแก่สตรีทุกกลุ่มและทุกระดับ ยุทธศาสตร์ 3 พัฒนาเงื่อนไขและปัจจัยที่เอื้อต่อการพัฒนาสตรี ที่มีประสิทธิผลและเสมอภาค ยุทธศาสตร์ 4 กำหนดมาตรการเฝ้าระวัง ขจัดปัจจัยเสี่ยง ป้องกัน คุ้มครอง ช่วยเหลือ และเยียวยา และ ยุทธศาสตร์ 5 สร้างความเข้มแข็งของกลไก และกระบวนการพัฒนาสตร ซึ่งสอดคล้องกับทิศทาง ของยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ที่มุ่งเน้น

การพัฒนาคนให้เป็นศูนย์กลาง โดยเน้นการพัฒนาคนในทุกช่วงวัย การมีส่วนร่วม ของทุกคน และการเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐาน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ ระหว่างประชาชนกลุ่มต่าง ๆ (ยุทธศาสตร์การพัฒนาสตรี พ.ศ.2560-2564, 2560)

กรมการพัฒนาชุมชนได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี เพื่อบริหารกองทุนพัฒนาบทบาสตรี ภายใต้พระราชบัญญัติการบริหารทุนหมุนเวียน พ.ศ. 2558 และข้อบังคับคณะกรรมการบริหารกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ว่าด้วยการบริหารกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี พ.ศ. 2559 (แผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี กรมการพัฒนาชุมชน พ.ศ. 2563-2464, 2562, น.3) สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ ถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนงานของกองทุนฯในระดับอำเภอ มีทำหน้าที่เป็นสำนักงานเลขานุการคณะอนุกรรมการกลั่นรองและติดตามการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอ (อสก.อ) มีอำนาจหน้าที่จัดทำแผนติดตาม กำกับ ดูแล สนับสนุน และประสานการดำเนินงานในเขตพื้นที่อำเภอ ตรวจสอบ กลั่นกรองโครงการที่สมาชิกขอรับการสนับสนุน รวมถึงรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหา และอุปสรรคต่อคณะอนุกรรมการบริหารกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีระดับจังหวัด (อกส.จ) และปฏิบัติงานตามนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี

กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ได้มีการสนับสนุนเงินทุนสตรีประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ การสนับสนุนเงินทุนประเภทเงินหมุนเวียน (เงินกู้) และเงินทุนอุดหนุน (ทุนให้เปล่า) ซึ่งสมาชิกสตรีในพื้นที่เป็นผู้เขียนโครงการ โดยผ่านเห็นชอบโดยคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีระดับตำบล/เทศบาล ซึ่งเป็นตัวแทนของสตรีในพื้นที่เป็นผู้พิจารณากลั่นกรองในเบื้องต้น แล้วส่งโครงการเข้าในที่ประชุมคณะกรรมการกลั่นกรองและติดตามการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีระดับอำเภอพิจารณาในระดับอำเภอ เมื่อโครงการได้รับความเห็นชอบแล้วดำเนินการส่งโครงการเข้าไปพิจารณาในที่ประชุมคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีระดับจังหวัด และพิจารณาโครงการโดยคณะกรรมการบริหารกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีระดับจังหวัดเพื่อพิจารณาอนุมัติโครงการ

ในปี 2560 – 2564 อำเภอนครชัยศรี มีสมาชิกสตรีขอรับการสนับสนุนเงินจากกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ประเภทเงินทุนหมุนเวียน (เงินกู้) จำนวน 73 โครงการ เป็นเงินทั้งสิ้น 12,976,000 บาท

การประชุมคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจังหวัดนครปฐม ครั้งที่ 3/2564 วันที่ 18 มีนาคม 2564 ได้สรุปข้อมูลสมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอนครชัยศรี ณ วันที่ 30 กันยายน 2563 ประเภทบุคคลธรรมดา จำนวน 2,602 คน ประเภทองค์กรสตรี จำนวน 86 องค์กร ข้อมูลสรุปลูกหนี้ค้างชำระกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ประเภทเงินทุนหมุนเวียน (เงินกู้) จังหวัดนครปฐม ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2556-2563 (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2564) แยกรายอำเภอ พบว่า อำเภอนครชัยศรี มีโครงการค้างชำระกองทุนฯ จำนวน 36 โครงการ เงินต้นค้างชำระเป็นเงิน 4,339,785.63 บาท ดอกเบี้ยเป็นเงิน 25,445 บาท จังหวัดจะดำเนินการออกหนังสือแจ้งเตือนสมาชิกผู้กู้ที่ครบกำหนดชำระที่ผิดนัดชำระเพื่อให้เป็นไปตามกระบวนการบริหารจัดการหนี้และติดตามหนี้ โดยให้แต่ละอำเภอตรวจสอบเฝ้าระวังไม่ให้สัญญากู้ยืม

เงินกองทุนฯของลูกหนี้ค้างชำระหมดอายุความเกิน 6 เดือน ก่อนที่จะดำเนินการฟ้องร้องดำเนินคดีทางกฎหมาย

ตารางที่ 1 สรุปลูกหนี้ค้างชำระกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี อำเภอนครชัยศรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

อำเภอ	ยอดหนี้ค้างชำระ		
	จำนวนโครงการ	เงินต้น (บาท)	ดอกเบี้ย (บาท)
นครชัยศรี	36	4,339,785.63	25,445

ที่มา: การประชุมคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจังหวัดนครปฐม ครั้งที่ 3/2564 วันที่ 18 มีนาคม 2564 ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2564)

สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอนครชัยศรี ได้รับการจัดสรรงบประมาณตามแผนการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปี 2564 รวมทั้งสิ้น 3,318,850 บาท แยกเป็น งบบริหารจัดการกองทุนฯ 218,850 บาท เงินทุนหมุนเวียน 500,000 บาท เงินอุดหนุน 2,600,000 บาท โดยมีผลการเบิกจ่ายงบประมาณกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอนครชัยศรี ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

ประเภทงบประมาณ	เป้าหมายการเบิกจ่ายงบประมาณ (บาท)	ผลการเบิกจ่ายอนุมัติครั้งที่ ๑	ผลการเบิกจ่ายอนุมัติครั้งที่ ๒	รวมเบิก	คิดเป็นร้อยละ	คงเหลือ
1. งบบริหาร	218,850	96,175	0	96,175	43.95	122,675
2. เงินทุนหมุนเวียน (เงินให้กู้)	500,000	64,100	397,200	461,300	92.26	38,700
3. เงินอุดหนุน (ทุนให้เปล่า)	2,600,000	0	1,970,000	1,970,000	75.77	630,000
รวมจำนวนเงิน	3,318,850	160,275	2,367,200	2,527,475	76.16	791,375

ที่มา: สรุปผลการเบิกจ่ายงบประมาณกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีอำเภอนครชัยศรี การประชุมคณะอนุกรรมการกลั่นกรองและติดตามการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ข้อมูล ณ วันที่ 15 มีนาคม 2564

จากข้อมูลสรุปลูกหนี้ค้างชำระกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี และสรุปผลการใช้จ่ายงบประมาณข้างต้น พบว่าโครงการเงินทุนหมุนเวียน (เงินกู้) ค้างชำระกองทุนฯในระดับที่ไม่สูงมากแต่มีโครงการที่ยื่นขอรับการสนับสนุน ตั้งแต่ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 จำนวน 6 โครงการ เป็นเงินต้น 347,777.63 บาท ดอกเบี้ย 7,265 บาท ซึ่งมีระยะเวลายาวนานในการติดตามหนี้ถึง 7 ปี อีกทั้งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีสมาชิกโครงการยื่นขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนฯ ประเภทเงินหมุนเวียน (เงินกู้) จำนวน 6 โครงการ วงเงิน 800,000 บาท เกินงบประมาณจัดสรร (ระเบียบวาระการประชุมคณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีจังหวัดนครปฐม, 2564, น.10) ซึ่งเป็นจำนวนโครงการที่สูง เมื่อเทียบกับอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนอำเภอนครชัยศรี จำนวนเพียง 3 คน อาจนำนโยบายไปปฏิบัติในพื้นที่ได้ไม่ครอบคลุม ไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของกองทุนฯ สมาชิกกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีได้เท่าที่ควร

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาประสิทธิผลในการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติในพื้นที่อำเภอนครชัยศรี เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาอาชีพ สร้างงาน สร้างรายได้ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการงานกองทุนฯ และพัฒนาคุณภาพชีวิตขอสมาชิกสตรีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ได้แก่

1) เพื่อประเมินประสิทธิผลการนำนโยบายของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติในพื้นที่อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

2) เพื่อระบุสภาพปัญหาของการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ในพื้นที่อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

3) เพื่อเสนอแนวทางในการส่งเสริมโอกาสในการพัฒนาอาชีพสตรีตามแนวนโยบายของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ในพื้นที่อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติ ในพื้นที่อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม สภาพปัญหาของการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี และแนวทางในการส่งเสริมโอกาสในการพัฒนาอาชีพสตรีในพื้นที่อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ดำเนินการระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2565 ระยะเวลา 2 เดือน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพโดยผู้วิจัยเลือกพื้นที่ศึกษา คือ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านเอกสาร (Documentary Research) ที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการโครงการขอรับการสนับสนุนเงินทุนหมุนเวียน (ประเภทเงินกู้) และสัมภาษณ์

เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) 30 คน ซึ่งประกอบด้วย พัฒนาการอำเภอนครชัยศรี 1 คน เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนอำเภอนครชัยศรีผู้ประสานงานตำบล จำนวน 4 คน คณะทำงานขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีตำบล/เทศบาล จำนวน 25 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 30 คน ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้นำไปวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา และการวิเคราะห์เนื้อหาสาระในส่วนของ ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีประสบกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับ 4 ประการ ได้แก่ 11) การประชาสัมพันธ์ยังไม่เพียงพอทำให้สมาชิกสตรีขาดความรู้ความเข้าใจในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี 2) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีของสมาชิกสตรี 3) การจัดการภายในของกลุ่มสตรีในการบริหารเงินที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี 4) การพัฒนาต่อยอดอาชีพด้านการตลาดของสมาชิกที่ได้รับเงินสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี และให้ความรู้ด้านการตลาด ดังนี้

จากการดำเนินการที่ผ่านมาพบว่า สตรีส่วนใหญ่ของชุมชนต่าง ๆ ยังไม่ตระหนักและให้ความสำคัญกับกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีเท่าที่ควร สมาชิกกองทุนโดยส่วนใหญ่เป็นสตรีวัยกลางคน และผู้สูงอายุ ดังนั้นเมื่ออำเภอนครชัยศรีได้รับจัดสรรงบประมาณจากกองทุนพัฒนาบทบาทสสตรี และประชาสัมพันธ์การเข้าถึงแหล่งเงินทุน ประเภทเงินทุนหมุนเวียน (เงินกู้) ผ่านการประชุมคณะทำงานขับเคลื่อนและติดตามการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีระดับตำบล/เทศบาลอย่างสม่ำเสมอ ปีละ 4 ครั้ง และผ่านช่องทางออนไลน์ แต่ยังมีผู้ให้ความสนใจไม่มากเท่าที่ควร ส่วนใหญ่มีเพียงสมาชิกสตรีที่เป็นผู้สูงอายุ สามารถเข้าร่วมประชุมและมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ผลที่เห็นได้ชัดคือ ทางกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไม่สามารถหาหรือชักจูงให้สตรีรุ่นใหม่เข้ามาร่วมเป็นสมาชิกได้ ที่ผ่านมาทางกองทุนยังขาดประสิทธิผลทางด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร จึงไม่สามารถ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายของกองทุนดังกล่าวคือ สตรีไทยอายุ 15 ปี ขึ้นไปที่มีภูมิลำเนา หรือถิ่นที่อยู่ ในท้องที่ไม่น้อยกว่า 6 เดือน ส่วนมากสมาชิกในเขตพื้นที่ ที่มีอยู่เป็นจำนวนน้อยจะมีอายุ 40 ปีขึ้นไป ส่วนสตรีอายุช่วง 15 -39 ปี มีเพียงส่วนน้อยที่เป็นสมาชิก เนื่องด้วยส่วนมากจะเป็น นักเรียน นักศึกษา และวัยทำงาน ซึ่งสตรีเหล่านี้ไม่มีเวลาเข้าร่วมกิจกรรมกับกองทุนหรือไปทำงานที่ต่างจังหวัด

นอกจากการประชาสัมพันธ์รับสมัครสมาชิกรุ่นใหม่มาร่วมโครงการได้ไม่มากนักแล้ว เรายังพบว่าสมาชิกที่มีทั้งในระดับหมู่บ้าน และระดับตำบลขาดความรู้ความเข้าใจในการเขียนโครงการขอรับการสนับสนุนเงินทุนจากกองทุน และมองว่าเงินทุนประเภทเงินหมุนเวียน (เงินกู้) มีความยุ่งยากในการเขียนโครงการซึ่งเป็นสตรีผู้ประกอบอาชีพร่วมกัน ตั้งแต่ 3 – 5 คน เสนอให้คณะทำงานต่าง ๆ พิจารณาเห็นชอบตั้งแต่ระดับตำบล ระดับอำเภอ ไปจนถึงระดับจังหวัด และเป็นการสร้างภาระหนี้สินให้สมาชิกต้องส่งเงินคืนรัฐเนื่องจากตนผู้สูงอายุแล้ว

การมีสมาชิกรุ่นใหม่เข้าร่วมดำเนินโครงการเป็นจำนวนน้อย นับเป็นอุปสรรคต่อการบริหารกองทุนเป็นอย่างยิ่ง นอกจากจะไม่เพียงพอในการที่จะคัดเลือกหาบุคคล ที่มีความรู้และคุณสมบัติที่เหมาะสมมาทำหน้าที่ในการบริหารจัดการโครงการต่าง ๆ ส่งผลให้การบริหารเงินกองทุนและงบประมาณในการบริหารขาดประสิทธิผล และประสิทธิภาพ รากเหง้าของปัญหามาจากคณะกรรมการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในระดับหมู่บ้าน ยังไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนและขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารกองทุน

นอกจากนั้นยังพบว่าหลังจากได้รับเงินทุนสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี บางกลุ่มไม่สามารถนำเงินชำระคืนกองทุนได้ตามกำหนด เกิดปัญหาหนี้ค้างชำระและมีเบี้ยปรับ เบี้ยผิดนัด โดยเจ้าหน้าที่ต้องลงไปติดตาม

ปัญหาประการสุดท้ายที่พบเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องการพัฒนาต่อยอดอาชีพด้านการตลาดของสมาชิกที่ได้รับเงินสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี เนื่องจากสตรีเขียนโครงการเพื่อขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุน ได้เขียนแผนการดำเนินงาน และแผนการใช้จ่ายเงินที่ได้รับจัดสรรเพื่อต่อยอดกิจการหรือเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ในการประกอบอาชีพ แต่ยังขาดองค์ความรู้ในการทำตลาด การหาช่องทางจำหน่ายสินค้าที่หลากหลาย

แนวทางการแก้ไขปัญหา

ในการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาการดำเนินงานโครงการกองทุนพัฒนาบาทสตรี ผู้เขียนได้ ประมวลข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาที่ประสบข้างต้น ดังนี้

1. สำนักงานเลขาคณะอนุกรรมการกลั่นกรองและติดตามการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีร่วมกับอำเภอนครชัยศรี ประชาสัมพันธ์การรับสมัครสมาชิกใหม่เพื่อเป็นการเพิ่มกลุ่มเป้าหมายสตรีในพื้นที่ให้มากขึ้น ผ่านการประชุมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการประชุมประจำเดือนหัวหน้าส่วนราชการ ประชุมกำนันผู้ใหญ่บ้าน เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้และเน้นย้ำผู้นำในการประชาสัมพันธ์การรับสมัครสมาชิกกองทุนในระดับตำบล หมู่บ้าน รวมถึงการจัดพื้นที่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของกองทุนในพื้นที่อำเภอเพื่อให้สตรีผู้ที่มีความสนใจต้องการเงินทุนเพื่อเริ่มต้นอาชีพ หรือต่อยอดกิจการได้ทราบข่าวสาร

2. เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน และคณะทำงานขับเคลื่อนการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีระดับตำบล/เทศบาล เปิดโอกาสให้กับสมาชิกได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีหลากหลายกลุ่มมากขึ้น ร่วมประชุมอบรมตามแผนปฏิบัติงานของกองทุนเพื่อรับฟังข้อมูลข่าวสาร การรายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน/ปี พิจารณากลั่นกรองโครงการที่สมาชิกขอรับการสนับสนุนเงินทุนและคัดเลือกสมาชิกกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของสตรีในทุกระดับ กำหนดดำเนินการจัดกิจกรรมให้มีความยืดหยุ่นสอดคล่องกับความพร้อมของสตรีในพื้นที่

3. สำนักงานเลขาคณะอนุกรรมการกลั่นกรองและติดตามการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีร่วมกับเจ้าหน้าที่พัฒนาสตรี เจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชนร่วมช่วย ให้คำปรึกษา แนะนำ ตั้งแต่การเขียนโครงการเสนอขอรับการสนับสนุนเงินกองทุนฯ ตรวจสอบและคัดกรองโครงการที่มีความสามารถในการชำระคืน

มีแนวโน้มในการเติบโตพัฒนาต่อยอดกิจการหรือสินค้าและบริการได้ มีการอบรมให้ความรู้ในด้านการจัดการกลุ่มสตรี บริหารงานกลุ่มอาชีพ การเงิน การจัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย การจัดทำบันทึกชำระคืนเงินกองทุน โดยมีการออกหนังสือเพื่อแจ้งเตือนกลุ่มสตรีล่วงหน้าเมื่อถึงงวดกำหนดชำระเพื่อให้สมาชิกเตรียมความพร้อม

4. สำนักงานเลขาคณะอนุกรรมการกลั่นกรองและติดตามการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ร่วมกับเจ้าหน้าที่พัฒนาชุมชน และคณะทำงานขับเคลื่อนและติดตามกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี ติดตามผลหลังกลุ่มสตรีได้รับเงินสนับสนุนจากกองทุนไปแล้วเป็นอย่างไร มีผลสำเร็จหรือประสบปัญหาเรื่องใด และมีความต้องการพัฒนาต่อยอดอาชีพรูปแบบใด รวมถึงการส่งเสริมให้ความรู้ด้านการขาย การตลาด และการตลาดออนไลน์ การพัฒนาสินค้าและบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งจะเป็นการพัฒนาศักยภาพสตรีแล้วทำให้สตรีมีรายได้เพิ่มขึ้น มีแนวโน้มในการชำระคืนเงินโครงการได้อย่างต่อเนื่อง

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้ได้ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี พร้อมทั้งได้ให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาที่พบจากการวิจัย การวิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย ในพื้นที่อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม โดยได้ใช้เวลาศึกษาเป็นระยะเวลา 2 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม 2565 – กุมภาพันธ์ 2565 ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้มาจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งเป็นสตรีจำนวนทั้งสิ้น 25 คน ซึ่งดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้าและคณะกรรมการคณะขับเคลื่อนและติดตามการดำเนินงานกองทุนพัฒนาบทบาทระดับตำบล/เทศบาล จากจำนวนตำบลทั้งหมด 24 ตำบล ของอำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

งานวิจัยนี้พบว่า กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีประสบปัญหาหลักในการดำเนินการ 4 ประการ ได้แก่ 4 ประการ ได้แก่ 1) การประชาสัมพันธ์ยังไม่เพียงพอทำให้สมาชิกสตรีขาดความรู้ความเข้าใจในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี 2) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีของสมาชิกสตรี 3) การจัดการภายในของกลุ่มสตรีในการบริหารเงินที่ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี 4) การพัฒนาต่อยอดอาชีพด้านการตลาดของสมาชิกที่ได้รับเงินสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี จากปัญหา 4ประการ ดังกล่าว งานวิจัยนี้ได้เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา 4 ประการ เช่นเดียวกัน แต่ข้อเสนอแนะ 4 ข้อที่เสนอไว้ในงานวิจัยนี้ สามารถนำมาบูรณาการและสรุปรวมกันได้ว่า คณะกรรมการขับเคลื่อนกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีแห่งชาติ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ควรจะมีการเตรียมความพร้อมของชุมชนในการที่จะรองรับหรือนำนโยบายของคณะกรรมการกองทุนพัฒนา บทบาทสตรีแห่งชาติ ไปแปลงเป็นแนวทางในการดำเนินการให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาของ แต่ละท้องถิ่น ในกรณีเช่นนี้จะรวมถึงการพัฒนาศักยภาพทางการบริหาร ซึ่งประกอบด้วย 1) การประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ได้สมาชิกในแต่ละชุมชนเข้ามาร่วมดำเนินการ และให้การสนับสนุน ทางด้านงบประมาณและทรัพยากรที่ระดมหามาได้จากภายในชุมชน 2) พัฒนาระบบการติดตาม และประเมินผลความก้าวหน้าของงาน ซึ่งรวมถึงการจัดทำรายงาน ผลการดำเนินงาน และรายงาน การใช้จ่ายงบประมาณ

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

โครงการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีซึ่งมีวัตถุประสงค์ให้สตรี มีการรวมกลุ่มเพื่อสร้างอาชีพ โดยการปล่อยเงินกู้ให้สมาชิกเพื่อนำไปใช้เป็นต้นทุนการรวมกลุ่ม และพัฒนาอาชีพ ตามความเหมาะสมกับสภาพท้องถิ่นและความต้องการของสมาชิก ผลที่ได้จาก การวิจัยในส่วนนี้ พบว่า มีความคล้ายคลึงกับงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน และการบริหารกองทุนต่าง ๆ เช่นเราพบว่า กองทุนพัฒนาบทบาทสตรีได้มีการคัดเลือกกรรมการ ประธานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีเสร็จเรียบร้อยทุกตำบล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะ แย้มเอม (2552) ที่ได้ศึกษาผลการดำเนินงานของกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองในเขตเทศบาลตำบล หนองไม้แดง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

การคัดเลือกคณะกรรมการกองทุนพัฒนาบทบาสตรีมีความโปร่งใส ในด้านการบริหารจัดการ แต่ปัญหาหลักอยู่ที่ว่า กองทุนพัฒนาบทบาทสตรียังมีจุดอ่อนอยู่ที่การบริหารจัดการ เช่นเดียวกับผลที่ได้จากการศึกษากองทุนอื่น ที่พบว่า มีการอนุมัติโครงการเกี่ยวกับโครงการฝึกอาชีพเป็นส่วนใหญ่ ด้านการขอรับเงินสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี พบว่า สมาชิกในแต่ละหมู่บ้านยังมีการเสนอ โครงการเข้าไปขอรับงบประมาณที่ทางจังหวัดจัดสรรเป็นหลัก ส่วนด้านการรายงานผลการใช้จ่าย สมาชิกของกองทุนที่ได้รับอนุมัติโครงการมิได้จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน ตามรูปแบบรายงานที่ทางกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุกูล บำรุงไทย และคณะ (2543) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ภูมิปัญญาชาวบ้านกับการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนแบบพึ่งตนเองของจังหวัดตากซึ่งพบข้อสรุปว่า การบริหารงานของกลุ่มยังขาดทักษะด้านการบริหารกลุ่ม ขาดบุคลากรที่จะเข้ามา ให้ความรู้และสนับสนุน จึงควรจัดให้มีการฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ เช่นเดียวกับที่พบในงานวิจัยชิ้นนี้

นอกจากนี้เรายังเห็นได้ว่า ในการขยายหรือเพิ่มจำนวนสมาชิกควรเน้นไปที่การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้สมาชิกของชุมชนทุกคนได้รับทราบอย่างละเอียด ควรมีการโฆษณา และให้ความรู้ที่เกี่ยวกับการลงทะเบียนสมาชิกโดยใช้สื่อหลายประเภท ส่วนการจัดตั้งคณะกรรมการกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีในระดับต่าง ๆ ควรมีการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนให้มากยิ่งขึ้น สำหรับการบริหารเงินกองทุนและงบประมาณ ควรมีการพิจารณาจัดสรรงบประมาณ ให้กับโครงการนำร่องของแต่ละอำเภอหรือแต่ละตำบลก่อน เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการสนับสนุนงบประมาณให้กับโครงการ อื่น ๆ ต่อไป ซึ่งผลการวิจัยในส่วนนี้สอดคล้อง กับงานวิจัยของ สุรางค์ อีลา (2547) ที่ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการบริหารจัดการกองทุนหมู่บ้านของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน กรณีศึกษา ตำบลเรียง อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการหมู่บ้าน ได้แก่ การช่วยเหลือจากสมาชิก ความสามารถในการประสานงาน ของคณะกรรมการ การสนับสนุนด้านวิชาการและการจัดการประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวกับ กองทุน และการมีประสบการณ์ในการได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในเรื่องการบริหาร กองทุน

จากข้อสังเกตและผลการวิจัยที่ได้ครั้งนี้ สามารถให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายว่า ที่ ควรมีการศึกษาเพื่อประเมินความสำเร็จของโครงการที่สมาชิกสตรีขอรับเงินทุนสนับสนุนจากกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีเป็นราย

โครงการว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ คุ้มค่า มีการบริหารจัดการกลุ่มทีดีมากน้อยเพียงใด เพื่อหาแนวทางในการเสริมสร้างศักยภาพและความสามารถ สร้างความมั่นคงด้านอาชีพ รายได้ และสวัสดิการของสตรีอย่างยั่งยืน

บรรณานุกรม

กลุ่มมาตรการและกลไก กองส่งเสริมความเสมอภาคระหว่างเพศ กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว. (2560). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาสตรี พ.ศ.2560-2564*. กรุงเทพฯ: กรมกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.

กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี. (2564). *ยุทธศาสตร์กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี*. สืบค้นจาก http://www.womenfund.in.th/strategy-and-planning/strategic.html

นงนภัส ไพรศรี, บุญทัน ดอกไธสง, และวิมล หอมยิ่ง. (2558). ประสิทธิผลการนำนโยบายกองทุนพัฒนาบทบาทสตรีไปปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรีในกลุ่มจังหวัดภาคกลาง. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, 9*(2), 123-134.

แผนปฏิบัติการปีบัญชี 2564. (2563). *กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี*. กรุงเทพฯ: กรมการพัฒนาชุมชน

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2551). *การนำนโยบายไปปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์บริษัทบพิธการพิมพ์,

วรเดช จันทรศร. (2551). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย (TURA)

สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี. (2562). *แผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี กรมการพัฒนาชุมชน พ.ศ.2563-2564*. กรุงเทพฯ: กรมการพัฒนาชุมชน

ประสิทธิผลของการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดระนอง

Effectiveness of Healthy Tourism Management Ranong Province

อมรรัตน์ พรมแสง[1] และเกษมชาติ นเรศเสนีย์[2]

Amornrat Promsang[1] and Kasemchart Naressenie[2]

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ (หัวหิน)

E-mail: amornrat.mon11@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินประสิทธิผลของการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดระนอง (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดระนอง จำแนกด้วยลักษณะประชากรและ (3) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดระนองกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ รวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม ตัวอย่าง สุ่มจากประชากรที่อาศัยอยู่ใน 5 อำเภอ ของจังหวัดระนอง จำนวน 399 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ ค่าความแปรปรวนเชิ่งเดี่ยว สหสัมพันธ์เพียรสัน ผลการวิจัย (1) ประสิทธิผลการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดระนอง 4.17 อยู่ในระดับมาก (2) มีความแตกต่างกันในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกด้วยลักษณะประชากรด้านรายได้อย่างมีนัยสำคัญ (3) ประสิทธิผลการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดระนองอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: ประสิทธิผล การจัดการ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จังหวัดระนอง

Abstract

The purpose of this research were to (1) explore effectiveness of Healthy Tourism management Ranong Province. (2) compare attitude among residents toward effectiveness of Healthy Tourism management Ranong Province. (3) explain correlation between affecting fac toes with effectiveness of Healthy Tourism Ranong Province. This was survey quantitative research, sample were300 residents of 5 Districts Ranong Province. Questionnaires was applied as data collection tool. Analytical Statistics were percentages mean standard deviation t test and ANOVA F PearsonR. The outcomes were; (1) effectiveness of Healthy Tourism Ranong

Province management was high level. (2) There was a significant difference among respondents attitude toward effectiveness of Healthy Tourism management Ranong Province verified by monthly income. (3) There was significant correlation between affecting fac toes with effectiveness of Healthy Tourism Ranong Province.

Keywords: Effectiveness, of Healthy Tourism, management, Ranong Province

บทนำ

จังหวัดระนองเป็นจังหวัดที่มีความหลากหลายทางชีวภาพ เป็นเมืองเก่าแก่มีประวัติศาสตร์อันยาวนาน มีเอกลักษณ์ทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ พื้นที่ป่าชายเลนที่มีความอุดมสมบูรณ์สูงมาก ได้รับการประกาศจากยูเนสโก (UNESCO) ให้เป็นเขตสงวนชีวมณฑลระนองสำหรับพื้นที่ชุ่มน้ำอุทยานแห่งชาติแหลมสนปากแม่น้ำกระบุรี ปากคลองกะเปอร์ ขึ้นทะเบียนเป็นแรมซาร์ไซต์ที่สำคัญระหว่างประเทศ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติทั้งหมู่เกาะและชายหาดที่สวยงามและยังเป็นแหล่งที่อยู่อาศัยของ “พลับพลึงธาร” พืชน้ำเฉพาะถิ่นพบได้แห่งเดียวในโลก เป็นแหล่งรวมขนบธรรมเนียมประเพณีและแหล่งท่องเที่ยวสำคัญทางประวัติศาสตร์และศักยภาพที่โดดเด่น ได้แก่ น้ำแร่ร้อนธรรมชาติที่มีคุณภาพดีระดับโลก

จากข้อมูลรายงานฉบับสมบูรณ์โครงการบูรณาการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอันดามันสู่การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวระดับโลก บนฐานความเข้มแข็งของชุมชนตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง ปี พ.ศ. 2553 ของสำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน สรุปประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจังหวัดระนองได้ คือ 1) วัตถุประสงค์หลักของนักท่องเที่ยวในการเดินทางมาจังหวัดระนอง คือ การมาพักผ่อนเปลี่ยนบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในชีวิตประจำวัน รองลงมาคือ การมาเพื่อทำกิจกรรมกีฬาทางน้ำและกิจกรรมนันทนาการอื่น ๆ รวมไปถึงการมาเยี่ยมญาติและเพื่อน 2) นักท่องเที่ยวนิยมเลือกที่พักแบบรีสอร์ทขนาดเล็ก รองลงมาคือโรงแรมที่มีมาตรฐานคุณภาพในระดับกลางและเกาสต์เฮาส์ นักท่องเที่ยวที่มาพักโฮมสเตย์ยังมีจำนวนน้อยมาก 3) กิจกรรมที่นักท่องเที่ยวนิยมทำในจังหวัดระนองมากที่สุด คือ การจับจ่ายใช้สอย ซื้อของฝากรองลงมาคือ การเดินเที่ยวชมในเมือง การท่องเที่ยวสถานที่ทางวัฒนธรรม ส่วนการเที่ยวผับ บาร์ นั่งร้านอาหาร การใช้บริการสปา พบปะสังสรรค์กับเพื่อนอยู่ในสัดส่วนน้อย ส่วนกิจกรรมเที่ยวเกาะเที่ยวชายหาดมีสัดส่วนที่น้อยมาก 4) จังหวัดระนองมีผู้เยี่ยมเยือนเดินทางเข้ามาในพื้นที่ประมาณ 4 แสนคนต่อปี ส่วนใหญ่เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว รองลงมาคือ การเดินทางมาโดยรถโดยสารประจำทาง เป็นชายไทยร้อยละ 92 ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ พนักงานบริษัท นิยมมาเป็นหมู่คณะ โดยส่วนใหญ่เดินทางมาจากกรุงเทพภาคกลางและจังหวัดใกล้เคียงในภาคใต้ เช่น สงขลา นครศรีธรรมราช นิยมมาอาบน้ำแร่ แช่น้ำร้อน นวด โดยมีบ่อน้ำร้อนรักษะวารินเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยมมากที่สุด 5) แนวโน้มตลาดใหม่ที่น่าสนใจของจังหวัดระนอง คือ กลุ่มครอบครัวและ คนรุ่นใหม่ที่มีการศึกษาดี มีรายได้สูง ปัจจุบันเริ่มมีแนวโน้มการขยายตัวขึ้นเรื่อย ๆ พฤติกรรมการเดินทางคือ นิยมขับรถยนต์ส่วนตัวมาจากกรุงเทพและท่องเที่ยวตามทางมาพัก

รีสอร์ทระดับดี วัตถุประสงค์ที่มา คือ ระนองมีสภาพแวดล้อมที่อุดสมบูรณ์และสงบ 6) นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยว Backpacker โดยมีพฤติกรรมการเดินทางคือ นั่งเครื่องบินมาลงที่กรุงเทพ แล้วต่อรถโดยสารประจำทางมาที่จังหวัดระนองและเดินทางต่อไปยังจุดหมายปลายทางอื่น ๆ ในกลุ่มจังหวัดอันดามัน เช่น จังหวัดภูเก็ต หรือจากกรุงเทพเดินทางต่อไปยังจังหวัดต่าง ๆ ในภูมิภาคอื่นของประเทศไทยเป็นลักษณะ Regional Tour Pattern และเดินทางต่อมายังจังหวัดระนองโดยรถยนต์โดยสารและเรือโดยสาร 7) นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติอีกกลุ่มหนึ่ง คือ ชาวต่างชาติที่มาต่อวีซ่าในประเทศไทย ซึ่งส่วนใหญ่จะนิยมมาพักค้าง 1 คืน แต่ปัจจุบันนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะลดลง เนื่องจากด่านศุลกากรในจังหวัดระนองอนุญาตให้ชาวต่างชาติที่เข้ามาทำงานในเมืองไทยสามารถต่อวีซ่าเพียง 1 เดือน จาก 3 เดือน และ 8) นักท่องเที่ยวต่างชาติโดยเฉพาะชาวยุโรปยังไม่ค่อยนิยมเข้ามาท่องเที่ยวในตัวเมืองระนองมากนักและไม่นิยมมาอาบน้ำแร่ เนื่องจากอากาศในเมืองไทยมีอุณหภูมิสูง ส่วนใหญ่นิยมมาเที่ยวตามเกาะที่ยังไม่มีความเจริญมาก แหล่งท่องเที่ยวที่เป็นที่นิยม คือ เกาะพยาม ซึ่งนิยมมาอยู่เป็นระยะเวลานาน ยิ่งกว่านั้น ความนิยมในการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเลือกที่จะเดินทางสู่จังหวัดระนอง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557)

ปัจจุบันกระแสการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ได้รับความนิยมจากกลุ่มนักท่องเที่ยวซึ่งมีความใส่ใจในสุขภาพและตอบรับกระแสของกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ ไม่ว่าจะเป็นสปา การเสริมความงาม นวดแผนไทย หรือแม้แต่กิจกรรมอาบน้ำแร่แช่น้ำพุร้อนเพื่อสุขภาพ จนประเทศไทยได้รับการยอมรับว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพติด 1 ใน 5 ของโลก ตลอดจนเป็นแหล่งปลูกและแปรรูปผลิตภัณฑ์สมุนไพรซึ่งเป็นจุดขายด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท), 2556) และจากงานวิจัยของนางสุนิษา เพ็ญทรัพย์และคณะ ที่ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชายไทยต่อการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กรณีศึกษาบ่อน้ำพุร้อนรักษะวาริน อำเภอเมือง จังหวัดระนอง ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวมีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อน คลายความเครียดเพื่อบำบัดโรคภัยและพบปะเพื่อนฝูง โดยจะมาท่องเที่ยว 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์กับครอบครัวในวันหยุดและวันนักขัตฤกษ์ ใช้ระยะเวลาในการท่องเที่ยวภายในวันเดียวและใช้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทาง โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความร่มรื่น สภาพแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยวมีความสะอาดน้ำแร่มีความบริสุทธิ์และมีบ่อแช่น้ำพุร้อนให้บริการเพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว มีป้ายแนะนำเกี่ยวกับวิธีการใช้บ่อน้ำพุร้อนและมีห้องอาบน้ำไว้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการบริการ สุภาพและให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยส่วนใหญ่จะใช้บริการสปาและนวดแผนไทยเช่าจักรยานปั่นชมทัศนียภาพโดยรอบและมีร้านขายของที่ระลึก

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังมีข้อเสนอแนะให้มีการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ถนน ไฟฟ้า ระบบโทรศัพท์ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ควรเพิ่มจำนวนบุคลากร ผู้ให้บริการและควรมีบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพเพื่อส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวได้รู้จักใช้ประโยชน์จากการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพมากขึ้น ควรเพิ่มกิจกรรมให้มีความหลากหลายและเป็นกิจกรรมที่ร่วมกับชุมชน ตลอดจนมีการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้สามารถสังเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ พบว่า ความสำเร็จด้านการจัดการควรประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์การ การจัดการคนเข้าทำงาน การอำนวยการการควบคุม

การพัฒนาการให้บริการตามมาตรฐานโดยอาศัยความจำเพาะโดดเด่นของพื้นที่เพื่อให้เกิดการบริการที่สร้างสรรค์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและการประยุกต์อัตลักษณ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นในรูปแบบที่หลากหลาย ดังนั้นกระบวนการบริหารจัดการการท่องเที่ยวจึงเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จได้ ในการวิจัยครั้งนี้จึงได้นำทฤษฎีของ ลูเธอร์ กูลิค (Luther Gulick) POSDCRB มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเพื่อศึกษาสภาพการจัดการท่องเที่ยวสุขภาพและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจัดการท่องเที่ยวกับประสิทธิผลของการจัดการท่องเที่ยว และจะได้นำผลจากการศึกษามาเสนอแนะแนวทางการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพที่เหมาะสมกับจังหวัดระนองต่อไป

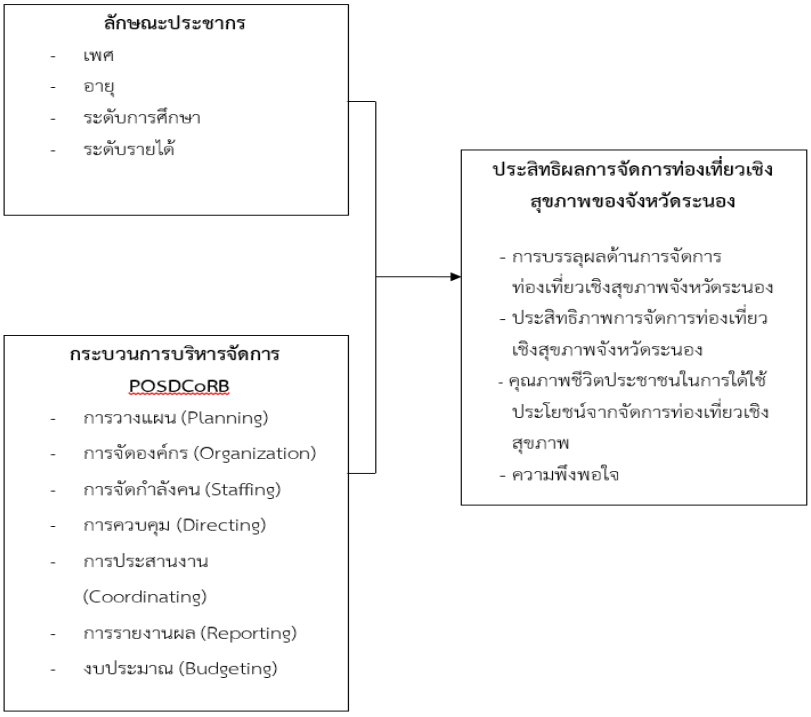
วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สามข้อ คือ (1) เพื่อประเมินประสิทธิผลของการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดระนอง (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อประสิทธิผลการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดระนอง จำแนกด้วยลักาณะประชากร (3) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดระนองกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ

การทบทวนวรรณกรรม

ประสิทธิผลการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดระนอง ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ารวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ คือ (1) แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (2) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล (3) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ (4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (5) กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ รวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม ตัวอย่างสุ่มจากประชากรที่อาศัยอยู่ใน 5 อำเภอ ของจังหวัดระนอง จำนวน 399 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ ค่าความแปรปรวนเชิ่งเดี่ยว สหสัมพันธ์เพียรสัน

ผลการศึกษา

ลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ประชาชนในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดระนอง โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ดังนี้ พบผลการศึกษาดังนี้

เพศ ประชาชนส่วนใหญ่เพศชาย ร้อยละ 54 และเพศหญิง ร้อยละ 46.0

อายุประชาชนส่วนใหญ่มีอายุ 20- 30 ปี ร้อยละ 51.0 รองลงมาอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ23.3 กลุ่มอายุระหว่าง 41-50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน ร้อยละ 32.0 และ 27.7 ตามลำดับ

การศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 43 จบการศึกษาปริญญาโทร้อยละ 16.3 สูงกว่าปริญญาโทร้อยละ 2.3 ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 38.3

รายได้ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 170 คนคิดเป็นร้อยละ 36 รายได้ 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 33 และ รายได้ 30,001 - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23 รายได้ 40,001 - 50000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ภาครัฐต้องตั้งองค์กรที่รับผิดชอบด้านการ ท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ เพื่อเป็นศูนย์กลางในการเชื่อมโยงและกระจายข้อมูลข่าวสาร ระหว่างภาครัฐ สมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวจังหวัดระนองที่เป็นตัวแทน ของภาคเอกชน และองค์กรชุมชนต่าง ๆ

2. ภาครัฐต้องส่งเสริมให้ผู้ประกอบการและ ประชาชนในท้องถิ่นมีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิง ส่งเสริมสุขภาพ และร่วมกันพัฒนาโปรแกรมการ ท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพทั้งแบบเต็มรูปแบบและแบบ บูรณาการ ในรูปแบบ 3 วัน 2 คืน

3. ภาครัฐต้องตกแต่งเมืองระนองให้มีเอกลักษณ์ ของเมืองแห่งการส่งเสริมสุขภาพและสปา อนุรักษ์ ธรรมชาติรอบอำเภอเมืองระนอง เพิ่มป้ายบอกทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว จัดการการขนส่งอย่างเป็นระบบ และจัดทำข้อมูลรถโดยสาร (รถสองแถวไม้)

4. ภาครัฐต้องส่งเสริมให้บ่อน้ำแร่ร้อนสวนสาธารณะรักษะวาริน และบ่อน้ำแร่ร้อนพรรั้ง ซึ่งมีน้ำแร่คุณภาพระดับโลกเป็นสิ่งดึงดูดใจอันดับแรก และให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลรักษาแหล่งท่องเที่ยวให้มีความสวยงาม ปรับปรุงป้ายต่าง ๆ ในแหล่งท่องเที่ยวให้มี ความทันสมัย น่าอ่าน และเพิ่มภาษาอังกฤษและควบคุมมาตรฐานในการให้บริการ โดยมีพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวแบบเชิงลึก และสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้

5. ภาครัฐต้องตั้งศูนย์บริการนักท่องเที่ยวแบบ One-Stop Service และเชื่อมโยงความร่วมมือกับศูนย์บริการนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ และคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวภายในพื้นที่เป็นอย่างดี และสามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้

6. ภาครัฐต้องประชาสัมพันธ์อำเภอเมืองระนอง ด้วยภาพลักษณ์ของเมืองแห่งการส่งเสริมสุขภาพ และสปา ประชาสัมพันธ์ความหมายของการท่องเที่ยว เชิงส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Tourism) ให้ชัดเจน และจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับน้ำแร่ธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยว กิจกรรม และโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ โดยนำเสนอข้อมูลผ่านงานต่าง ๆ และทางอินเตอร์เน็ต รวมทั้งกระตุ้นและวางแผนเรื่องราวการท่องเที่ยวเชิง ส่งเสริมสุขภาพที่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการกำหนดนโยบาย เช่น ส่งเสริมการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยภูมิปัญญาชุมชน

2. ควรประชาสัมพันธ์วัตถุประสงค์ของนโยบายการ ส่งเสริมการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกับชุมชน

3. ควรปรับด้านโครงสร้างองค์กร ด้านคุณลักษณะ สมรรถนะของหน่วยงานให้เหมาะสม

4. ควรแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรขององค์กรที่รับผิดชอบการจัดการท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรดำเนินการวิจัยกลยุทธ์การตลาดเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในพื้นที่อื่นของประเทศ

2. ควรดำเนินการวิจัยโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิง ส่งเสริมสุขภาพทั้งแบบเต็มรูปแบบและบูรณาการให้เป็นต้นแบบที่สามารถนำไปปรับใช้กับพื้นที่อื่นได้

บรรณานุกรม

ชยาภรณ์ ธีรเวชพลกุล และไพฑูรย์ เจตธำรงชัย. (กันยายน-ธันวาคม 2561). กลยุทธ์การตลาดเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพในพื้นที่อำเภอเมืองระนอง จังหวัดระนอง. *วารสารรัชต์ภาคย์, 12*(27), 85-100.

นาวา มาสวนจิก. (2562). *การจัดการนวัตกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากงบประมาณแผ่นดินด้านการวิจัย ปีงบประมาณ 2562*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศิราภรณ์ ภิญโญชูโต. (2549). รูปแบบการจัดการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยความร่วมมือขององค์กรท้องถิ่นและชุมชนบ้านข่วงบุก ตำบลห้วยไร่ อำเภอเด่นชัย จังหวัดแพร่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาการวิจัยและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, อุตรดิตถ์.

อรนภา ทัศนัยนา. (2559). รูปแบบการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพและกีฬาสำหรับผู้สูงอายุโดยมหาวิทยาลัย. (ดุษฎีนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). สาขาวิชาวิทยาศาสตร์การออกกำลังกายและการกีฬา คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของกองช่างเทศบาลตำบลเขาน้อย อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Effectiveness of Engineer Department attached to the Khao Noi Subdistrict Municipality, Pranburi District, Prachuap Khiri Khan Province.

สถาพร ก้อนเมฆ[1] และเกษมชาติ นเรศเสนีย์[2]

Sathaporn Konmek[1] and Kasemchart Naressenie [2]

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ (หัวหิน)

E-mail: sathaporn428@icloud.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของกองช่างเทศบาลตำบลเขาน้อย อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของกองช่างเทศบาลตำบลเขาน้อย อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (3) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของกองช่างเทศบาลตำบลเขาน้อย อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์กับ ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัย ในเขตพื้นที่กองช่างเทศบาลตำบลเขาน้อย อำเภอปรานบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัย (1) ประสิทธิผลของการบริหารจัดการกองช่างเทศบาลตำบลเขาน้อย มีค่าเฉลี่ย 4.07 อยู่ในระดับมาก (2) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลของการบริหารจัดการกองช่างเทศบาลตำบลเขาน้อย ไม่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกด้วยลักษณะประชากรด้าน เพศ อายุ และ การศึกษา (3) ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่ระดับปานกลางค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ประสิทธิผล การปฏิบัติงาน กองช่างเทศบาลตำบลเขาน้อย อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Abstract

The objectives of this study were (1) to assess the operation effectiveness of Engineer Department attached to the Khao Noi Subdistrict Municipality, Pranburi District, Prachuap Khiri Khan Province, (2) to compare samples' opinions on the operation effectiveness of Engineer

Department attached to the Khao Noi Subdistrict Municipality, and (3) to explain the relationships between factors affecting operation effectiveness and the operation effectiveness. This study was quantitative. Data were collected from questionnaires with 350 local citizens in the Khao Noi Subdistrict Municipality, Pranburi District, Prachuap Khiri Khan Province, and they were statistically analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Pearson correlation. Major results: (1) on the assessment of the operation effectiveness of Engineer Department attached to the Khao Noi Subdistrict Municipality, Pranburi District, Prachuap Khiri Khan Province, it was rated high, (2) on the comparison of the samples' opinions on the operation effectiveness, they were reportedly different based on dimensions of income and education, and (3) on the explanation of the relationships between factors affecting operation effectiveness and the operation effectiveness, they were reported positively correlated at moderate to high levels.

Keywords: Effectiveness, Operation, Engineer Department Khao Noi Subdistrict Municipality, Pranburi District

บทนำ

การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยได้เริ่มขึ้นในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ห้า แห่งจักรีวงศ์ ในรูปแบบสุขาภิบาล โดยมุ่งประสงค์ให้การปกครองท้องถิ่น เป็นการปกครองที่กระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางไปสู่ส่วนท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีการจัดตั้งปรากฏเด่นชัดในสมัยรัชกาลที่ 5 พระองค์ทรงจัดให้มีการปกครองส่วนภูมิภาคและการปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองของไทยเป็นการปฏิรูปสังคมและเศรษฐกิจ ส่วนการปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล เกิดขึ้นครั้งแรกในปี พ.ศ.2499 ในสมัยจอมพล ป. พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี มีการตราพระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีสิทธิตัดสินใจในการปกครองตนเอง เป็นการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นโดยตรง และการปกครองส่วนท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลได้ถูกยกเลิกไปโดยคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 วันที่ 13 ธันวาคม 2515 ซึ่งในขณะนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลทั่วประเทศมีอยู่ 59 แห่ง สาเหตุที่ถูกยกเลิกไปเพราะรัฐบาลมุ่งจะให้สภาตำบลเป็นผู้ช่วยเหลือทางราชการในการพัฒนาชนบท (พุทธชาติ เอกฉันท์, 2538, น.3) ต่อมาในสมัยนายชวน หลีกภัย เป็นนายกรัฐมนตรี ได้จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นมาใหม่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2538 หลังประกาศในราชกิจจานุเบกษา 90 วัน (ธเนศวร์ เจริญเมือง, 2542, น.97) โดยการจัดตั้งกองช่างเทศบาลตำบล ถือเกณฑ์รายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน

สามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ หนึ่งแสนห้าหมื่นบาท โดยทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทยและประกาศในราชกิจจานุเบกษา

กองช่างเทศบาลตำบลเขาน้อยเป็นหน่วยงานสังกัด เทสบาลตำบลเขาน้อยที่ ได้รับการจัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและเทศบาลส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2538 จัดเป็นกองช่างเทศบาลประจำเทศบาลตำบลขนาดกลาง มีหมู่บ้านในเขตทั้งหมด 11 หมู่บ้าน มีประชากร จำนวน 13,832 คน จำนวนประชากรครัวเรือน ในพื้นที่ เทศบาลตำบลเขาน้อยมีจำนวนครัวเรือน 5,133 ครัวเรือน ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม, ค้าขาย, พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว และรับจ้าง เป็นต้น

เทศบาลตำบลเขาน้อยเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีพันธกิจในการบริการประชาชนในพื้นที่ บริการต้องปฏิบัติตามหลักการเรื่องการปฏิบัติตามหลักกิจการบ้านเมืองที่ดี มีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงานของกองช่างเทศบาลตำบลเขาน้อยมีปัญหา การปฏิบัติหน้าที่มีปัญหาเนื่องจาก

ประการที่หนึ่ง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองช่างเทศบาลตำบลยังขาดทักษะ ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเนื่องจากได้รับการบรรจุแต่งตั้งใหม่ งานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนยังไม่มีบุคคลากรที่รับผิดชอบเฉพาะงานทำให้ผลงานที่ออกมาไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเกือบทุกงานที่ได้รับการถ่ายโอน ถ่ายโอนเพียงภารกิจ แต่ไม่มีการถ่ายโอนบุคลากรและงบประมาณ

ประการที่สอง พิจารณาด้านงบประมาณซึ่งใช้ในการบริหารราชการ เทศบาลตำบลทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ซึ่งแปรผลออกมาในรูปของโครงการ / งาน / กิจกรรมต่าง ๆ และรายจ่ายประจำสำหรับจ่ายเป็นเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ ยังมีไม่เพียงพอ ทำให้การบริหารงานต่าง ๆ ขาดความคล่องตัว

ประการที่สาม ประชาชนในตำบลยังขาดความกระตือรือร้นที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานกับองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งยังไม่มีความรู้ความเข้าใจอย่างเพียงพอเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประการที่สี่ สมาชิกสภาเทศบาลตำบลและผู้บริหาร ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับการเลือกตั้งมาจากประชาชนยังขาดความรู้ ความสามารถ และความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารงานและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

ประการที่ห้า นโยบายในการบริหารซึ่งถึงแม้ว่าจะเป็นราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลมีงบประมาณ บุคลากร และนโยบายในการบริหารท้องถิ่นตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้กำหนด แต่ในทางปฏิบัติแล้วในด้านนโยบายที่สำคัญ ยังคงต้องยึดตามกรอบและแนวนโยบายของรัฐบาลอยู่ เช่น โครงการแก้ไขปัญหาความยากจน การแก้ไขปัญหายาเสพติด

ประการที่หก ระบบการบริหารที่มีลำดับขั้นตอนค่อนข้างมาก ยุ่งยาก ซับซ้อน ทำให้การอนุมัติ หรือสั่งการเป็นไปด้วยความล่าช้า (โกวิทย์ พวงงาม, 2544, น. 116 – 118)

จากข้อสรุปประเด็นปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยมีความประสงค์จะศึกษาข้อบกพร่อง ปัญหา และอุปสรรค ในการบริหารงานของกองช่างเทศบาลตำบลเขาน้อย อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อนำไปประยุกต์ ปรับปรุง และแนะนำในการพัฒนากองช่างเทศบาลตำบลเขาน้อยสู่การบริหารจัดการที่ดีต่อไป

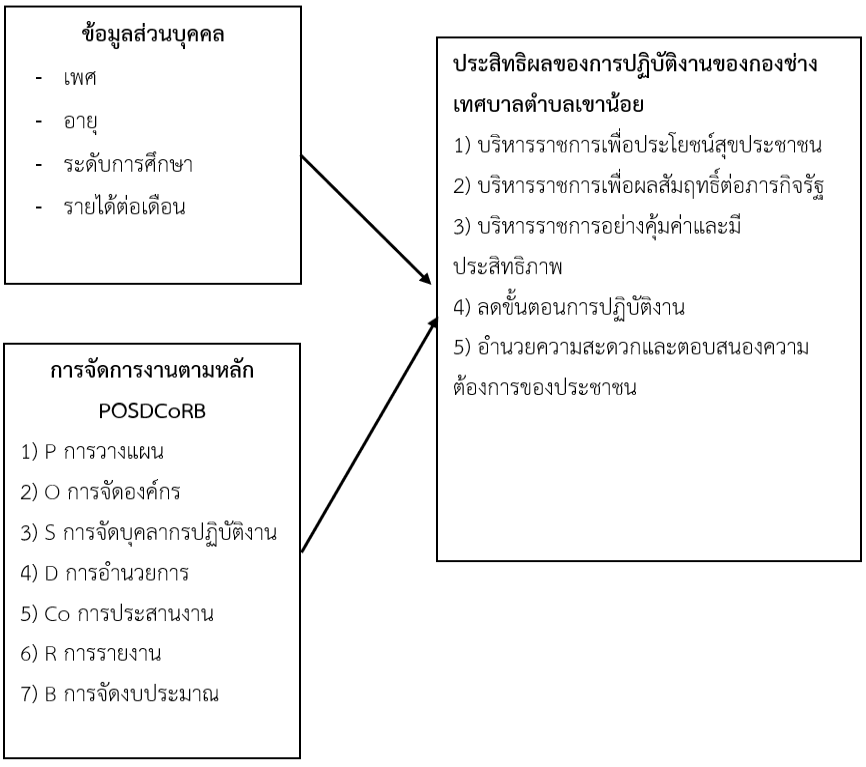
วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สามข้อ คือ (1) เพื่อประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของกองช่างเทศบาลตำบลเขาน้อย อำเภอปราณบุรี จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของกองช่างเทศบาลตำบลเขาน้อย อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (3) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของกองช่างเทศบาลตำบลเขาน้อย อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมประกอบด้วย แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาการทำวิจัยและเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานกองช่างของเทศบาล ตำบลเขาน้อย อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตามหัวข้อดังนี้ (1) แนวคิดและทฤษฎีการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (2) ทฤษฎีองค์การและการจัดการ (3) แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมในองค์การ (4) แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยในการบริหารงานที่มีประสิทธิผล (5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (6) กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัย ในเขตพื้นที่กองช่างเทศบาลตำบลเขาน้อย อำเภอปรานบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และสหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่และร้อยละโดยนำเสนอข้อมูล ดังปรากฏผลจากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คือ ประชาชนในพื้นที่บริการโดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ดังนี้

เพศ พบว่า ประชาชนในพื้นที่บริการเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 52.80 ส่วนเพศหญิง จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 47.20

อายุ พบว่า ประชาชนในพื้นที่บริการมีอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.45 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตาม ลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนในพื้นที่บริการมีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 50.20 รองลงมาคือ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 และระดับปริญญาโท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.55 ตามลำดับ

รายได้ พบว่า ประชาชนในพื้นที่บริการมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.90 รองลงมาคือ มีรายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 37.90 มีรายได้ระหว่าง 30,001-50,000 บาทจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 และมีรายได้สูงกว่า 50,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควร ทำการศึกษา การปฏิบัติงานของเทศบาลทุกหน่วยงาน เพื่อมีการเปรียบเทียบของหน่วยงาน

2. ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบเพื่อให้ได้การตอบสนองที่แม่นตรงกว่านี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การวางแผนงาน เป็นขั้นแรกในการจัดการงานในทุกระบบ ดังนั้น เพื่อให้ได้รับความสำเร็จในการจัดการงาน จึงต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้มีส่วนร่วม หน่วยตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดชายแดน จึงจำเป็นต้องสำรวจข้อมูลก่อนการวางแผน เพื่อให้แผนงานออกมาดี ชัดเจนและตรงวัตถุประสงค์

2. การจัดบุคลากรปฏิบัติงาน ควรจัดสายบังคับบัญชาและหน้าที่บุคลากรต้องปฏิบัติให้เหมาะสมตรงกับความรู้และศักยภาพ รวมถึงการสนับสนุนส่งเสริมให้ความรู้เพิ่มเติม จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผลในการทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้เกิดความสำเร็จในงานขึ้นได้

3. การอำนวยการ เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของงาน หากผู้บังคับบัญชา มีการสั่งการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และเป็นธรรม การปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาจะเป็นไปอย่างราบรื่นและรวดเร็ว การอำนวยการอาจหมายรวมถึง การสนับสนุนให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

4. การประสานงาน สำหรับกองช่างเทศบาลตำบลเขาน้อย การประสานงาน ถือเป็นเรื่องสำคัญในการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง ทั้งการประสานงานภายในหน่วยเอง การประสานงานระหว่างหน่วยกับตรวจคนเข้าเมืองที่เป็นส่วนกลาง ซึ่งมีระยะทางห่างไกลกัน หรือการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในและนอกพื้นที่ รวมประชาชนในพื้นที่และผู้ผ่านเข้าออกกองช่างเทศบาลตำบลเขาน้อย เพราะการปฏิบัติงานจุดนั้นมีความหลากหลายทั้งเชื้อชาติ วัฒนธรรม ภาษา ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการสื่อสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว และประสานงานให้เข้าใจตรงกัน เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในงานขึ้นได้

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำวิจัยในมุมมองทางด้านการที่ประชาชนจะได้ประโยชน์มากกว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน เช่น ด้านคุณภาพชีวิต ของประชาชน ในมุมมองด้านต่าง ๆ เช่น สุขอนามัย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

บรรณานุกรม

โกวิทย์ พวงงาม. (2544). *การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.

ทิพาวดี เมฆสวรรค์. (2540). *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน ก.พ.

ศิริพร แจ้งใจบุญ. (2553). *การบริหารจัดการด้านการควบคุมและการตรวจสอบการให้บริการ ประชาชนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาวิทยาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

สุวัฒน์ กันภูมิ. (2559). *ประสิทธิผลในการบริหารของฝ่ายบริหารทรัพย์สิน การรถไฟแห่งประเทศไทย.* (การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารและการจัดการรัฐกิจ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

Gulick, L., and Urwick, L. (1937). *Paper on the science of administration*. New York: Institute of Public Administration.

ประสิทธิผลของการนำนโยบายป้องกันการบุกรุกเข้าครอบครองที่สาธารณะประโยชน์ไปปฏิบัติ

Effectiveness of Prevention Pedal Procession Policy Implementation Pakpreak City Municipality

พรรณพิศุทธ์ สร้อยพรรณา[1] และเกษมชาติ นเรศเสนีย์[2]

Phanpisut Soipanna[1] and Kasemchart Naressenie[2]

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ (หัวหิน)

E-mail: Phanpisut2539@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมิน ประสิทธิผลของการนำนโยบายป้องกันการบุกรุกเข้าครอบครองที่สาธารณะประโยชน์ไปปฏิบัติ (2) เพื่อเปรียบเทียบ ประสิทธิผลของการนำนโยบายป้องกันการบุกรุกเข้าครอบครองที่สาธารณะประโยชน์ไปปฏิบัติด้วยความคิดเห็นของของประชาชน จำแนกด้วยลักษณะประชากร (3) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการนำนโยบายป้องกันการบุกรุกเข้าครอบครองที่สาธารณะประโยชน์ด้วยการมีส่วนร่วมของประชาชนและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผล การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ รวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม ตัวอย่างสุ่มจาก ประชาชนในพื้นที่บริการเทศบาลเมืองปากแพรก รวมทั้งสิ้นจำนวน 396 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเชิ่งเดี่ยว สหสัมพันธ์เพียรสัน ผลการวิจัย (1) ประสิทธิผลของการนำนโยบายป้องกันการบุกรุกเข้าครอบครองที่สาธารณะประโยชน์ไปปฏิบัติ (2) ประสิทธิผลของการนำนโยบายป้องกันการบุกรุกเข้าครอบครองที่สาธารณะประโยชน์ไปปฏิบัติไม่มีความแตกต่างกันจากความคิดเห็นของของประชาชน จำแนกด้วยลักษณะประชากร (3) ประสิทธิผลของการนำนโยบายป้องกันการบุกรุกเข้าครอบครองที่สาธารณะประโยชน์ด้วยการมีส่วนร่วมของประชาชนมี ความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: ประสิทธิผล นโยบายป้องกันการบุกรุกเข้าครอบครองที่สาธารณะประโยชน์ การมีส่วนร่วมของประชาชน เทศบาลเมืองปากแพรก

Abstract

This research aimed to (1) verified effectiveness of Prevention pedal procession Policy Implementation Pakpreak City Municipality. (2) to compared effectiveness of Prevention pedal procession Policy Implementation verified by demographic factors. (3) explained correlation among

Affecting factors with effectiveness of Prevention pedal procession Policy Implementation Pakpreak City Municipality. This was quantitative approached ,sample were 360 residents of Pakpreak City Municipality. Questionnaires were data collective tool, collected by researcher. Statistical analysis were percentages mean standard Deviation and t Test ANOVAF. Pearson correlation. Finding were as follows; (1) effectiveness of Prevention pedal procession Policy Implementation Pakpreak City Municipality was high level. (2) There was not any difference among residents attitudes toward successes of effectiveness of Prevention pedal procession Policy Implementation. (3) There were significant difference correlation among Affecting factors with effectiveness of Prevention pedal procession Policy Implementation.

Keywords: Effectiveness pedal procession, policy implementation Pakpreak City, Municipality Muang District Kanchanaburi Province.

บทนำ

จากความหมายของ การบุกรุกที่ดินสาธารณะ" ตามความใน พระราชบัญญัติให้ใช้ประมวลกฎหมายที่ดิน พ.ศ. ๒๔๙๗ มาตรา ๙ ภายใต้บังคับกฎหมายว่าด้วยการเหมืองแร่และการป่าไม้ ที่ดินของรัฐนั้นถ้ามิได้มีสิทธิครอบครอง หรือมิได้รับอนุญาตจากพนักงานเจ้าหน้าที่แล้ว ห้ามมิให้บุคคลใด (1) เข้าไปยึดถือครอบครอง รวมตลอดถึงการก่นสร้างหรือเผาป่า การเพิ่มขึ้นของประชาชนและการขยายตัวของชุมชน ที่เป็นไปอย างต่อเนื่อง เปนผลใหมีการขยายเขตการทำประโยชนในพื้นที่เพื่อรองรับกิจกรรม ตาง ๆ เพิ่มมากขึ้นด วย จึงเปนสาเหตุใหมีการบุกรุกพื้นที่ว่างเปลา ที่ไมมีผูใชประโยชนและขาดการดูแลรักษาและคุ้มครองที่ดิน ซึ่งเปนที่สาธารณประโยชนหรือที่รกราง วางเปลา ที่ดินลักษณะดังกลาวอยูในเขตพื้นที่ขององคกรปกครองสวนท องถิ่น ซึ่งกฎหมายเฉพาะขององคการบริหารสวนตำบล และเทศบาลได กำหนดอำนาจหนาที่การคุมครองดูแลและรักษาที่สาธารณประโยชนไว ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให แกองคกรปกครองสวนท องถิ่น พ.ศ. 2542 ได กำหนดการใหมีการถายโอนภารกิจในการดูแลรักษาและคุมครองที่สาธารณประโยชนให แกองคกรปกครองสวนท องถิ่น ซึ่งสวนราชการเดิมประกอบด วยกรมการปกครองถายโอนภารกิจการดูแลรักษาและคุมครองปองกันที่สาธารณประโยชนประเภทพลเมืองใช ประโยชน์รวมกัน และกรมที่ดินถายโอนภารกิจการดูแลรักษา และคุมครองปองกัน (ที่ดินรกราง วางเปลา) โดยในภารกิจที่ถายโอนให องคกรปกครองสวนท องถิ่น ขณะนี้เปนอำนาจหนาที่ที่เกี่ยวข องในการชวยกันดูแลและคุมครองปองกันมิให เกิดความเสียหาย รวมถึงการฟองหรือถูกฟองคดีในกรณีที่มีการดำเนินงานใด ๆ เกี่ยวกับที่ดินดังกลาวด วยดังนั้นเพื่อให องคกรปกครองสวนท องถิ่นได มีแนวทางในการดูแลรักษาที่สาธารณประโยชนข างตน จึงได จัดทำมาตรฐานในการดูแลรักษาที่สาธารณประโยชนขึ้น โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับหนาที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงานเกี่ยวกับที่สาธารณประโยชนการดูแลรักษา ซึ่งครอบคุลมถึงการตรวจสอบการรวมพิจารณาแนว

เขตการขอขึ้นทะเบียนที่สาธารณประโยชนการเฝาระวังการบุกรุก และการดำเนินการกรณีมีการบุกรุกที่สาธารณประโยชนโดยองคกรปกครองสวนทองถิ่นมีภารกิจที่เกี่ยวกับการกับการดูแลรักษาที่สาธารณะประโยชนที่เปนอำนาจหนาที่ตามกฎหมายดังนี้ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองคกรบริหารสวนตำบล พ.ศ. 2537 มาตรา 68 ตามกฎหมายองคการบริหารสวนตำบล อาจจัดทำกิจการในเขต องคการบริหารสวนตำบลดังตอไปนี้ (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินที่เปนสาธารณสมบัติของแผนดิน พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบล มาตรา 50 ภายใตบังคับแหงกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหนาที่ตองทำในเขตเทศบาลดังตอไปนี้

1) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 2) หนาที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติใหเปนหนาที่ของเทศบาล เทศบาลเมือง มาตรา 53 ภายใตบังคับแหงกฎหมายเทศบาลเมืองมีหนาที่ตองทำในเขตเทศบาลดังตอไปนี้ (1) กิจการตามที่ระบุไวในมาตรา 50 มาตรา 54 ภายใตบังคับแหงกฎหมาย เทศบาลเมืองอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาลดังตอไปนี้ (1) ใหมีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตวและสถานที่พักผอน หยอนใจ เทศบาลนครมาตรา 56 ภายใตบังคับแหงกฎหมายเทศบาลนครมีหนาที่ตองทำในเขตเทศบาลดังตอไปนี้ (1) กิจการตามที่ระบุไวในมาตรา 53 และตามบัญญัติในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให แกองคกรปกครองสวนทองถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 ใหเทศบาล เมืองพัทยา และองคการบริหารสวนตำบลมีหนาที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชนของประชาชนในทองถิ่นของตนเองดังนี้ (1) การจัดการ การบำรุง รักษา และการใชประโยชนจากปาไมที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดลอม มาตรา 17 ภายใตบังคับมาตรา 16 ใหองคการบริหารสวนจังหวัดมีอำนาจ และหนาที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชนของประชาชนในทองถิ่นของตนเองดังนี้ (2) การคุมครองดูแลและบำรุงรักษาปาไม้ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดลอมจากพระราชบัญญัติดังกล่าวเทศบาลเมืองมีพันธกิจในด้านการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชนของประชาชนในทองถิ่นของตนเอง การจัดการ การบำรุงรักษา และการใชประโยชนจากปาไม้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดลอมเพื่อให้มีสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถาณที่พักผ่อนหย่อนใจ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าว จะต้องมีการจัดการที่สาธารณะเพื่อนำไปใช้ในกิจกรรมดังกล่าว ปัจจุบัน ที่ดินที่จะสามารถนำไปใช้ในการทำกิจกรรมในพื้นที่เมืองหรือชานเมือง ส่วนใหญ่จะมีการบุกรุกเข้ามาใช้ประโยชน์จากกลุ่มบุคคลทั้งที่มีอิทธิพลและชาวบ้านผู้ยากไร้ที่ดินทำกิน เป็นภารกิจที่เทศบาลอาจจะดำเนินการด้วยลำพังอย่างยากลำบากแม้นจะมีกฎหมายรองรับการปฏิบัติ แนวทางที่จะก่อให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุดคือการให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรมในการบังคับใช้กฎหมายให้เกิด ความเสมอภาค มากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

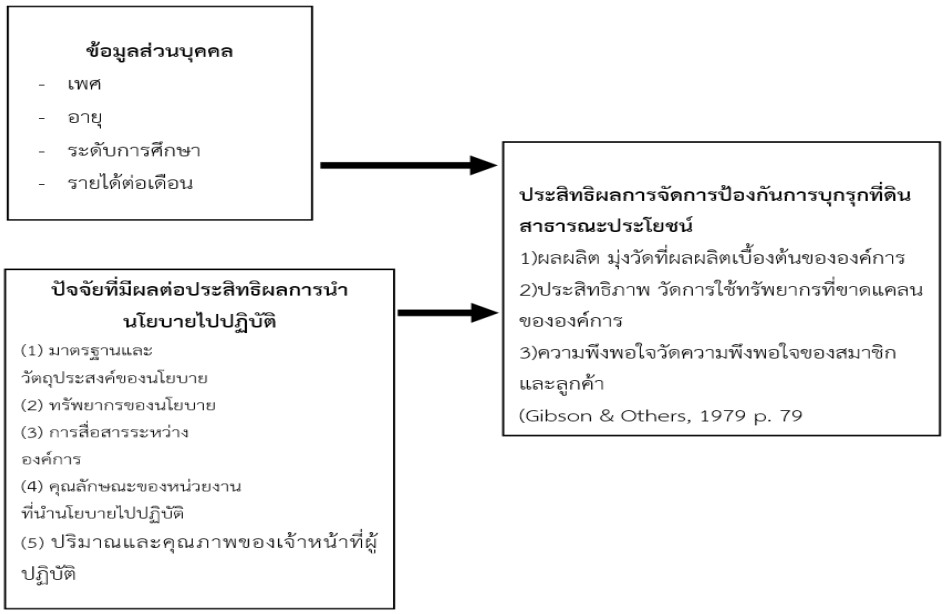
การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สามข้อ คือ (1) เพื่อประเมิน ประสิทธิผลของการนำนโยบายป้องกันการบุกรุกเข้าครอบครองที่สาธารณะประโยชน์ไปปฏิบัติ (2) เพื่อเปรียบเทียบ ประสิทธิผลของการนำนโยบายป้องกันการบุกรุกเข้าครอบครองที่สาธารณะประโยชน์ไปปฏิบัติด้วยความคิดเห็นของของประชาชน จำแนกด้วย

ลักษณะประชากร (3) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการนำนโยบายป้องกันการบุกรุกเข้าครอบครองที่สาธารณะประโยชน์ด้วยการมีส่วนร่วมของประชาชนและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผล

การทบทวนวรรณกรรม

ประกอบด้วย แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาการทำวิจัยและเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลของการจัดการป้องกันการบุกรุกล้ำที่สาธารณะเทศบาลเมืองปากแพรก ตามหัวข้อดังนี้ (1) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล (2) แนวคิดและทฤษฎีนโยบายและการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ (3) แนวคิดการจัดการที่ดินและทรัพยากรของชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ (4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (5) กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการเป็นการศึกษาประสิทธิผลของการนำนโยบายป้องกันการบุกรุกเข้าครอบครองที่สาธารณะประโยชน์ไปปฏิบัติ การวิจัยเชิงสำรวจใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูล เพราะต้องการให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการป้องกันการบุกรุกที่สาธารณะของเทศบาลเมืองปากแพรก อำเภอเมือง กาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองปากแพรก อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี

จากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยทำการคำนวณขนาดตัวอย่าง ด้วยสูตรของ Yamane กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เท่ากับ 369 คน

ผลการศึกษา

จากการศึกษาประสิทธิผลของการนำนโยบายป้องกันการบุกรุกเข้าครอบครองที่สาธารณะประโยชน์ไปปฏิบัติ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6

อายุ พบว่า มีอายุอยู่ในช่วง 25 – 35 ปี มากที่สุด จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 53.9 รองลงมาอายุอยู่ในช่วง 18 – 24 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 อายุระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 อายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

อาชีพ พบว่า รับจ้างมากที่สุดจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาพนักงานเอกชน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 ข้าราชการ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 เกษตรกรรม จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

การศึกษา พบว่า มีระดับปริญญาตรีขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 รองลงมาอนุปริญญาและปวส จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 ประถมศึกษา 15 คนคิดเป็นร้อยละ 0.4

รายได้ พบว่า 16,001-20,000 บาท มากที่สุด จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 รองลงมา12,001 – 16,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 รายได้ 8,001–12,000 บาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 รายได้ 8,000 บาท 15 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4

ข้อเสนอแนะ

1. รัฐควรมีการกำหนดนโยบายในการนำที่ดินสาธารณะประโยชน์ให้สามารถอำนวยประโยชน์ให้กับประชาชนที่แท้จริงไม่ใช่เอื้อประโยชน์เฉพาะนายทุนหรือนักการเมือง

2. รัฐควรมี มอบหมายภารกิจที่ชัดเจนโดยเฉพาะด้าน การรักษาความศักดิสิทธิ์แห่งกฎหมาย

3. ควรมีการกำหนดโทษให้รุนแรง สำหรับนายทุนที่บุกรุกที่ดินสาธารณะประโยชน์ แต่ควรกำหนดทำสถาณเบาสำหรับชาวบ้านที่ไม่ได้บุกรุกเพื่อประกอบธุรกิจแต่เพื่อยังชีพ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการกำหนดนโยบาย เช่น ส่งเสริมการใช้ที่ดินสาธารณะประโยชน์ ในลักษณะ โฉนดที่ดินชุมชน

2. ควรประชาสัมพันธ์วัตถุประสงค์ของนโยบายการนำไปการปฏิบัติ

3. ควรปรับด้านโครงสร้างองค์กร ด้านคุณลักษณะ สมรรถนะของหน่วยงานให้เหมาะสม

4. ควรแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรขององค์กร

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. วิจัยความเหมาะสมของหน่วยงานรับผิดชอบในลักษณะ ความเหมาะสมและเอกภาพในการปฏิบัติ

2. วิจัยการสนับสนุนจากภาคประชาชน และภาคเอกชนในการป้องกันการบุกรุกที่ดินสาธารณประโยชน์จากนายทุน และนักการเมือง

บรรณานุกรม

กฤษฎา บุญชัย, ประภาส ปิ่นตบแต่ง และวรินทรา ไกยูรวงศ์. (2549*). สถานการณ์ด้านสิทธิชุมชนกับฐานทรัพยากรในสถานการณ์สากล ปี พ.ศ. 2547-2548.* กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ.

จตุรภัทร์ ประทุม. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 27.* (วิทยานิพนธ์หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, จังหวัดชลบุรี.

จุมพล หนิมพาณิช. (2552). *การวิเคราะห์นโยบาย: ขอบข่าย แนวคิด ทฤษฎี และกรณีตัวอย่าง* (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

บุญชัย สมใจ. (2548). *การศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่สาธารณประโยชน์: ศึกษากรณีที่สงวนเลี้ยงสัตว์กมลา หมู่ที่ 3 ตำบลกมลา อำเภอกระทู้ จังหวัดภูเก็ต.* รัฐประศาสนาศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ). วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

พุฒิพงศ์ หุ่นโตภาพ, จรีรัตน์ สร้อยเสริมทรัพย์ และสรายุทธ์ เตชะวุฒิพันธุ์. (2551). *โครงการวิธีการระงับข้อพิพาทในการออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงสาหรับที่สาธารณสมบัติของแผ่นดินประเภทพลเมืองใช้ร่วมกัน*. สืบค้นจาก https://shorturl.asia/crgv1.

มนูญ สมุทรชีวะ. (2558). *ประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาล : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด*. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาการปกครองท้องถิ่นภาคนิพนธ์ คณะมนุษศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทรบุรี.

มยุรี อนุมานราชธน. (2552). *นโยบายสาธารณะ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: เอ็กซเปอร์เน็ท.

วีระศักดิ์ แก้วเขื่อน. (2548.). *แนวทางการไขและป้องกันการบุกรุกที่ดินของรัฐของประชาชนในเขตอำเภอพาน จังหวัดเชียงราย.* สืบค้นจาก: https://www.dol.go.th/train/DocLib1/61g2.pdf.

ศุภกาณฑ์ เจริญสุข. (2557). *ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของครูฝึก ในศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 6 จังหวัดนครสวรรค์.* (วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุทธยา.

สมบัติ ธำรงธัญวงค์. (2540). *นโยบายสาธารณะ: แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพหานคร: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ความสำเร็จของการจัดการพัฒนาพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองปากแพรกไปสู่ความเป็นเมืองสีเขียว

Successes of Pakpreak City Municipality Area to be Green City Managerial Development

ปิยนุช อุ่นจิตสกุล[1] และเกษมชาติ นเรศเสนีย์[2]

Piyanuch Ounjitsakul[1] and Kasemchart Naressenie[2]

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ (หัวหิน)

E-mail: saisaicos@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความสำเร็จของการจัดการพัฒนาพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองปากแพรกไปสู่ความเป็นเมืองสีเขียว (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองปากแพรกที่มีต่อความสำเร็จของการจัดการพัฒนาพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองปากแพรกไปสู่ความเป็นเมืองสีเขียว (3) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ ระหว่าง ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการพัฒนาพื้นที่ในเขตไปสู่ความเป็นเมืองสีเขียวกับการจัดการพัฒนาพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองปากแพรกไปสู่ความเป็นเมืองสีเขียว การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ รวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม ตัวอย่าง สุ่มจาก ประชาชนในพื้นที่บริการเทศบาลเมืองปากแพรก รวมทั้งสิ้นจำนวน 396 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนเชิ่งเดี่ยว สหสัมพันธ์เพียรสัน ผลการวิจัย (1) ความสำเร็จของการจัดการพัฒนาพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองปากแพรกไปสู่ความเป็นเมืองสีเขียว อยู่ในระดับปานกลาง (2) ความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองปากแพรกที่มีต่อความสำเร็จของการจัดการพัฒนาพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองปากแพรกไปสู่ความเป็นเมืองสีเขียว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญด้าน อาชีพ (3) ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการพัฒนาพื้นที่ในเขตไปสู่ความเป็นเมืองสีเขียวมีความสัมพันธ์ เชิงบวกกับการจัดการพัฒนาพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองปากแพรกไปสู่ความเป็นเมืองสีเขียว อย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: การจัดการ เมืองสีเขียว เทศบาลเมืองปากแพรก อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

Abstract

This research aimed to (1) study successes of Pakpreak City Municipality to be Green City Managerial Development. (2) to compared successes of Pakpreak City Municipality to be Green City Managerial Development verified by demographic factors. (3) explained correlation among Affecting factors with successes of Pakpreak City Municipality to be Green City Managerial Development. This was quantitative approached ,sample were 360 residents of Pakpreak City Municipality. Questionnaires

were data collective tool, collected by researcher. Statistical analysis were percentages mean standard Deviation and t Test ANOVAF. Pearson correlation. Finding were as follows (1) successes of Pakpreak City Municipality to be Green City Managerial Development. Were moderated level. (2) There were significant difference among residents attitudes toward successes of Pakpreak City Municipality to be Green City Managerial Development. (3) There were significant difference correlation among Affecting factors with successes of Pakpreak City Municipality to be Green City Managerial Development.

Keywords: Successes, Green City, Managerial Development, Pakpreak City Municipality Muang District Kanchanaburi Province

บทนำ

ปัจจุบัน แนวโน้มเรื่องสิ่งแวดล้อมเป็นกระแสที่ใคร ๆ ก็ให้ความสนใจ ไม่ว่าจะเป็นอาหารการกินข้าว ของเครื่องใช้ บ้านเรือนที่อยู่อาศัย รถรายานพาหนะ ต่างก็ต้องใส่ใจและพยายามจะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่จะตามมา ซึ่งนอกจากที่ผู้บริโภคจะตระหนักและตื่นตัวต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมกันมากขึ้นแล้ว แนวทางหรือนโยบายการพัฒนาเมืองก็มีการพูดถึงถึงเรื่องความยั่งยืนและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมด้วยเช่นกัน

ในหลาย ๆ เมืองทั่วโลกได้ดำเนินแนวทางการพัฒนาและขับเคลื่อนความเป็นเมืองให้เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมหรือ Green city มากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น ในประเทศสิงคโปร์ ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาเมืองให้เป็นเมืองที่มีอากาศบริสุทธิ์ น้ำสะอาด และให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ธรรมชาติ ด้วยการมุ่งพัฒนาให้เป็นเมืองแห่งสวนและเพื่อเพิ่มคุณภาพการใช้ประโยชน์พื้นที่สีเขียว

Green City หรือ เมืองสีเขียว หรือ เมืองที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม หมายถึงเมืองที่ออกแบบโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม มีประชากรที่ตระหนักและมีจิตสำนึกร่วมกันถึงระบบนิเวศและดำเนินชีวิตบนแนวคิดของความยั่งยืน เพื่อลดการพึ่งพาการใช้ทรัพยากร ทั้งพลังงาน อาหาร และน้ำ รวมไปถึงลดการปลดปล่อยของเสียในระบบนิเวศ ทั้งในรูปของความร้อนและมลพิษต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้เป็นเมืองที่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ด้วยตนเองและไม่จำเป็นต้องพึ่งพาทรัพยากรจากพื้นที่ภายนอก สามารถสร้างพลังงานได้เองจากแหล่งพลังงานหมุนเวียนในพื้นที่ มุ่งเน้นการสร้างสมดุลให้เกิดขึ้นในพื้นที่เมือง

โดยมีหลักการสำคัญในการลดขนาดรอยเท้านิเวศ (หรือ Ecological footprint หมายถึงผลกระทบของกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ที่ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศน์) และลดการปล่อยมลพิษให้อยู่ในระดับที่ต่ำที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ วางแผนการใช้พื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ เลือกใช้วัสดุจากธรรมชาติ ลดปริมาณของเสียด้วยกระบวนการรีไซเคิลหรือแปลงของเสียเป็นพลังงาน และลดการเป็นสาเหตุของการสร้างสภาวะโลกร้อนในภาพรวม ทั้งนี้ เพื่อให้ประชากรที่อยู่อาศัยในเมืองมีคุณภาพชีวิตที่ดี

องค์ประกอบของ Green city กรุงเทพมหานครและศูนย์บริการวิชาการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ร่วมกันศึกษาเกณฑ์การชี้วัดความเป็นเมืองที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมของทุกทวีปทั่วโลก พบว่า ในทวีปเอเชีย

จะพิจารณาองค์ประกอบของการเป็นเมืองสีเขียว ออกเป็นด้านต่าง ๆ จะสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและใช้ในการนำร่องพัฒนากรุงเทพมหานครให้เป็น Green city ได้ ดังนี้

ด้านการใช้พลังงานและการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ โดยจะมีการคำนวนปริมาณการปลดปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ต่อคน และปริมาณการใช้พลังงานต่อหน่วยผลิตภัณฑ์รวมของประเทศ

ด้านการใช้ที่ดินและอาคาร จะคำนวนสัดส่วนพื้นที่สีเขียวต่อประชากร (ตารางเมตรต่อคน) ความหนาแน่นของประชากร (คนต่อตารางเมตร) รวมถึงนโยบายด้านการใช้ประโยชนที่ดินและอาคารเขียว

ด้านการขนส่งและจราจร จะพิจารณาจากนโยบายการให้บริการรถขนล่งสาธารณะ เครือข่ายการให้บริการรถขนล่งสาธารณะ และนโยบายการลดปัญหาจราจรติดขัด

ด้านของเสีย จะคำนวณอัตราการเกิดขยะมูลฝอยต่อประชากร (กิโลกรัมต่อคน) สัดส่วนของขยะมูลฝอยที่สามารถเก็บขนได้และได้รับการกำจัดอย่างถูกหลักสุขาภิบาล นโยบายการลดของเสียใช้ซ้ำและการนำกลับมาใช้ใหม่ รวมถึงนโยบายการเก็บขนและการกำจัดของเสียของเมือง

ด้านน้ำ จะคำนวณอัตราการใช้น้ำต่อคน (ลิตรต่อคน) สัดส่วนปริมาณน้ำสูญเสียของระบบจ่ายน้ำประปา นโยบายด้านคุณภาพน้ำผิวดินและน้ำดื่ม และนโยบายด้านการจัดการแหล่งน้ำอย่างยั่งยืน

ด้านการสุขาภิบาล จะคำนวนสัดส่วนของประชาชนที่เข้าถึงระบบสุขาภิบาล เช่น มีระบบจัดการน้ำเสียและสิ่งปฏิกูลที่ถูกสุขลักษณะ สัดส่วนปริมาณน้ำเสียที่สามารถรวบรวมและบำบัดได้ และนโยบายด้านการสุขาภิบาลของเมือง

ด้านคุณภาพอากาศ จะคำนวณระดับความเข้มข้นของก๊าซไนโตรเจนออกไซด์ ก๊าซซัลเฟอร์ออกไซด์ อนุภาคฝุ่นละอองขนาดเล็ก (PM10) ในอากาศ รวมถึงนโยบายการรักษาคุณภาพอากาศ

ด้านธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม พิจารณาจากนโยบายและแนวทางการจัดการสิ่งแวดล้อม แนวทางการติดตามตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการสิ่งแวดล้อม

โดยองค์ประกอบที่ใช้พิจารณาการเป็นเมืองสีเขียวนี้ สอดคล้องกับตัวชี้วัดสำหรับมาตรฐานของการเป็นเมืองสีเขียว หรือ European Green City Index ที่กลุ่มประเทศสมาชิกแห่งยุโรป ได้ร่วมกันกำหนดการออกแบบและวางผังให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์การพัฒนาเมืองให้มีความร่มรื่นและรื่นรมย์ และนำไปสู่การเป็นเมืองสีเขียว ที่ประกอบด้วยการกำหนดระดับคาร์บอนไดออกไซด์ (CO2) ระดับการใช้พลังงาน (Energy) จำนวนอาคารที่ออกแบบโดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อม (Buildings) ปริมาณของระบบขนส่งที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Transport) ระบบการจัดการขยะและของเสีย (Waste and land-use) ปริมาณการใช้น้ำและระบบบำบัดน้ำเสีย (Water) ปริมาณไนโตรเจนในอากาศ ซึ่งแสดงถึงคุณภาพของอากาศ (Air quality) และระบบการจัดการบริหารเมือง (Environmental governance) จะเห็นได้ว่า ในการจะพัฒนาเมืองไปสู่การเป็นเมืองสีเขียวอย่างสมบูรณ์แบบที่จะมีครบองค์ประกอบทั้ง 8 ข้อที่กล่าวมาในข้างต้นนั้น เป็นเรื่องที่ทำได้ยากและมีข้อจำกัดอยู่ค่อนข้างมาก แต่อย่างไรก็ตาม หากหลายคนหลายฝ่ายร่วมมือกัน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชนเอง ค่อยๆ ทำ ค่อยๆ พัฒนากันตามกำลังความสามารถ ก็จะสามารถสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีร่วมกัน และจะเป็นเมืองสีเขียวที่ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้

สรุปว่า ดัชนีเมืองสีเขียวที่พัฒนาขึ้นมีองค์ประกอบ 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านพลังงานและการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์(CO2) 2) ด้านการใช้ที่ดินและอาคาร 3) ด้านการขนส่งและจราจร 4) ด้านการจัดการของเสีย 5) ด้านการจัดการน้ำ 6) ด้านการสุขาภิบาล 7) ด้านคุณภาพอากาศ 8) ด้านธรรมาภิบาลสิ่งแวดล้อม ผู้วิจัยจะทำการศึกษาเพียงสามด้านเพื่อความเหมาะสมของข้อมูล ประกอบด้วยด้านพลังงานและการปล่อยก๊าซ คาร์บอนไดออกไซด์(CO2) ด้านการจัดการของเสีย ด้านการขนส่งและจราจร

เทศบาลเมืองปากแพรก เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทเทศบาลเมืองแห่งหนึ่งในอำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ได้รับการยกฐานะจากเทศบาลตำบลปากแพรก เมื่อปี พ.ศ. 2563 มีระยะห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองกาญจนบุรี และศาลากลางจังหวัดกาญจนบุรี ประมาณ 6 กิโลเมตร

เทศบาลเมืองปากแพรก ตั้งอยู่ในอำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี มีพื้นที่ครอบคลุมตำบลปากแพรก (เฉพาะนอกเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี) มีเนื้อที่ 47.800 ตารางกิโลเมตร

พื้นที่ตำบลปากแพรก ตั้งอยู่ในเขต อำเภอเมืองฯ จังหวัดกาญจนบุรี ล้อมรอบเขตเทศบาลเมืองกาญจนบุรี พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ สลับภูเขา และที่ราบริมแม่น้ำ ดินมีลักษณะเป็นกรวดทราย ลูกรัง และดินดาน แสดงถึงลักษณะภูมิประเทศของพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองปากแพรกซึ่งประกอบไปด้วยพื้นที่ ภูเขา แม่น้ำ และพื้นที่ราบลุ่ม มีความหลากหลายของทรัพยากร มีความอุดมสมบูรณ์ทางธรรมชาติ โดยเฉพาะมีแม่น้ำสายสำคัญ 2 สาย คือ แม่น้ำแควน้อย และแม่น้ำแควใหญ่ ไหลมารวมกันบริเวณหน้าเมืองกาญจนบุรี เรียกว่า แม่น้ำแม่กลอง

เทศบาลเมืองปากแพรก เช่นเดียวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในประเทศไทยที่ประสบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่ทำให้ไม่สามารถจัดการให้เกิดประสิทธิผลได้อย่างสมบูรณ์จากสาเหตุหลายประการ แต่ที่มีปัญหาที่เด่นชัดได้แก่ด้านการลดลงของพื้นที่สีเขียวทำให้เมืองมีปัญหาสิ่งแวดล้อมที่แก้ไขยากตามมาได้แก่ปัญหาขยะและสิ่งปฏิกูล ปัญหาสุขภาพจิตและสุขภาพกาย ของประชาชนที่ขาดแหล่งพักผ่อนที่เหมาะสม

ปัญหาหลักในการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมได้แก่ปัญหาด้าน งบประมาณ และความร่วมมือของภาคประชาชนการมีส่วนร่วมอย่างจริงจังของผู้บริหารเมืองการมีส่วนร่วมของชุมชน ความ เกี่ยวข้องกันระหว่างกลุ่มที่มีหน้าที่ในการรับผิดชอบ การออกกฎหมายสนับสนุน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง ท้องถิ่นและนักวางแผนการบำรุงรักษา นโยบายสาธารณะ และโครงสร้างขององค์กร (ปุณยนุช รุธิรโก, 2562 น. 57-63)

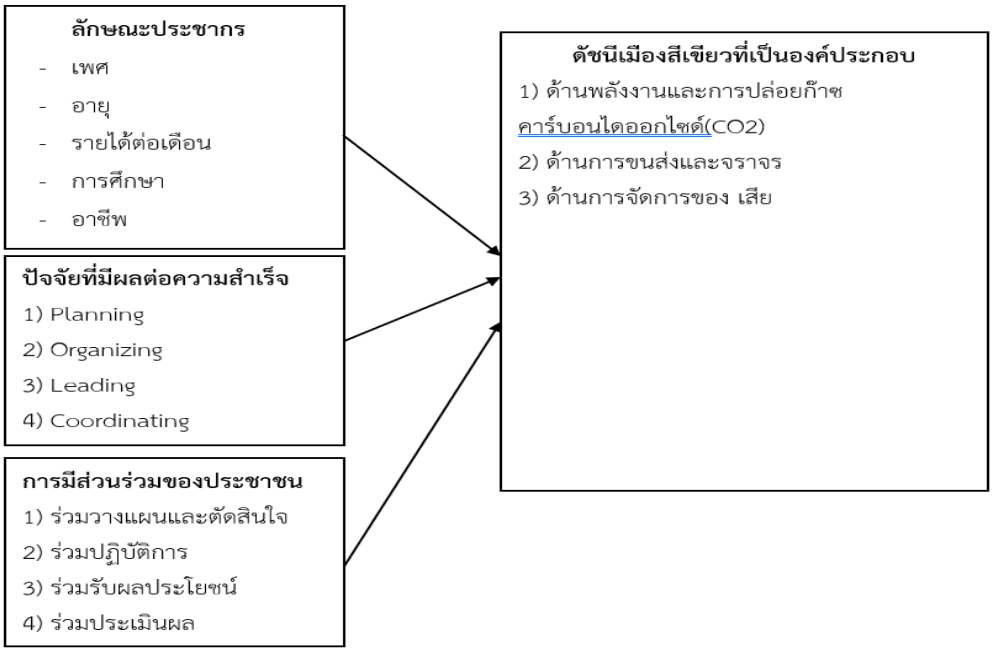
วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สามข้อ คือ (1) เพื่อศึกษาความสำเร็จของการจัดการพัฒนาพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองปากแพรกไปสู่ความเป็นเมืองสีเขียว (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองปากแพรกที่มีต่อความสำเร็จของการจัดการพัฒนาพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองปากแพรกไปสู่ความเป็นเมืองสีเขียว (3) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ ระหว่าง ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการพัฒนาพื้นที่ในเขตไปสู่ความเป็นเมืองสีเขียวกับการจัดการพัฒนาพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองปากแพรกไปสู่ความเป็นเมืองสีเขียว

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมประกอบด้วย แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาการทำวิจัยและเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง รูปแบบการจัดการพัฒนาเทศบาลเมืองปากแพรกให้เป็นเมืองสีเขียว ประกอบด้วย (1) ทฤษฎีและหลักการบริหารองค์การและการจัดการ (2) แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาเมืองสีเขียว (3) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของชุมชน (4) เทศบาลเมืองปากแพรก (5) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และ (6) กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิด



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามตัวอย่าง สุ่มจากประชาชนในพื้นที่บริการเทศบาลเมืองปากแพรก รวมทั้งสิ้นจำนวน 396 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ ค่าความแปรปรวนเชิงเดี่ยว สหสัมพันธ์เพียรสัน

ผลการศึกษา

จากการศึกษาค้นคว้าตามวิธีการดำเนินการศึกษาดังกล่าวมาในข้างต้น สามารถนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้า รายละเอียดดังต่อไปนี้ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองปากแพรก จังหวัดกาญจนบุรี โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6

อายุ พบว่า มีอายุอยู่ในช่วง 25 – 35 ปี มากที่สุด จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 53.9 รองลงมา อายุอยู่ในช่วง 18 – 24 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 อายุระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 อายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .3 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า รับจ้าง มากที่สุดจำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 98.9 รองลงมา เกษตรกรรม จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 รับราชการจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3 ค้าขาย ตามลำดับ

การศึกษา พบว่า มีระดับประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 73.7 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

มีรายได้ พบว่า 8,000 –12,000 บาท มากที่สุด จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 61.4 รองลงมา รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 รายได้ 10,001–15,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 รายได้ 15,001– 20,000 บาท 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 และรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรส่งเสริมขวัญและกำลังใจ ให้กับผู้ปฏิบัติงานในชุมชนที่เป็นจิตอาสาในการพัฒนาพื้นที่
2. ควรมีการหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อเกิดแนวคิดใหม่
3. ควรมีการเชิดชูเกียรติและการจัดสวัสดิการแก่ ผู้มีจิตอาสาในชุมชน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการกำหนดนโยบาย เช่น การจัดการพื้นที่สีเขียวอย่างเป็นรูปธรรม
2. ควรประชาสัมพันธ์วัตถุประสงค์ของการจัดการพัฒนา
3. ควรปรับด้านโครงสร้างองค์กร ด้านคุณลักษณะ สมรรถนะของหน่วยงานให้เหมาะสม
4. ควรแก้ไขปัญหาด้านทรัพยากรขององค์กร

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. วิจัยความเหมาะสมของหน่วยงานรับผิดชอบในลักษณะ ความเหมาะสมและเอกภาพในการปฏิบัติ
2. วิจัยการสนับสนุนจากภาคประชาชน และภาคเอกชนในพัฒนาพื้นที่สีเขียว

บรรณานุกรม

กนกวรรณ์ โสภักดี. (2559). แนวทางความสำเร็จของการสร้างพื้นที่สีเขียวในแหล่งอุตสาหกรรม ชุมชนตรอกไฟไหม้ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง กรณีศึกษา โครงการธนาคารต้นไม้ ธนาคารเพื่อ

การเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, Silpakorn University*, *9*(1), 27-44.

ชมพูนุช คงพุนพิน, ดวงพร กาซาสบิ และมานัส ศรีวณิช (2559). *การประเมินศักยภาพการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสีเขียวเพื่อการวางแผน การใช้ประโยชน์ที่ดินอย่างยั่งยืนใน จังหวัดนครนายก*. สืบค้นจาก: https://shorturl.asia/Foeks.

วรุต พันธุ์ไม้. (2559). *การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานด้านสิ่งแวดล้อม ขององคการบริหารส่วนตำบลบางพระ อำเภออศรีราชา จังหวัดชลบุรี.* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาการจัดการอาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

เสาวคนธ์ สนธิมูล. (2556). แนวทางการปรับปรุงภูมิทัศน์ศูนย์ราชการจังหวัดขอนแก่นเพื่อสนับสนุนแนวคิดเมืองสีเขียว. *วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต*. สาขาภูมิสถาปัตยกรรม ภาควิชาภูมิสถาปัตยกรรม สถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

อลงกต สารกาล. (2563). ความสำเร็จขององค์กรปกครองท้องถิ่นในการจัดการสิ่งแวดล้อมเมืองที่ยั่งยืน: บทเรียนจากเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์. *วารสารสังคมศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์*, *50*(2), 71-100.

ประสิทธิผลการจัดการชุมชนเข้มแข็งโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง

Effectiveness of Community Strengthening Management by People Participation Enable to Develop Fundamental Economics Huayang Subdistrict Administration Organization Organization.

วรากร แดงฉ่ำ[1] และเกษมชาติ นเรศเสนีย์[2]

Warakorn Dangcham[1] and Kasemchart Naressenie[2]

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ (หัวหิน)

E-mail: warakorn30032535@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการจัดการชุมชนเข้มแข็งโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อ พัฒนาเศรษฐกิจฐานรากโดย องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดการชุมชนเข้มแข็งโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อ พัฒนาเศรษฐกิจฐานรากโดย องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางเมื่อจำแนกด้วยลักษณะประชากร (3) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการชุมชนเข้มแข็งโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน กับประสิทธิผลการจัดการชุมชนเข้มแข็งโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนโดย องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยประชาชนตำบลห้วยยางอำเภอทับสะแกคำนวณขนาดได้ 376 คน จากแนวคิดของยามาเน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมด้วยตนเอง และใช้สถิติบรรยายและอนุมาณ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัย (1) ประสิทธิผลการจัดการชุมชนเข้มแข็งโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางอยู่ในระดับมาก (2) ประสิทธิผลการจัดการชุมชนเข้มแข็งโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อ พัฒนาเศรษฐกิจฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้านรายได้และการศึกษา (3) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการชุมชนเข้มแข็งโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อ พัฒนาเศรษฐกิจฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับประสิทธิผลการจัดการชุมชนเข้มแข็งโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน

คำสำคัญ: ประสิทธิผล การจัดการ ชุมชนเข้มแข็ง การมีส่วนร่วมของชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง

Abstract

This research aimed to (1) explore Effectiveness of Community Strengthening Management by People Participation enable to develop Fundamental Economics. Huayang Subdistrict

Administration Organization. (2) compare attitude of respondent toward effectiveness of community strengthening management by People Participation verified by demographic factors. (3) explain correlation between affecting factors with effectiveness of community strengthening management by People Participation. This was survey quantitative research , 376 sample were residents of Huayang Subdistrict Administration Organization service area according to Yamane concepts .Questionnaires was data collection tool. Analytical statistics were percentages mean standard deviation and t test ANOVA F Pearson R. Outcomes were as follows (1) effectiveness of community strengthening management by people participation enable was high level. (2) attitude among respondents toward effectiveness of community strengthening management by People Participation verified by demographic factors were significant difference. (3) There was significant correlation between affecting factors with effectiveness of community strengthening management by people participation.

Keywords: Effectiveness, Community Strengthening Management, people participation Fundamental Economics, Huayang Subdistrict Administration

บทนำ

ภายใต้สภาวะการแข่งขันในยุคโลกไร้พรมแดนใน กระแสโลกาภิวัตน์ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นทั่วโลกทั้งไนด้านบวกและด้านลบผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเป็นพลังขับเคลื่อนสังคม ทำให้เกิดการไหลของข้อมูลข่าวสารจากพื้นที่หนึ่งไปยังพื้นที่หนึ่งได้ด้วยความรวดเร็ว ก่อให้เกิดผลกระทบต่อการดำรงอยู่ของมนุษย์ในมิติต่าง ๆ ทั่วโลก ได้แก่ การเกิดการมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวางทั่วโลกและรวดเร็วจากคุณลักษณะของสื่อใหม่ที่สามารถสร้างเครือข่ายทางสังคมที่กว้างขวางรวดเร็ว (พรรณพิลาศ กุลดิลก, 2560, น. 59) การครอบโลกทางวัฒนธรรมและการครอบงำทางความคิด เกิดการ ติดต่อสื่อสารไร้พรมแดนและไม่มีขีดจำกัด ระบบเศรษฐกิจแบบใหม่อันก่อให้เกิดการกระจายอำนาจ และผลกำไร การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชากร การย้ายฐานการผลิตและแรงงาน และการเกิดอุปทานส่วนเกิน (สินค้าล้นตลาด) ในผลผลิตต่าง ๆ ทั่วโลก ส่งผลให้ประเทศต่าง ๆ ต้องมีการปรับตัวเพื่อสร้างความมั่นคงให้กับตนเอง และประชาชนของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกทั้งทางด้านเศรษฐกิจการเมือง สังคม เทคโนโลยี และเพื่อการสร้างความมั่นคงให้กับประเทศของตนโดยผ่านการสร้างความร่วมมือกันระหว่างประเทศทั้งในระดับทวิภาคีและพหุภาคีภาคี และการรวมกลุ่มระหว่างประเทศเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ร่วมกัน (อารีย์ นัยพินิจ, 2557, น. 1-12)

“ชุมชนเข้มแข็ง” คือ การที่สมาชิกหรือ ประชาชนในชุมชนรวมตัวกัน มีการเรียนรู้ร่วมกันในการบริหารจัดการด้วยตนเอง และแก้ไขปัญหาของชุมชน ก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้ชุมชนเข้มแข็ง สามารถพึ่งตนเองได้ ตลอดจนการเกิดเครือข่ายการ เรียนรู้มีเครือข่ายความ

ร่วมมือในการพัฒนาในชุมชน ผสมผสานความร่วมมือจากท้องถิ่น ภาครัฐ ภาคเอกชน และอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนา การดำเนินงานด้านการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง ได้รับการสนับสนุนจากนโยบายแห่งรัฐ ทำให้แนวทางการพัฒนาจากความ พร้อมและความต้องการเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง สามารถขับเคลื่อนได้ต่อเนื่อง (ทวีป บุตรโพธิ์, 2560, น. 67) ดังนั้นชุมชน เข้มแข็งจึงเป็นแนวคิดที่นำมาเป็นทางเลือกในการพัฒนาประเทศและแก้ไขปัญหาด้านเศรษฐกิจและ สังคม และได้นำไปบรรจุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติตั้งแต่ฉบับที่ 8 เป็นต้นมา (ธีรพงษ์ แก้วหาวงษ์, 2543)

การพัฒนาประเทศสู่ความสมดุลและยั่งยืน รัฐบาลได้ จัดทำแผนบนพื้นฐานของยุทธศาสตร์ชาติ20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ซึ่งเป็นแผนแม่บทหลักของการพัฒนา ประเทศ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน) รวมทั้งการปรับโครงสร้าง ประเทศไทยไปสู่ประเทศไทย 4.0 ตลอดจนประเด็น การปฏิรูปประเทศ นอกจากนั้นได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของภาคีการพัฒนาทุกภาคส่วนทั้งใน ระดับกลุ่มอาชีพ ระดับภาค และระดับประเทศในทุก ขั้นตอนของแผนฯ อย่างกว้างขวางและต่อเนื่องเพื่อ ร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาประเทศ รวมทั้งร่วมจัดทำรายละเอียดยุทธศาสตร์ของแผนฯ เพื่อมุ่งสู่ “ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน”

การพัฒนาชุมชนให้มีความเข้มแข็ง ได้กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์การพัฒนาภาค เมือง และ พื้นที่เศรษฐกิจเพื่อให้ชุมชนได้มีส่วนสำคัญในการ สร้างความเข้มแข็งที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของคนใน ชุมชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความเข้มแข็ง ในการพัฒนาภายใต้สถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยน แปลงไปอย่างต่อเนื่อง จากการพัฒนาประเทศที่เน้น ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ พบว่าสถานการณ์ สำคัญที่แสดงให้เห็นถึงเศรษฐกิจของประเทศไทยประสบวิกฤตทางเศรษฐกิจ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาการ ว่างงาน ปัญหาการมุ่งเอารัดเอาเปรียบ ตลอดจน ปัญหาความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม ทำให้แนวคิดการพัฒนาโดยสร้างความ เข้มแข็งให้กับสังคมจากฐานล่างคือครอบครัวและ ชุมชน ด้วยกระบวนการร่วมกันคิด ร่วมกันทำ และร่วมกันแก้ไขปัญหา อำเภอทับสะแกจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ซึ่งมีโครงการแก้ไขปัญหาความ ยากจนเชิงบูรณาการ โดยการนำหลักเศรษฐกิจ พอเพียงมาใช้ในการแก้ไขปัญหา โดยมีการมุ่งหวังในสัมฤทธิผลคือการลดค่าใช้จ่ายในครัวเรือนที่เกิดจากการบริโภคในครัวเรือน ทำให้ครัวเรือนสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ได้ลดลง การลดละเลิก อบายมุข จนหมดสิ้น การขายผลผลิตมีกำไรมากขึ้น และสามารถชำระหนี้ธกส./หนี้นอกระบบ ได้จนหมด/ ไม่สร้างหนี้อีก/ไม่ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย และเกิดจิตสำนึก และการปรับทัศนคติสู่การพึ่งตนเองในระดับครอบครัว โดยลดความต้องการ(กิเลส) และทำประโยชน์ต่อ ส่วนรวมมากขึ้น มีความคิดที่จะแจกจ่ายแบ่งปันไปให้ผู้อื่นโดยร่วมกันทำการเกษตรกรรม และอุตสาหกรรมในครัวเรือน การพัฒนาเศรษฐกิจ ชุมชนของตนยังอยู่ในระดับหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การมีรายได้ที่ยังไม่เหมาะสมและเพียงพอต่อความ ต้องการใช้ของประชาชน ประชาชนยังคงมีรายได้หลักจากแหล่งเดียว และมีความไม่มั่นคงของรายได้ ค่อนข้างสูง มีปัญหาเรื่องการออมทรัพย์โดยเฉพาะ อย่างยิ่งการพบว่าประชาชนมีการวางแผนในการออม ทรัพย์อยู่ในระดับที่ต่ำมาก อันเนื่องมากจากรายได้ที่ ครัวเรือนได้รับไม่สัมพันธ์กับรายจ่ายของครัวเรือนที่เกิดขึ้นจริง ปัจจัยสภาพเศรษฐกิจที่มีผลต่อการพัฒนา เศรษฐกิจชุมชน คือ รายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปีโดยมีปัจจัยด้านรายจ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อปีที่ส่งผลต่อการ ลงทุนประกอบอาชีพ (ปัญญวัฒน์ จุฑามาศ, 2563)

การให้ความสำคัญกับการพัฒนาทุนทางสังคม จะทำให้ชุมชนหมู่บ้านสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเอง เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน โดยองค์กรความ ร่วมมือเพื่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (OECD) กล่าวว่า การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืนเป็นผลมาจาก ปัจจัยด้านทุนมนุษย์และทุนทางสังคมถึงร้อยละ 60 ซึ่ง ทุนทางสังคมถือเป็นทุนสำคัญที่เสริมสร้างวิถีชีวิตที่ดี งามของคนในสังคมและสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและการปกครอง เพื่อสร้างประสิทธิภาพการ บริการและกระบวนการการผลิตในภาคเศรษฐกิจและ บรรเทาความรุนแรงของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจาก วิกฤตต่าง ๆ เช่น วิกฤตเศรษฐกิจปี 2540 (อินทร วิชิตตานนท์ และเตชพล ฐิตยารักษ์, 2547, น. 11-18) ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงศึกษาประสิทธิผลการจัดการความเข้มแข็งของชุมชนตำบลห้วยยาง เพื่อให้ชุมชนสามารถนำความเข้มแข็งไปพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมแล้วจะนำไปสู่การพัฒนาเป็นชุมชนที่มีความเข้มแข็งตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน และลดผลกระทบ ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับชุมชนต่อไป

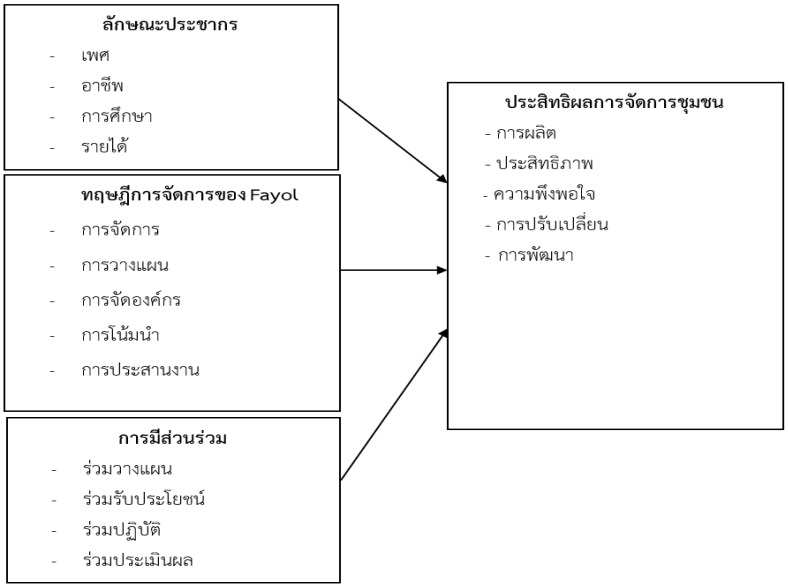
วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สามข้อ คือ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลการจัดการชุมชนเข้มแข็งโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อ พัฒนาเศรษฐกิจฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง (2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลการจัดการชุมชนเข้มแข็งโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อ พัฒนาเศรษฐกิจฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางเมื่อจำแนกด้วยลักษณะประชากร (3) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการจัดการชุมชนเข้มแข็งโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อ พัฒนาเศรษฐกิจฐาน องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางกับประสิทธิผลการจัดการชุมชนเข้มแข็งโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน

การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมประกอบด้วย แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาการทำวิจัยและเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการจัดการชุมชนเข้มแข็งโดยการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากขององค์การบริหารตำบลห้วยยาง ตามหัวข้อดังนี้ (1) องค์การสมัยใหม่ (Modern organization) (2) แนวคิดเศรษฐกิจฐานราก (3) แนวคิดและทฤษฎีความเข้มแข็งของชุมชน (4) ประสิทธิผล (Effective) (5) ตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (6) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (7) กรอบแนวความคิด

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยประชาชนตำบลห้วยยางอำเภอทับสะแกคำนวณขนาดได้ 376 คน จากแนวคิดของยามาเน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมด้วยตนเอง และใช้สถิติบรรยายและอนุมาณ ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษา

จากการศึกษาค้นคว้าตามวิธีการดำเนินการศึกษาดังกล่าวมาในข้างต้น สามารถนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้า รายละเอียดดังต่อไปนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน คิดเป็น ร้อยละ 50.5 และเพศชายจำนวน 198 คน คิดเป็น ร้อยละ 49.5

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 ถัดมาคืออายุมากกว่า 41 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 และอายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8 ถัดมามีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2

รายได้สุทธิต่อเดือน กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 20,000- 30,000 บาท จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 39รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท จำนวน

115 คน คิดเป็นร้อยละ 29 ถัดมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,001 บาท จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. เปิดกว้างต่อสาธารณะในการเข้ามามีส่วนร่วมในการนำความรู้และวิธีการใหม่เข้ามาสู่ชุมชน
2. ควรจัดกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านสินค้าและผลผลิตของชุมชน ให้เป็นเป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยวเพื่อสร้างความมั่นคงทางรายได้
3. สร้างกติการ่วมกันระหว่างองค์กรภาครัฐ เอกชนและชุมชนท้องถิ่นในการแสวงหารายได้จากนักท่องเที่ยว โดยไม่หวังผลประโยชน์มากนัก แต่เป็นการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวร่วมกันอย่างสร้างสรรค์
4. การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในเขตท่องเที่ยวของตำบลห้วยยางและชุมชนท้องถิ่นไม่ควรมุ่งสร้างรายได้มากนัก แต่ควรมีกิจกรรมเสริมสร้างจิตสำนึกให้กับนักท่องเที่ยวและบุคคลโดยทั่วไป ให้ตระนักถึงความสำคัญของการอยู่ร่วมกัน
5. ทุกองค์กรที่เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนเข้มแข็งเพื่อเศรษฐกิจฐานราก

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. รัฐควรกำหนดนโยบาย สวัสดิกาชุมชนให้ชัดเจนและเป็นสากล
2. รัฐควรเน้นการพัฒนาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าและการจัดการการตลาดชุมชน
3. รัฐควรรณรงค์ การลด ละ เลิก อบายมุขทุกอย่างเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการมีส่วนร่วมของของคนในชุมชนเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน
2. ควรศึกษาผลกระทบของสภาวะการเมือง เศรษฐกิจและสังคม ที่มีต่อวิถีชีวิตและวัฒนธรรมความเป็นอยู่ของคนในชุมชนตำบลห้วยยาง อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

บรรณานุกรม

จันทนา อินทฉิม. (2020). การจัดการชุมชนเข้มแข็ง ตามแนวคิดปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง : กรณีศึกษา ศูนย์การเรียนรู้ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ตำบลบางปลา อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ*, *8*(3), 1-12.

พรรณพิสาศ กุลดิลก. (2560). การขับเคลื่อนสังคม ผ่านสื่อใหม่ในยุคโลกาภิวัตน์. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, *25*(49), 1-19.

พิศมัย จารุจิตติพันธ์ และเกียรติชัย วีระญาณนนท์. (2559). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารเทศบาลเมือง. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, *19*(1), 156-169.

วิสิทธิ์ ยิ้มแย้ม. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็ง ของชุมชนหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี. *วารสารศิลปศาสตร์ประยุกต์*, *11*(1), 39-50.

วุฒิชัย สายบุญจวง. (2561). ชุมชนเข้มแข็งในทัศนะของชาวชุมชน กรณีศึกษา บ้านปลายคลองบางโพธิ์เหนือ หมู่ที่ 3 ตำบลบางโพธิ์เหนือ อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, *8*(1), 119-129.

สุชาดา จักรพิสุทธิ. (2547). ชุมชนกับการมีส่วนร่วมจัดการศึกษา. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, *27*(1), 18-23.

หทัยชนก คะตะสมบูรณ. (2020). การพัฒนาศักยภาพของชุมชนเพื่อสร้างเศรษฐกิจฐานรากอย่างยั่งยืน: กรณีศึกษาตำบลเนินศาลา อำเภอโกรกพระ จังหวัดนครสวรรค์. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์*, *8*(2), 1-16.

อารีย์ นัยพินิจ. (2557). *การศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการสำหรับนักศึกษาหลักสูตรธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาผู้ประกอบการ*. ขอนแก่น: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อินทร วิชิตตานนท์ และเตชพล ฐิตยารักษ์. (2547). ชุมชนเข้มแข็ง: หนทางสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน. การพัฒนาชุมชน: *วารสารเศรษฐกิจและสังคม*, *41*(1), 11-16.

Campbell, J. P. (1977). *On the nature of organizational effectiveness new perspective on organizational effectiveness*. California: Jossey-Bass.

Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1981). *Rural Development Participation: Concept and Measures for Project DesignImplementationand Evaluation. Rural Develo ment Committee Center for International Studies*. New York : Cornell University.

Koufman, H. F. (1949). *Participation Organized Activities in Selected Kentucky Localities*. U.S.A.: Kentucky Agricultural Experiment Station, University of Kentucky.

แนวทางการพัฒนาการจัดการของมูลนิธิบ้านสงเคราะห์สัตว์พิการ

Management of the Handicapped Animal Foundation

กฤติยาณี สันตะวา[1] และฐิติมา โห้ลำยอง[2]

Kittiyanee Santawa[1] and Thitima Holumyong [2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: karnkittiyanee2603@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออภิปรายเนื้อหาสาระ แนวทางการพัฒนาการจัดการของมูลนิธิบ้านสงเคราะห์สัตว์พิการ โดยใช้วิธีการตรวจสอบและสังเคราะห์งานการศึกษาก่อนหน้า มาใช้ในการอภิปรายครั้งนี้ ประกอบด้วย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการจัดการ ได้แก่ (1) อดีตปัญหาที่พบสุนัขจรจัด (2) พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมและการจัดการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. 2557 และกล่าวถึงกฎหมายที่เอาผิดผู้กระทำความผิดต่อสัตว์ ได้แก่ (1) หมวดสถานสงเคราะห์สัตว์ (2) กลุ่มผู้สนับสนุนในกฎหมายการคุ้มครองสัตว์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (3) แนวทางการพัฒนาการจัดการของการคุ้มครองสัตว์ ซึ่งแนวทางการพัฒนาการจัดการของมูลนิธิบ้านสงเคราะห์สัตว์พิการจะถูกนำมาใช้เป็นกรอบทางความคิดในงานวิจัยแนวทางการพัฒนาการจัดการของการคุ้มครองสัตว์ ซึ่งแนวทางการพัฒนาการจัดการของมูลนิธิบ้านสงเคราะห์สัตว์พิการสืบไป

คำสำคัญ: อดีตปัญหาที่พบในสุนัขจรจัด พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมสัตว์ แนวทางการพัฒนาการจัดการ

Abstract

This article aims to discuss the subject matter. Guidelines for development of management of the Foundation for the Home for Handicapped Animals using methods of reviewing and synthesizing previous studies. Used in this discussion consisted of concepts and theories on management development approaches: (1) the past problems encountered with stray dogs; (2) the Cruelty Prevention and Welfare Management Act, B.E. Offenses against animals include: (1) Animal shelter category (2) Animal protection law advocacy groups and related agencies (3) Guidelines for improving management of animal protection The management development guidelines of the Animal Welfare Foundation will be used as a

conceptual framework for research on the development of animal protection management guidelines. The guidelines for the development of the management of the Foundation for the Home for the Handicapped Animals continue.

Keywords: Past Problems Found in Stray Dogs, Animal Cruelty Prevention Act, Management Development Guidelines

บทนำ

ปัญหาสุนัขและแมวจรจัด

ปัญหาสุนัขและแมวจรจัดยังเป็นปัญหา สังคมเรื้อรังของประเทศไทยที่ไม่ว่าจะผ่านมากี่ยุคกี่สมัยก็ยังคงไม่สามารถแก้ไขได้ ประเทศไทยมี สุนัขจรจัดนับล้านตัวกระจายอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ ของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นวัด โรงเรียน สถานที่ ราชการ สวนสาธารณะ และข้างถนนสุนัขจรจัด เหล่านี้แท้จริงก็เคยเป็นสุนัขที่มีเจ้าของมาก่อน บ้างถูกทิ้ง บ้างพลัดหลงกับเจ้าของ และบ้างก็ถูก เลี้ยงแบบปล่อยปะละเลย จนกลายเป็นหมาชุมชน สุนัขบางตัวเกิดมาจากหมาข้างถนน ซึ่งอาจจะไปผสมพันธุ์กับสุนัขบ้านแต่ก็ไม่มีใครยอมรับเป็นเจ้าของ เมื่อเกิดข้างถนน ก็เลยต้องใช้ชีวิต ข้างถนนต่อไปโดยปริยายซึ่งผลกระทบเชิงลบ ของสุนัขและแมวจรจัดนั้นมีผลต่อมนุษย์ และสิ่งแวดล้อมในสังคม ไม่ว่าจะเป็น เสียงเห่า หอนมูลสัตว์ อุบัติเหตุและโรคติดต่อจากสัตว์สู่คน สุนัขบางตัวป่วยเป็นโรคเรื้อรังที่ต้องได้รับการดูแลรักษาที่ยาวนาน หรือสุนัขบางตัว เป็นโรคที่ไม่มีทางรักษาให้หายขาดได้ ไม่ว่าจะ เป็นโรคมะเร็ง หรือโรคที่ทำให้สัตว์นั้นพิการ ไม่สามาถช่วยเหลือตัวเองได้บางตัวควบคุมการ ขับถ่ายไม่ได้ ขยับตัวไม่ได้ หรือเป็นโรคใด ๆ ก็ตามที่อาจทำให้สุนัขตัวนั้นไม่น่ารักอีกต่อไป บางคนรับไม่ได้ที่สุนัขตัวเองต้องมาป่วยซึ่งการป่วยของสุนัขนั้นยอมต้องมีค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการรักษาตามมา เมื่อมีจำนวนมากเข้าและกระทบกับรายได้ของเจ้าของดูแล้วว่าไม่คุ้มค่ากับการที่จะต้องเลี้ยงดูต่อไปหรือไม่ก็อาจไม่มีเวลามากพอในการมาดูแลสัตว์ป่วยเนื่องจากต้องทำมาหากินนั่นก็เป็นสาเหตุที่เจ้าของตัดสินใจทิ้งสัตว์ สุนัขหรือแมวบางตัวถูกทิ้งในโรงพยาบาลสัตว์ที่เจ้าของพามารักษาร้ายกว่านั้นคือไม่รักษาต่อแล้วปล่อยให้สุนัขค่อย ๆ เสียชีวิตลงไปอย่างทรมาน (ปัญหาหมาจรในสังคมไทยด็อกไลท์ , 2561) รัฐบาลมีนโยบายแก้ไขแต่ไม่สามารถ แก้ไขปัญหาเหล่านี้ให้หมดไปได้ในทางปฏิบัติ และในทางด้านนโยบายและ พ.ร.บ. การทารุณกรรมสัตว์ ๒๕๕๗ ที่ออกมาแก้ปัญหาเป็นเช่นไร

อดีตปัญหาที่พบสุนัขจรจัด

เรามักจะคุ้นเคยกับสุนัขจรจัดที่หันซ้าย หันขวาก็จะเจอมากกว่าสุนัขเลี้ยงเสียอีก เพราะสุนัขจรจัดมีอยู่ทุกมุมของหลาย ๆ พื้นที่ไม่ว่าจะเป็นวัด โรงเรียน โรงพยาบาล หมู่บ้านหรือแม้แต่ ในชุมชนเล็ก ๆ ก็มักจะได้ยินเสียงเห่า หอน ทุก เวลา เพราะสุนัขเหล่านี้ล้วนแต่ไม่ได้รับการดูแล เอาใจใส่อย่างสุนัขที่มีเจ้าของ เนื้อตัวอาจจะดูสกปรกไม่สะอาดตา บางตัวอาจจะมีแผลจากการ โดนมนุษย์ทำร้ายหรือพวกสัตว์กัดกันเองเพื่อแย่งชิงอาหารที่มีอยู่จำนวนน้อยนิดประทังชีวิตไปวัน ๆ

บนถนนหนทางหลายจุดจึงเป็นที่พักอาศัย ของเหล่าสุนัขที่มีทั้งตัวเล็ก ตัวใหญ่ หลากหลาย สายพันธุ์ นอนเกลื่อนกลาดให้เห็นอยู่ทุกมุม ไม่ว่า จะเป็นใต้ท้องรถ ใต้เก้าอี้ใต้สะพานลอย ฯลฯ โดย หวังแค่เพียงอาศัยหลบแดดในตอนกลางวัน และ หากบางวันมีน้ำขัง ฝนตก สุนัขเหล่านี้ก็ไม่สามารถ เลี่ยงพื้นที่นอนได้เลย มันต้องคลุกฝุ่น ดิน โคลน น้ำสารพัดเพื่อให้มีชีวิตอยู่รอดในแต่ละวันมนุษย์เสียเองที่มักจะทำลายที่นอนที่เคยนอนทุกวันโดนไล่ออกไปจากพื้นที่เพื่อหวังแค่ว่าไม่ให้มาหน้าบ้าน หรือพื้นที่รอบ ๆ บ้าน โดยไม่ได้คำนึงถึงจิตใจของสุนัขที่ไร้ที่นอน ชีวิตในแต่ละวันของสุนัขที่ไร้การดูแลจะต้องเผชิญ

มนุษย์เป็นส่วนใหญ่ในการวิ่งหนี การไล่ด้วยการสาดน้ำ หรือการถูกตีเมื่อยามต้องไปหา อาหารกิน สุนัขทำได้แค่เพียงวิ่งหนีเพื่อเอาชีวิตให้รอดแล้วไปหาอาหารในพื้นที่ตรงจุดอื่นแทนโชคร้ายสำหรับสุนัขที่เพิ่งเกิดออกมาไม่นานที่ยังไม่สามารถหาอาหารหรือที่พักได้เอง มันอาจจะต้องเผชิญกับสัตว์ตัวใหญ่ที่พยายามแย่งชิงความเป็นใหญ่ อาจจะถูกทำร้ายกัด เห่า ขู่จนส่งเสียงร้องดัง ไปทั่วพื้นที่นั้น ๆ แต่ไม่มีใครสามารถไปช่วยเหลือให้รอดพ้นจากการโดนทำร้ายได้เลย

พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. 2557

หมวด 3 สถานสงเคราะห์สัตว์ มาตรา 14 เพื่อสนับสนุนการป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ให้ผู้ซึ่งจัดตั้งสถานสงเคราะห์สัตว์ที่ดำเนินกิจกรรมในลักษณะที่ไม่มี วัตถุประสงค์ในทางการเมืองหรือแสวงหาผลกำไร หรือรายได้มาแบ่งปันกัน มีสิทธิขอขึ้นทะเบียนเป็นสถานสงเคราะห์สัตว์ต่อนายทะเบียน หลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขในการขอขึ้นทะเบียน ให้เป็นไป ตามที่อธิบดีประกาศกำหนด มาตรา 15 ผู้ซึ่งจัดตั้งสถานสงเคราะห์สัตว์ที่ได้ขึ้นทะเบียนตาม มาตรา 14 แล้ว อาจได้รับการสนับสนุนจากกรมปศุสัตว์หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ ดังต่อไปนี้

(1) ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันการทารุณกรรมหรือการจัดสวัสดิภาพสัตว์

(2) การควบคุมปริมาณสัตว์และการ ป้องกันโรคระบาดสัตว์ภายในสถานสงเคราะห์สัตว์

(3) การอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการทารุณกรรมหรือการจัดสวัสดิภาพสัตว์ มาตรา 16 ในกรณีที่ปรากฏว่าสถานสงเคราะห์สัตว์ที่ได้ขึ้นทะเบียนตามมาตรา 14 ดำเนินกิจกรรมในลักษณะทางการเมืองหรือแสวงหาผลกำไร หรือรายได้มาแบ่งปันกันกระทำการอันเป็นการทารุณกรรมสัตว์หรือไม่จัดสวัสดิภาพสัตว์ให้เหมาะสมให้นายทะเบียนมีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือ และกำหนดระยะเวลาให้สถานสงเคราะห์ (พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. 2557 หมวด 3 สถานสงเคราะห์สัตว์ น. 8)

กลุ่มคนที่เห็นด้วยสนับสนุนให้มีกฎหมายดังกล่าวมักเป็นคนที่รักสัตว์มีสัตว์เลี้ยงในบ้านและมีส่วนร่วมสนับสนุนการออกกฎหมายและได้อ่านศึกษาเนื้อหากฎหมายมาบ้างส่วนกลุ่มคนที่ยังไม่เห็นด้วยนั้น ด้วยเหตุเพราะบางคนอ่านเพียงแค่ชื่อของกฎหมายแล้วก็ตีความเลยว่าเมื่อถูกสุนัขมากัดทำร้ายจะไม่สามารถทำร้ายได้เลยบ้างก็มองว่าคนถูกทำร้ายได้รับบาดเจ็บทั้งกายและใจยังได้รับการคุ้มครองดูแลน้อยกว่าสัตว์เลี้ยงถูกทารุณทำร้ายบ้างก็มองไปถึงควรจัดระเบียบควบคุมสัตว์เร่ร่อนจรจัดให้เป็นระเบียบหรือให้เจ้าของสัตว์เลี้ยงรับผิดชอบไม่ปล่อยปละละเลยสัตว์เลี้ยงเสียก่อนค่อยออกกฎหมายมาบังคับใช้กับคนบ้างก็ได้อ่านกฎหมายแล้ว

มีความเห็นว่ายังมีจุดโหว่ช่องว่างในการนำกฎหมายไปปฏิบัติ จึงไม่เห็นด้วย และอีกส่วนหนึ่งคนในสังคมขาดการตระหนักรู้ และไม่ให้ความสนใจในกฎหมายดังกล่าวอย่างเพียงพอ ซึ่งจากทัศนคติที่หลากหลายของคนในสังคมการบังคับใช้กฎหมาย พ.ร.บ. ป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ.2557 เพื่อให้ได้รับความร่วมมือจากประชาชนจึงจำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์และสร้างการตระหนักรู้ให้เข้มข้นเพิ่มมากขึ้น

เป็นระยะเวลา 6 ปีกว่าที่กฎหมายมีผลบังคับใช้แล้วแต่ปัจจุบันยังพบการทารุณกรรมสัตว์ในไทยปรากฏเป็นข่าวอยู่เป็นระยะมีทั้งการทารุณกรรมสัตว์ด้วยความโมโหร้ายการฆ่าหรือทำร้ายสัตว์เพื่อปกป้องทรัพย์สินของตนเองเพื่อเป็นอาหารหรือเพราะถูกรบกวนทำให้เดือดร้อนรำคาญโดยมีมุมมองว่าสัตว์เป็นทรัพย์สินที่ตนครอบครองจะทำอย่างไรก็ได้ เช่น ฆ่าสุนัขแล้วผูก กับรถยนต์ลากไปตามทางอันเป็นวิธีที่โหดร้าย ทารุณมาก การทารุณกรรมสัตว์ด้วยเหตุผลต่าง ๆ ข้างต้นนั้นส่วนหนึ่งก็อาจเป็นเพราะแนวคิดแบบเดิมที่มองว่า สัตว์คือทรัพย์สินเป็นสิ่งของ และมนุษย์ย่อมเป็นใหญ่กว่าสัตว์ทั้งปวงสัตว์ที่ได้รับการคุ้มครองตาม พ.ร.บ. ป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. 2557 พ.ร.บ. ป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. 2557 มีนิยามที่มุ่งคุ้มครอง “สัตว์” ที่โดย ปกติเลี้ยงไว้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นสัตว์บ้านสัตว์เลี้ยงเพื่อใช้งานสัตว์เลี้ยงเพื่อใช้เป็นพาหนะสัตว์เลี้ยงเพื่อใช้เป็นเพื่อนสัตว์เลี้ยงเพื่อใช้เป็นอาหารสัตว์เลี้ยงเพื่อใช้ในการแสดงหรือสัตว์เลี้ยงเพื่อใช้ในการอื่นใด ทั้งนี้ ไม่ว่าจะมีเจ้าของหรือไม่ก็ตามและให้หมายความรวมถึงสัตว์ที่อาศัยอยู่ในธรรมชาติตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด (สำนักงานนโยบายนายกรัฐมนตรี 9 กรกฎาคม 2563) แม้ว่ากฎหมายจะมุ่งเอาผิดกับผู้ที่ทารุณ

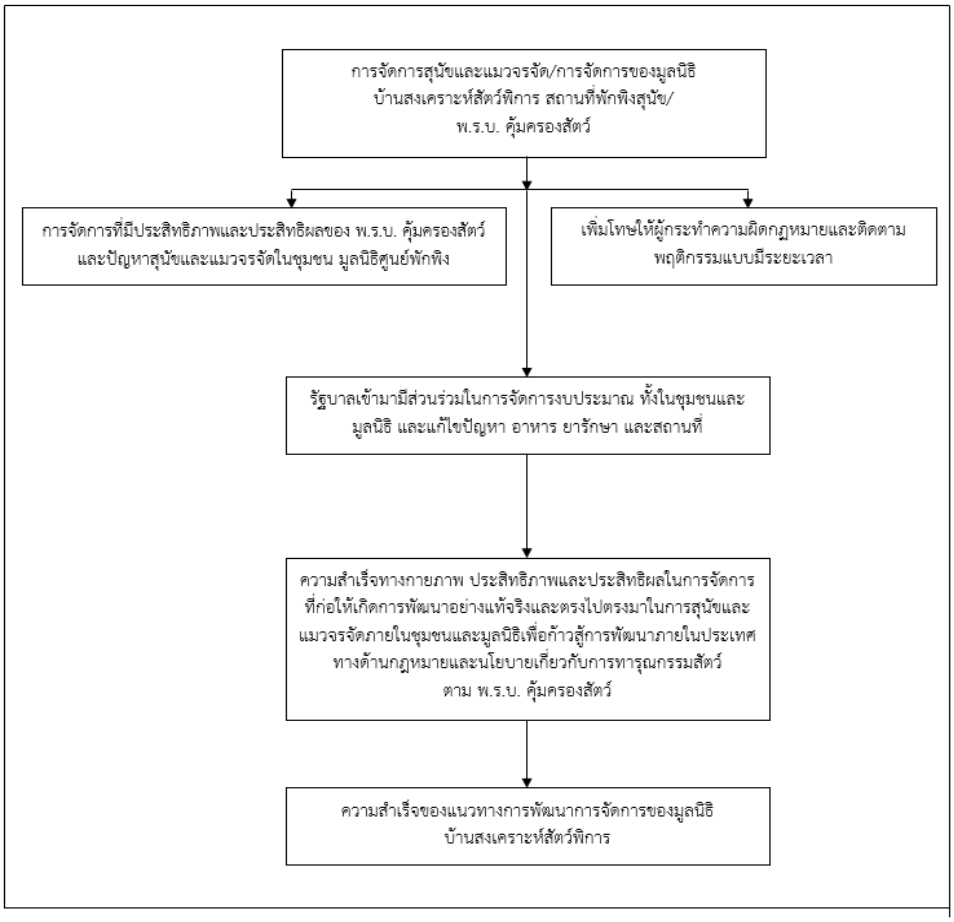
กรรมสัตว์แต่ในส่วนของผู้เป็นเจ้าของสัตว์เลี้ยงนั้นกฎหมายก็เอาผิดด้วยเช่นกันโดยเฉพาะหากผู้ที่เป็นเจ้าของสัตว์ปล่อยละทิ้งไม่ดูแลสัตว์โดยไม่มีเหตุผลอันสมควรซึ่งจะมีโทษปรับไม่เกิน 40,000 บาท พ.ร.บ. ป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. 2557 ถือได้ว่าเป็นกฎหมายอีกฉบับที่สร้างคุณธรรมความดีให้เกิดกับจิตใจของมนุษย์ นำไปสู่การปฏิบัติต่อสัตว์ด้วยความเมตตากรุณาซึ่งจะทำให้ผู้คนในสังคมมีจิตใจที่โอบอ้อมอารีจิตใจอ่อนโยนเป็นรากฐานให้คนและสัตว์สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างปลอดภัย

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความผิดฐานทารุณกรรมสัตว์นั้นเป็นความผิดอาญาแผ่นดินไม่สามารถยอมความได้ในชั้นตำรวจทุกคดีต้องถูกทำเป็นสำนวนและนำเข้าสู่ศาลเพื่อพิพากษาตัดสินคดี ตามกระบวนการยุติธรรม กฎหมายป้องกันการทารุณกรรมสัตว์ คือ เนื่องจากสัตว์เป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความรู้สึกและเป็นองค์ประกอบสำคัญของสิ่งแวดล้อมจึงควรได้รับการคุ้มครองมิให้ถูกกระทำการทารุณกรรม และเจ้าของสัตว์ซึ่งนำสัตว์มาเลี้ยงจะต้องจัดสวัสดิภาพให้เหมาะสมตามประเภทและชนิดของสัตว์ ทั้งในระหว่างการเลี้ยงดู การขนส่ง การนำสัตว์ไปใช้งาน หรือใช้ในการแสดง

อาจกล่าวได้ว่าเป็นกฎหมายที่ดีและเป็นหนึ่งในกฎหมายฉบับที่ออกมาเพื่อสัตว์และสมควรแก่เวลาแล้วที่ควรจะมีกฎหมายแบบนี้แต่อย่างไรก็ตามสำหรับสังคมไทยก็อาจไม่สามารถแก้ไขปัญหาสัตว์โดนทารุณและคนที่ได้รับความเดือดร้อนจากสัตว์ที่ไม่มีเจ้าของหรือมีเจ้าของสัตว์แบบอำพรางได้อย่างเต็มที่และกฎหมายฉบับนี้ก็อาจไม่สามารถ กฎหมายฉบับนี้ก็อาจไม่สามารถจัดสวัสดิภาพให้แก่สัตว์ที่ไม่มีเจ้าของได้อีกเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

การป้องกันการทารุณกรรมสัตว์รวมไปถึงมาตรการอื่น ๆ ที่ได้มีการนำมาใช้ในการคุ้มครองสวัสดิภาพของสัตว์ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของ ประเทศไทยและต่างประเทศรวมไปถึงบทบัญญัติต่าง ๆ ที่เป็นในส่วนของข้อตกลงระหว่างประเทศทำให้สามารถทีจะเข้าใจถึงแนวคิดต่าง ๆ ที่ได้มีการนำมาใช้ในการบัญญัติกฎหมายเพื่อการคุ้มครองสวัสดิภาพสัตว์ ซึ่งแนวคิดดังกล่าวนั้นสามารถที่จะนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบและปรับใช้เพื่อให้กฎหมายทีเกี่ยวกับการป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ของประเทศไทยซึ่งก็คือพระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมสัตว์และการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. 2557 นั้น ได้มีรูปแบบที่เหมาะสมในการกำหนดบทบัญญัติในการลงโทษทีเหมาะสมกับความร้ายแรงของการกระทำความผิดตลอดจนเพื่อเป็นการแก้ไขต้นเหตุแห่งปัญหาการกระทำการอันเป็นการทารุณกรรมสัตว์ทีแท้จริงและยั่งยืน ซึ่งจากการพิเคราะห์พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมสัตว์และการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. 2557 ที่ประเทศไทยได้ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน ปรากฏว่ายังมีข้อบกพร่องในบทบัญญัติกฎหมายดังกล่าวโดยเฉพาะในเรื่องของบทบัญญัติในการลงโทษการกระทำการอันเป็นการทารุณกรรมต่อสัตว์โดยนิติบุคคลหรือการร่วมกันกระทำการอันเป็นการ ทารุณกรรมต่อสัตว์ของกลุ่มบุคคลรวมทั้งปัญหาในส่วนของมาตรการอื่น ๆ ที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาในเรื่องการทารุณกรรมสัตว์ ลงโทษปรับและจำคุกที่ยังไม่เพียงพอที่จะสามารถแก้ไขต้นเหตุปัญหาการการทารุณกรรมสัตว์ที่แท้จริงได้ เพื่อที่จะนำมาซึ่งการแก้ไขปัญหาการทารุณกรรมสัตว์ในประเทศไทยอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป



รูปที่ 1 แนวทางการพัฒนาการจัดการของมูลนิธิบ้านสงเคราะห์สัตว์พิการ

จากภาพข้างต้นสามารถอธิบายได้ว่าทั้งหมดตามความเป็นจริงทีเกี่ยวกับสัตว์มุมมองนี้แม้จะมองว่าสัตว์นั้นไม่มีสิทธิหรือสถานะตามกฎหมายเป็นของตัวเองแต่มนุษย์ก็ยังมีหน้าที่ทางศีลธรรมที่จะไม่กระทำการทารุณกรรมต่อสัตว์เพราะเท่ากับเป็นการรักษาศีลธรรมของ มนุษย์เองเนื่องจากการทารุณกรรมต่อสัตว์อาจจะทำให้บุคคลที่ทรมานสัตว์เหล่านั้นไปกระทำการเช่นนั้นกับมนุษย์ด้วยกันก็ได้โดยแนวคิดนี้มองว่าผลประโยชน์ของสัตว์นั้นเกี่ยวพันกับมนุษย์ในแง่ที่มนุษย์จะต้องรับผิดชอบต่อสัตว์เนื่องจากสัตว์สถานะทางศีลธรรมเพราะสัตว์สามารถมีความพึงพอใจหรือทุกข์และมีสภาวะทางจิตอื่น ๆ เช่นเดียวกับมนุษย์ อย่างไรก็ดีจะเห็นได้ว่าตามแนวความคิดนี้ทำให้เกิดความขัดแย้งกันระหว่างท่าทีของมนุษย์ที่มีต่อสัตว์ โดยประการที่หนึ่งเห็นว่ามนุษย์สามารถใช้ประโยชน์จากสัตว์ได้ เป็นการมองว่ามนุษย์อยู่เหนือกว่าสัตว์ ในขณะที่ประการที่สองเห็นว่ามนุษย์ควรปกป้องคุมครองสัตว์ให้ความรักความห่วงใยและดูแลเอาใจใส่สัตว์นั้น

ด้วยแนวความคิดที่ว่าแม้ในมุมมองของมนุษย์จะเห็นว่าสัตว์อาจจะไม่มีสิทธิเทียบเท่ามนุษย์แต่อย่างไรก็ตามมนุษย์ก็มีหน้าที่ทางศีลธรรมที่จะต้องปฏิบัติต่อสัตว์ให้ดีและไม่ทารุณกรรมต่อสัตว์ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับแนวคิดทางศาสนาด้วยและไม่ว่าจะผ่านมากี่ปีหรือกี่แนว ทางแก้ไขกฎหมายก็ยังมีช่องโหว่ที่รัฐบาลยังไม่สามารถใช้กฎหมายนี้ได้อย่างจริงจังและตรงตามจุดประสงค์และคนกระทำความผิดต่อกฎหมายก็ไม่เกรงกลัวต่อกฎหมายนี้เท่าที่ควรเพราะรัฐไม่สามารถจัดการปัญหาได้ผลจึงไปตกที่บุคคลใจดีที่รักสัตว์หรือผู้ที่รักสัตว์แต่ไม่มีกำลังมากพอและสถานที่ที่เหมาะสม อีกทั้งยังรวมไปถึงมูลนิธิและกลุ่มคนรักหมาที่อาสาจึงทำให้เกิดปัญหาขาดงบประมาณในการเลี้ยงดูสัตว์

คนที่ใจบุญจึงทำได้แค่ให้อาหารประทังชีวิตของสัตว์เหล่านี้แต่ก็ยังเกิดปัญหาสัตว์ถูกทอดทิ้งหรือจรจัดยังเกิดปัญหาตามเดิมเนื่องจากทนความสงสารไม่ไหวก็ต้องทำได้เพียงเท่านี้สุนัขและแมวจรจัดในพื้นที่นั้น ๆ และมูลนิธิหรือสถานที่พักพิงก็ต้องขาดแคลนทุนทรัพย์ในการดูแล คำตอบแบบนี้คงจะเป็นความคิดเห็นคนรักสัตว์เพียงเท่านั้น แต่ไม่เพียงแต่ พ.ร.บ. นี้จะคุ้มครองสัตว์แล้วยังอิงไปถึงเรื่องของศาสนาทั้งการมีเมตตากรุณาอีกด้วย ความที่ประเทศไทยของเราเป็นเมืองพุทธจึงต้องมีการให้ความสำคัญกับอีกทั้งหลายแง่มุมทั้งความถูกต้อง ความเป็นจริง ศาสนา และความเหมาะสม ในการแก้ปัญหามิเช่นนั้นปัญหาเหล่านี้ก็จะยืนยงอยู่เช่นเดิม

ถ้ารัฐบาลมีการจัดการที่เหมาะสม ทั้งในเรื่องของ พ.ร.บ. ที่ครอบคลุมและเกิดการพิจารณาพิเคราะห์ใหม่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่แท้จริงแล้ว ยังต้องตรวจสอบสถานที่ประสบปัญหา เช่น ชุมชนเพื่อจัดการจัดสรรงบประมาณมาจัดการพื้นที่และจัดสรรงบประมาณในการดูและสัตว์จรจัดพวกนี้ให้อยู่ถูกที่ถูกทางและได้รับการดูและอย่างเหมาะสมเห็นตามสมควร อีกทั้งถ้ารัฐบาลจัดการตรวจสอบมูลนิธิและสถานพิเคราะห์สุนัขและแมวจรจัดตามสถานที่ต่าง ๆ ก็จะเห็นว่ายังขาดแคลนคุณทรัพย์เพื่อนำมาจัดการดูแลสัตว์จรจัดเหล่านี้ให้เหมาะสมและถูกต้องตามเห็นสมควรโดยอิงด้วยกฎหมายและการพิจารณาจากความคิดเห็นประชาชนให้เป็นสถานที่โดย ถูกกต้องและสามารถขอความช่วยเหลือและประชาสัมพันธ์ผ่านทางรัฐบาลหรือกลุ่มที่เกี่ยวข้องหรือไปทางกลุ่มคนที่รักสัตว์หรือประชาชนผู้ใจบุญ และช่วยกันรักษาสมดุลของประเทศเพื่อพัฒนา ประเทศเรื่องสุนัขจรจัดให้หมดไปจากประเทศนี้สืบไปในอนาคต

บทสรุป

จากปัญหาดังกล่าวการจัดการปัญหาสุนัขจรจัดของส่วนราชการโดยอิงจาก พ.ร.บ. คุ้มครองการทารุณกรรมสัตว์จึงเป็นส่วนขับเคลื่อนที่สำคัญในการแก้ไขปัญหาสุนัขจรจัด สภาพปัญหาสถานการณ์มาตรการในการจัดการปัญหารวมถึงภาคประชาชน สังคม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ ปัญหาดังกล่าวมีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหาอย่างไรและมีแนวทางที่จะแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยร่วมกันดำเนินการแก้ไขปัญหาสุนัขจรจัดหรือไม่อย่างไรรวมถึงวิเคราะห์แนวทางในการจัดการปัญหาสุนัขจรจัดเพื่อเสนอเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อไป (นายศรัณยู ภักดีวงษ, 2560)

ดังนั้น รัฐบาลและผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับการดูแลช่วยเหลือคุ้มครองและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ในชุมชนสถานสงเคราะห์สัตว์และมูลนิธิอย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานรัฐบาลควรให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของประชาชนควบคู่ไปกับการพัฒนาที่ตรงจุดที่เกิดของปัญหาและการนำนโยบายและความคิดเห็นไปแก้ไขปัญหาอีกทั้งก็ต้องตระหนักถึงพื้นที่ที่ประสบปัญหาที่มีความแตกต่างกัน ประกอบกับสร้างความสมดุลจากแผนภาพระหว่างบนลงล่างแบ่งสรรหน้าที่ผู้มีอำนาจเข้าจัดการปัญหาและช่วยเหลือมูลนิธิและประชาชนในพื้นที่ให้เกิดการคล่องตัวและผ่านปัญหาไปได้อย่างเหมาะสม เพิ่มศักยภาพในการ พึ่งพาตนเองและเพิ่มศักยภาพในการสนับสนุนมูลนิธิและสถานที่ที่ประสบปัญหาอย่างเหมาะสมแบ่งสรรหน้าที่อย่างเหมาะสมรวมถึงการวางแผนจัดการแก้ไขต้นตอของปัญหาและ พ.ร.บ. คุ้มครองการทารุณกรรมสัตว์ 2557 โดยนำความคิดเห็นของประชาชนไปพิจารณาและนำปัญหาของมูลนิธิ และสถานที่ต่าง ๆ ที่เกิดปัญหาไปพิเคราะห์ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นและสามารถแก้ไขปัญหาได้เพื่อสร้างความพัฒนาให้แก่ประเทศไทยสืบไป

บรรณานุกรม

ด็อกไลท์. (2565). *ปัญหาหมาจรในสังคมไทยด็อกไลท์*. สืบค้นจาก https://www.dogilike.com/content /tip/6617/

นโยบายนายกรัฐมนตรี. (2565). *สำนักงานนโยบายนายกรัฐมลตรีและการคุ้มครองสัตว์.* สืบค้นจาก https://www. vet. cmu.ac.th/web/fil e/Act-2.pdf

ศรัณยู ภักดีวงษ์. (2560). *คุณภาพชีวิตการจัดการสุนัขจรจัดในมหาวิทยาลัยเชียงราย.* (การค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยเชียงราย.

พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. 2557. (2555). *พระราชบัญญัติป้องกันการทารุณกรรมและการจัดสวัสดิภาพสัตว์ พ.ศ. 2557 หมวด 3 สถานสงเคราะห์สัตว์.* สืบค้นจาก https://www.vet.cmu.ac.th/web/file/Act-2.pdf

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2565). *องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการแก้ปัญหาสุนัขจรจัดกรณีศึกษาจังหวัดปทุมธานี.* สืบค้นจาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th /thesis/2017/TU_2017_5903011061 _7610_9396.pdf

ความผูกพันที่มีต่อองค์การของพนักงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

Organization Commitment of the Employees Student Loan Fund

อุมาพร อินทนิล[1] และฐิติมา โห้ลำยอง[2]

Umaporn Intanil[1] and Thitima Holumyong[2]

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: umaint.1911@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออภิปรายเนื้อหาสาระเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์การ โดยใช้วิธีการตรวจสอบและสังเคราะห์งานการศึกษาก่อนหน้า มาใช้ในการอภิปรายครั้งนี้ ประกอบด้วย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ (1) ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ (2) ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ และกล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ (1) ความหมายของแรงจูงใจ (2) ประเภทหรือองค์ประกอบของแรงจูงใจ (3) ความสำคัญของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (4) ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (5) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งความผูกพันที่มีต่อองค์การและปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานจะถูกนำมาใช้เป็นกรอบทางความคิดในงานวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์การกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อไป

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์การ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

Abstract

This article aims to discuss the subject matter of engagement with the organization. using methods of reviewing and synthesizing previous studies. To be used in this discussion consisted of concepts and theories about organizational commitment, namely (1) the meaning of organizational commitment (2) theories on organizational commitment. and discusses the concepts and theories about motivation in performance: (1) the meaning of motivation (2) the type or element of motivation (3) the importance of motivation affecting work efficiency (4) the importance of Performance satisfaction (5) Theories related to job motivation. Both the organizational commitment and the performance motivation will be used as a conceptual framework in further research on the organization's commitment to the Student Loan Fund.

Keywords: Corporate Engagement, Performance Motivation, Student Loan Fund

บทนำ

ในปัจจุบัน เรื่อง “ความผูกพันต่อองค์การ” ยังคงเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นจากทั้งนักบริหารและนักวิเคราะห์องค์การ เนื่องจากการศึกษา เรื่อง ความผูกพันต่อองค์การเป็นแนวคิดหนึ่งในการพัฒนาองค์การให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดแรงกระตุ้น มีจิตใจและพลังในการทุ่มเทอุทิศพลังในการทำงานให้แก่องค์การมากขึ้น และถือเป็นการศึกษาด้านหนึ่งของพฤติกรรมองค์การ (อิสเรส รุ่งณรงค์รักษ์, 2541, น.5) ดังนั้น ผู้ศึกษาเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นเรื่องที่น่าสนใจศึกษา เพราะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการยึดเหนี่ยวจิตใจบุคลากรในองค์การให้เป็นหนึ่งเดียวกัน ให้มีความรู้สึกร่วมกันในการเป็นเจ้าขององค์การร่วมกัน พร้อมใจในการทุ่มเทกำลังในการปฏิบัติงานให้เต็มศักยภาพ พัฒนาให้องค์การเจริญก้าวหน้าหรือบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

บทความวิชาการนี้เป็นการศึกษาและตรวจสอบประเด็นเกี่ยวกับความผูกพันขององค์การจากผลงานการศึกษาต่าง ๆ เพื่อสร้างกรอบทางความคิด (Conceptual framework) สำหรับนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยต่อไป โดยจะกำหนดขอบเขตในการศึกษาประเด็นดังกล่าวเพื่อให้เกิดความรัดกุม

ประเด็นความผูกพันที่จะกล่าวต่อไปประกอบด้วยแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ 1) ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ 2) ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ และกล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) ความหมายของแรงจูงใจ 2) ประเภทหรือองค์ประกอบของแรงจูงใจ 3) ความสำคัญของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน 4) ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 5) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังรายละเอียดจะได้กล่าวต่อไป

ความผูกพันต่อองค์การ

ในเบื้องต้นผู้เขียนจะให้ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การซึ่งประกอบด้วย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ รวมถึงปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานที่จะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์การ ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน มีรายละเอียดดังนี้

ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญ เนื่องจากเป็นความปรารถนาของพนักงานที่จะอยู่ต่อ หรือลาออกจากองค์กร ขณะที่การลาออกและการจ้างพนักงานใหม่มีความเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ ดังความหมายของนักวิชาการ ต่อไปนี้

Allen and Meyer (1990) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่า ความผูกพันต่อ องค์กร หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ของพนักงานกับองค์กร และมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ของสมาชิกในองค์การ โดยแบ่งความผูกพันออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1. ความผูกพันด้านจิตใจ กล่าวถึง การรับรู้ของ

พนักงานด้านจิตใจที่ผูกพันต่อองค์กร 2. ความผูกพันต่อเนื่อง กล่าวถึง การรับรู้ของพนักงานด้านค่าตอบแทนกับการลาออกจากองค์กร 3. ความผูกพันตั้งใจที่จะอยู่ต่อ กล่าวถึง การรับรู้ของพนักงานด้านระเบียบข้อบังคับขององค์กร

Grusky (1966) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ธรรมชาติของความสัมพันธ์ของสมาชิกต่อระบบทั้งหมด และมีปัจจัย 2 อย่างที่ทำให้บุคคลยึดติดกับองค์กร คือ รางวัลที่เขาได้รับจากองค์กร และประสบการณ์ที่เขาได้รับจากองค์กร

Kanter (1968) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความเต็มใจที่บุคคลยินดีที่จะทุ่มเท กำลังกาย และความจงรักภักดีให้แก่ระบบสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

Mowday, Steers and Porter (1982) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีของบุคคลที่มีต่อองค์กรอย่างเหนียวแน่น โดยความรู้สึกที่ดี เป็นเจตคติที่แสดงออกมาใน 3 ลักษณะ คือ การยอมรับในเป้าหมาย ความเต็มใจในการพยายาม ปฏิบัติงานให้แก่องค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร

Porter, Lyman and Steers, Richard (1974) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กร ว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรมี ความตั้งใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร และมีความเชื่อ รวมทั้งยอมรับในคุณค่า และเป้าหมายขององค์กร

Steer (1977) ได้นิยามความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นลักษณะที่แสดงออกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับองค์กร โดยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ ความเชื่อมั่นการยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ความต้องการที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป ความผูกพันยังแสดงออกมาทางความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นสิ่งที่บุคคลกระทำต่องาน

Sheldon M. (1971) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กร เป็นการประเมินองค์กรในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคคลนั้น กับองค์กรและเป็นความตั้งใจที่จะทำงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์

David (1994 อ้างใน นวพร อัมพวา และคณะ) ได้ให้ความหมายว่าเป็นความสัมพันธ์ อย่างลึกซึ้งของแต่ละบุคคลที่มีต่อองค์กรโดยจะแสดงออกมา 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และมียอมรับในค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร 2) มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อสนับสนุนองค์กรอย่างเต็มความสามารถ 3) มีความต้องการอย่างมากที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

Buchanun (1974, น. 533-546 อ้างใน เอื้อมพร แอ่มไร่) ได้ให้คำนิยามความผูกพันของ องค์กร หมายถึง 1) การระบุตนเองเข้ากับองค์กร (Identification) ด้วยความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน และยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยถือเสมือนเป็นของตน 2) การเข้ามามีส่วนเกี่ยวพันในองค์กร (Identification) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถ 3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) รู้สึกผูกพันต่อองค์กร

กานดา จันทร์แย้ม (2538) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง การแสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์การ ถ้าพนักงานมีความผูกพันมาก แนวโน้มที่จะลาออกก็จะลดน้อยลง แนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์การมองได้ 3 แนวทาง คือ 1) มองว่าพนักงานทำงานกับองค์การโดยไม่ลาออกไปไหน เพราะเขามีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ 2) มองว่าพนักงานต้องการอยู่กับองค์การเพราะจำเป็นต้องอยู่ ไม่เช่นนั้นเขาอาจสูญเสียผลประโยชน์หลายอย่างที่ควรจะได้จากการลงทุนของเขา 3) มองว่าพนักงานผูกพันต่อองค์การเพราะเขาคิดว่าเขาควรจะอยู่ หรือทำในสิ่งที่ควรจะทำ

ภรณีกีรติบุตร (2529) ให้ความเห็นว่า ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การสามารถแยกออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ความยึดมั่นผูกพันเป็นทางการ (Formal Attachment) ต่อองค์การ ซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด 2) ความยึดมั่นผูกพันทางจิตใจและความรู้สึก (Commitment) ซึ่งหมายถึง พนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงใจต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อองค์การจะได้บรรลุเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

จารุณีธรนิตยกุล (2541) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกผูกพันที่บุคคลมีต่อองค์การ เป็นความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายค่านิยมขององค์การ มีความเต็มใจที่จะทำงาน และมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

ธีระ วีรธรรมสาธิต (2532) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นการเน้นพฤติกรรมที่แสดงออกมาของสมาชิกขององค์การในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม เมื่อสมาชิกในองค์การมีความผูกพันต่อองค์การจะแสดงพฤติกรรมที่ต่อเนื่อง หรือคงเส้นคงวาในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายงานไปไหน

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ของพนักงานกับองค์กรโดยมีความรู้สึกที่ดี มีความเต็มใจและทุ่มเททำงาน มีความภาคภูมิใจ มีความจงรักภักดี เสียสละเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ และพยายามที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรตลอดไป

ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร

ผู้เขียนได้ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรจากนักวิชาการของไทยที่ได้ สรุปทฤษฎีนักวิชาการต่างประเทศมีไว้ ดังต่อไปนี้

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom, Victor Vroom (1964) นำมาใช้กระตุ้น หรือจูงใจให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทฤษฎีนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับแนวทางการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการกระตุ้นเพื่อให้พนักงานทำงานได้ตรงเป้าหมาย การจ่ายตามผลงานมีความเกี่ยวโยง กับพื้นฐานการกระตุ้นให้เกิดผลงานด้วย องค์ประกอบสำคัญของทฤษฎีนี้คือ

1) ความคาดหวัง (Expectancy) คือการที่บุคคลรับรู้ถึงความเป็นไปได้ ว่าถ้าตนมีความพยายามมากขึ้น ผลแห่งความพยายามจะนำไปสู่ผลงานที่ดีขึ้น หรือความพยายามจะนำไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

2) การรับรู้ความเป็นไปได้ของผลการปฏิบัติงานที่กระทำลงไป (Instrumentality) การที่บุคคลรับรู้ว่าความเป็นไปได้ของผลงานที่เกิดขึ้นจากความพยายามที่เพิ่มมากขึ้นย่อมนำไปสู่รางวัลที่ต้องการ

3) การให้คุณค่าแก่สิ่งที่ได้รับ (Valence) คือ การที่บุคคลให้คุณค่าแก่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นว่าเป็นสิ่งที่ตนต้องการเพียงใด การให้คุณค่าต่อผลลัพธ์ขึ้นอยู่กับปัจจัยของแต่ละคน ดังนั้นสิ่งที่ได้รับก็คือรางวัลหรือผลลัพธ์ที่เป็นความชอบและความพอใจของบุคคลนั้นเอง

โดยสรุป ทฤษฎีนี้ โดยเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้ M = E × I × V M คือ การจูงใจ (Motivation) E คือ ความคาดหวัง (Expectancy) I คือ การรับรู้ความเป็นไปได้ (Instrumentality) V คือ การให้คุณค่าแก่สิ่งที่ได้รับ (Valence)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของแรงจูงใจ

“แรงจูงใจ : Motivation” ในความหมายทางจิตวิทยานั้น หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดมุ่งหมายปลายทาง และนอกจากนี้ยังมีได้มีนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “แรงจูงใจ” ไว้ดังนี้

สารานุกรมเสรี ให้ความหมายไว้ว่า การจูงใจ (Motivation) คือ สิ่งซึ่งควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดจากความต้องการ (Needs) พลังขับ (Drives) หรือ ความปรารถนา (Desires) อันจะทำให้มนุษย์พยายามดิ้นรนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

Stephen P. Robbins (อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ, น. 70) นิยามแรงจูงใจไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งผู้ที่มีแรงจูงใจ จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่ไม่มีแรงจูงใจ ซึ่งแรงจูงใจจะเป็นพลังบวกให้บุคคลเต็มใจในการกระทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของบุคคล

สมใจ ลักษณะ (2549, น. 63) ได้ให้ความหมายว่า แรงกระตุ้นที่ผลักดันชี้นำให้บุคคลทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือไม่ทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ จะเรียกว่าสิ่งจูงใจ (Motivator) เช่น ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีเงินทอง มีชื่อเสียง และมีเกียรติยศศักดิ์ศรี เป็นต้น โดยมีความต้องการ (Needs) เป็นปัจจัยพื้นฐานของแรงจูงใจ เพราะธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนนั้น จะทำหรือแสดงพฤติกรรมที่จะให้เกิดความสุขกาย สบายใจ และพึงพอใจ

เสนาะ ติเยาว์ (2546, น. 208) กล่าวว่า แรงจูงใจนั้นเป็นความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์การจนบรรลุเป้าหมาย โดยมีเงื่อนไขว่า การทุ่มเทนั้นเพื่อสนองความต้องการของคนคนนั้น แต่อีกความหมายหนึ่ง คือ การจูงใจเป็นพลังที่กระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์ เป็นการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมและมีลักษณะเป็นความมุ่งมั่นเพื่อให้สามารถไปยังเป้าหมายนั้น ๆ ได้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติเชิงบวกที่สามารถเป็นแรงกระตุ้น แรงผลักดัน แรงชักจูง ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มากระตุ้นให้บุคคลเกิดความทุ่มเทความพยายามในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของตนเอง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยจูงใจให้พนักงานมีความเพียรพยายามที่จะกระทำพฤติกรรมนี้ต่อไปเพื่อให้สามารถไปยังเป้าหมายนั้น ๆ ได้

ประเภทหรือองค์ประกอบของแรงจูงใจ

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (https://th.wikipedia.org/wiki/แรงจูงใจ, 29 มีนาคม 2563) ได้แบ่งประเภทของแรงจูงใจ ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) คือ แรงจูงใจที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งเร้าภายในตัวของบุคคลผู้นั้น ได้แก่ เจตคติ ความคิดเห็น ความสนใจพิเศษ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพึงพอใจ ความต้องการ เป็นต้น ซึ่งสามารถเป็นแรงขับให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา เช่น หากบุคลากรมีเจตคติที่ดีต่อองค์กร โดยมองว่าองค์กรสามารถให้งานที่ดีทำให้ผลตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิต ส่งผลให้ตนเองและครอบครัวมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จะส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา คือ ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นต้น

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) คือ แรงจูงใจที่ได้รับอิทธิพลมาจากสิ่งเร้าภายนอก ได้แก่ ความก้าวหน้า การได้รับการยกย่องสรรเสริญ การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้อื่น การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การได้รับรางวัล เป็นต้น ซึ่งสิ่งดังกล่าวนี้จะเป็นสิ่งเร้าที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม เช่น หากบุคคลต้องการความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานหรือการได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ก็จะส่งผลให้บุคคลพยายามมุ่งมั่น ทุ่มเท ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้เห็น และสามารถได้รับผลตามที่ตนเองต้องการ เป็นต้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับพะยอม วงศ์สารศรี, 2542 (อ้างถึงในฐิติวัชร์ ธรรมโชติวรศิริ, 2558, น. 10-11) ได้แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท เช่นกัน ได้แก่ 1) การจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการที่จะเรียนรู้หรือแสวงหาบางสิ่งบางอย่างด้วยตนเอง โดยมิต้องให้มีบุคคลอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น บุคคลตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความความรู้สึกใฝ่ดีของตัวเอง โดยไม่ใช่การถูกผู้อื่นบังคับ หรือเพราะเกิดจากสิ่งจูงใจใด ๆ 2) การจูงใจภายนอก (Extrinsic motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทางหรือความสำเร็จ และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคลในทางที่ดี

ซึ่งจากการศึกษาข้างต้นสามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า แรงจูงใจสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งจากภายในตัวบุคคลและจากภายนอกตัวบุคคล สามารถเป็นแรงขับให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาในทางที่ดีได้ เช่น ความมุ่งมั่นทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้ได้ผลออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อหวังผลที่ได้จากการแสดงพฤติกรรมดังกล่าว ได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ตนเอง

ความสำคัญของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

จากความหมายของแรงจูงใจ ซึ่งจะทำให้เข้าใจพฤติกรรม แรงกระตุ้นของคนในการทำงานว่า ทำไมคนบางคนจึงมีความขยัน มีความมุมานะพากเพียร และส่งผลให้มีการปฏิบัติงานได้ดี ดังนั้น จึงนับได้ว่าแรงจูงใจมีบทบาทสำคัญที่กระตุ้นการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้ ดังต่อไปนี้

กองบัญชาการศึกษา https://edupol.org/eduOrganize (/eLearning/generalStaff/doc/group15/01/02.pdf, 24 กุมภาพันธ์ 2563) ได้กล่าวถึงความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน ไว้ว่า 1. ช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้บุคคล พลัง (Energy) คือ เป็นกำลัง เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ ใน

การทำงานใด ๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้บุคคลทางานด้วยความขยันขันแข็ง กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ 2. ช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้บุคคล ความพยายาม (Persistence) คือ ทำให้บุคคลมีความพากเพียร มุ่งมั่น ตั้งใจ คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ท้อถอยหรือละความพยายามง่าย ๆ แม้งานจะมีอุปสรรคมากน้อย 3. ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของบุคคล การเปลี่ยนแปลง (Variability) คือ รูปแบบการทำงานหรือวิธีการทำงานในบางครั้ง ก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่าหรือประสบผลสำเร็จมากกว่า 4. ช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้บุคคล บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (Work ethics)

ส่วนนรา สมประสงค์, 2544 (อ้างถึงใน ศักรินทร์ นาคเจือ, 2557, น. 20) ได้กล่าวถึงความสำคัญของแรงจูงใจต่อการบริหารไว้หลายประการ ดังนี้ 1. ช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรในองค์กร 2. ช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงานแก่ผู้ปฏิบัติงาน 3. ช่วยเสริมสร้างให้บุคลากรในองค์กรมีความจงรักภักดีต่อองค์การ 4. ช่วยเสริมสร้างความสามัคคี ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของบุคคลและกลุ่มคนในองค์กร 5. ช่วยให้การควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาดำเนินไปด้วยความราบรื่น 6. ช่วยให้เกิดความน่าเชื่อถือ ความศรัทธาในองค์กรที่ทำงานอยู่ 7. ช่วยเสริมสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่ผู้ที่ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน 8. ช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น

จากความสำคัญของแรงจูงใจข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า องค์กรใดที่มีบุคลากรซึ่งมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมส่งผลให้องค์กรนั้น ๆ สามารถปฏิบัติภารกิจจนบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ และมีความเจริญก้าวหน้าขึ้นเรื่อย ๆ เพราะบุคลากรดังกล่าวจะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ และความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อให้ผลงานสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายของงานและองค์กร การสร้างแรงจูงใจให้บุคคลมุ่งมั่นทำงานให้เจริญก้าวหน้า ยังช่วยเสริมสร้างความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้แก่ผู้นั้น และช่วยสร้างคนให้ดีได้เพราะมนุษย์ทุกคนเกิดมาต้องทำงาน และการทำงานเป็นหัวใจสำคัญส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ เพราะหากมนุษย์ทำงานประสบผลสำเร็จแล้ว จะทำให้ชีวิตมีคุณค่า มีความหมาย

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory)

วันชัย มีชาติ (2548) ได้กล่าวถึงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มาสโลว์ (Maslow's Hierarchyof Needs Theory) ไว้ว่า มาสโลว์มองว่า "มนุษย์มีความต้องการ มีความปรารถนาที่จะได้รับสิ่งที่ตอบสนองความต้องการให้กับตัวเอง โดยเมื่อได้ความต้องการในระดับที่หนึ่งหรือต่ำสุดแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นอื่น ๆ ที่สูงขึ้นต่อไปเรื่อย ๆ ตามลำดับ โดยไม่มีที่สิ้นสุด" ซึ่งมีอยู่ทั้งสิ้น 5 ขั้น ได้แก่ 1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตให้อยู่รอดได้ เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศหายใจน้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น 2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย (Safety and security needs) เป็นความต้องการขั้นที่ 2

กล่าวคือ มนุษย์จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไปอีกระดับหนึ่ง เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน เป็นต้น 3. ความต้องการด้านสังคม (Social needs Belongingness and Love needs) เป็นความต้องการขั้นที่ 3 บุคคลมีความต้องการที่จะผูกพันและได้รับการยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มองค์กรหรือของสังคม โดยต้องการมีเพื่อน ต้องการได้รับความพอใจในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น และเน้นในเรื่องมิตรภาพ 4. ความต้องการการยกย่องและการนับถือตนเอง (Self - esteem needs, ego, status) เป็นความต้องการขั้นที่ 4 กล่าวคือ จะมีความต้องการการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือความต้องการมีความรู้ความสามารถ ประสบความสำเร็จ เป็นต้น 5. ความต้องการประจักษ์ตนและการบรรลุศักยภาพของตน (Self-Actualization) เป็นความต้องการสูงสุดหรือขั้นสุดท้ายของแต่ละบุคคล บุคคลจะมีความต้องการที่จะบรรลุศักยภาพของตน และใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มความสามารถ เช่น ความต้องการความเจริญเติบโต ความต้องการความก้าวหน้า และความต้องการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ เป็นต้น

ซึ่งจากทฤษฎีดังกล่าว สรุปได้ว่า ความต้องการทั้ง 5 ขั้นของ Maslow จะเป็นความต้องการที่เป็นลำดับขั้น จากขั้นที่ 1 ไปถึงขั้นที่ 5 โดยความต้องการจะไม่มีการข้ามชั้น ความต้องการที่จะเป็นแรงจูงใจให้คนทำงานหรือแสดงพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่สามารถเป็นแรงจูงใจหรือความต้องการได้อีกต่อไป ในการกระตุ้นให้คนทำงานจึงมีความจำเป็นต้องทราบถึงแรงจูงใจของบุคลากรในองค์กรก่อน ว่ามีแรงจูงใจในเรื่องใดบ้าง มีความสามารถใดและทำสิ่งใดได้ดีที่สุดและจะได้ทำสิ่งนั้นได้

ทฤษฎี ERG (Alderfers ERG Theory) : ความต้องการของมนุษย์ในองค์การ

วันชัย มีชาติ (2548, น.79-80) ได้กล่าวถึงทฤษฎี ERG ไว้ว่า แนวความคิดนี้เสนอโดย Clayton Alderfer ซึ่งอาศัยแนวความคิดของ Maslow เป็นฐานในการพัฒนา โดยได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ เป็น 3 ระดับ ได้แก่ 1. E : Existence คือ ความต้องการที่จะดำรงชีวิตหรือความต้องการที่จะคงอยู่ คือ ความต้องการปัจจัย 4 ในการดำรงชีวิต 2. R : Relatedness คือ ความต้องการด้านความสัมพันธ์ ต้องการมีพวกพ้อง การยอมรับจากสังคม เพื่อนฝูง (สังคม) 3. G: Growth คือ ความต้องการด้านการเจริญเติบโต ได้แก่ ความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในอาชีพ และการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้เพิ่มขึ้น

จากทั้ง 2 ทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าทฤษฎีความต้องการ 5 ขั้นของ Maslow และทฤษฎี ERG ของ Alderfer นั้นกล่าวไว้เหมือนกันคือ มนุษย์มีความต้องการเป็นลำดับขั้น เมื่อขั้นที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมีความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ เพียงแต่ ERG ไม่เชื่อว่ามนุษย์จะมีความต้องการทีละลำดับขั้นในทิศทางเดียวกันเสมอ (จากลำดับต่ำไปหาลำดับสูงเท่านั้น) แต่อาจจะมีความต้องการที่ขึ้นไปอยู่ในระดับสูงแล้วกลับไปสู่ความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าได้

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Victor Vroom

Victor Vroom (อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ, 2548, น. 89-90) ได้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้ว่า การที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมใด ๆ ออกมานั้น จะต้องมีเป้าหมายและความคาดหวังในการที่จะแสดง

พฤติกรรมออกมา เพื่อให้เกิดความสมหวังหรือบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งแนวคิดนี้ได้เสนอรูปแบบการจูงใจไว้ดังนี้ 1. ความคาดหวัง (E : Expectancy) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลถึงความเป็นไปได้ หากตนเองมีความพยายามที่จะทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ผลงานที่ดี 2. คุณค่าของผลตอบแทน (V : Valence) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับคุณค่าของผลที่จะเกิดขึ้น เช่น หากบุคคลมีความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับหรือมีชื่อเสียงในสังคม บุคคลนั้นก็จะให้ความสำคัญกับตำแหน่งของตนหรือการได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น เป็นต้น 3. การเป็นเครื่องมือ (I : Instrumentality) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความเป็นไปได้ที่ผลงานจะนำไปสู่ผลที่ต้องการ เช่น หากบุคคลมีความพยายาม ทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ก็จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า บุคคลที่แสดงพฤติกรรมใด ๆ ออกมาขึ้นอยู่กับความคาดหวังในเรื่องต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลว่ามีมากน้อยเพียงใด ซึ่งความคาดหวังจะต้องควบคู่กับความสามารถ ทักษะ ความรู้ของแต่ละบุคคลด้วย ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลพยายามและทุ่มเทในการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่ผลงานที่ดีออกมา โดยผลงานดังกล่าวก็จะนำไปสู่การได้รับรางวัล เช่น ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ดังนั้น รูปแบบการจงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง จะเป็นแนวความคิดที่ผสมผสานแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจและแนวคิดอื่น ๆ เข้ามาอธิบายพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งการที่จะสามารถจูงใจคนได้ซึ่งจำเป็นต้องรู้ถึงความต้องการของบุคคลและคุณค่าของรางวัลแต่ละแบบ ตลอดจนจะต้องทำให้ทุกคนในองค์กรทราบว่า หากทุกคนมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานนั้นจะนำไปสู่รางวัลที่พวกเขาต้องการ ซึ่งหากผู้บริหารในองค์กรนำไปปฏิบัติจะส่งผลดีต่อองค์กร

ทฤษฎีการจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคเคลแลนด์ (McCelland's Achievement Motivation Theory)

Three Needs Theory ของ David McClelland, 1958 (อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ, 2548, น. 86-88) ได้กล่าวถึงความต้องการพื้นฐานทั้ง 3 ด้านของคน ซึ่งเชื่อว่า บุคคลจะมีความต้องการแต่ละด้านมากน้อยต่างกัน โดยอาจจะมีความต้องการด้านใดด้านหนึ่งสูง แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าจะมีความต้องการด้านอื่นต่ำ ซึ่งความต้องการทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ (Need for Achievement : n-Ach) เป็นความต้องการที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งบุคคลที่มีความต้องการด้านนี้สูง จะให้ความสำคัญในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ 2. ความต้องการด้านสังคม (Need for Affiliation : n-Aff) เป็นความต้องการที่จะมีความรู้สึกผูกพันกับผู้อื่น ความต้องการมีเพื่อนฝูง ต้องการเป็นที่รักของคนอื่น ความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมกับผู้อื่น 3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power : n-Pow) เป็นความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น มีอำนาจควบคุมผู้อื่น ความต้องการที่จะมีอำนาจนั้นอาจมีทั้งอำนาจในทางที่ดี (Positive power) คือ ความต้องการอำนาจที่จะส่งผล เอื้ออำนวยให้การทำงานสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมาย ส่วนความต้องการอำนาจในทางที่ไม่ดี (Negative power) คือ ความต้องการที่จะมีอำนาจได้ตอบสนองความต้องการของตนเอง

ซึ่งจากการศึกษาทฤษฎีดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า จากความต้องการทั้ง 3 ด้านตามที่กล่าวข้างต้นนั้น จะนำไปสู่ความรู้สึกพึงพอใจที่แตกต่างกัน เพราะการที่บุคคลจะสามารถปฏิบัติงานให้มี

ประสิทธิภาพและบรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้นั้น บุคคลอาจจะต้องมีแรงจูงใจที่ดีในการทำงานหรือความต้องการที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ซึ่งหากทำงานมีประสิทธิภาพแล้วจะส่งผลให้ได้รับรางวัลตอบแทนที่เหมาะสม คุ้มค่า เป็นต้น

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ Federick Herzberg

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ Federick Herzberg (อ้างถึงใน โชติกา ระโส, 2555, น. 17-19) โดย Herzberg มีแนวคิดว่า การที่ต้องการให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น องค์กรจะต้องมีการเสริมสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากร โดยจากแนวความคิดดังกล่าว ได้แบ่งปัจจัยที่สามารถจูงใจคนในการทำงานออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) หมายถึง ปัจจัยภายในหรือความต้องการภายในที่กระตุ้นให้คนทุ่มเทความพยายามในการทำงานและจะเป็นแรงผลักดันให้คนทำงานได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ 1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่สามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของแต่ละงาน 2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับได้รับความสนใจ เป็นที่ชื่นชมยินดี ในความสามารถหรือผลการปฏิบัติงาน 3. ความเจริญเติบโตและก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน การได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น 4. ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย (Work itself) หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายมีความ ท้าทาย น่าสนใจและมีคุณค่าต่อตัวผู้ที่ได้รับ ซึ่งจะทำให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายรู้สึกภูมิใจว่างานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่มีความสำคัญและเป็นงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถของบุคลากร 5. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การยอมรับทั้งความผิดและความชอบที่เกิดขึ้นจากงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ ถึงแม้ว่าผลที่ปรากฏออกมาจะประสบความล้มเหลว ก็ยอมรับผลนั้นด้วยความเต็มใจ

2. ปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factors) หรือ ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่เกิดขึ้นภายนอกตัวบุคคลแม้ไม่ใช่ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน แต่ก็มีความจำเป็น เพราะหากไม่มีปัจจัยเหล่านี้ หรือมีแต่ไม่เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะงาน ภารกิจขององค์กร ก็อาจทำให้คนในองค์กรเกิดความไม่พอใจ ไม่เต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อตอบสนององค์กรได้ โดยปัจจัยสุขวิทยานั้นเป็นสิ่งที่ต้องมีจึงจะทำให้คนพึงพอใจในการทำงานหรือมีแรงกระตุ้นในการทำงาน ซึ่งปัจจัยสุขวิทยา ได้แก่ 1. นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (Policy and Administration) หมายถึง นโยบายและแนวทางในการบริหารงานขององค์กรมีทิศทางและเป้าหมายที่ชัดเจน เหมาะสม มีหลักการ วิธีปฏิบัติอย่างชัดเจน และประกาศให้บุคลากรทุกคนในองค์กรได้รับรู้เพื่อให้ทุกคนในองค์กรเห็นภาพเดียวกัน ซึ่งจะทำให้ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงมีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ รวมทั้งสายการบังคับบัญชาที่แต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ และการกำหนดอำนาจหน้าที่ต้องมีความชัดเจน เหมาะสม 2. การปกครองบังคับบัญชา (Supervidion) หมายถึง วิธีการสั่งการ การตัดสินใจ การกำกับควบคุมของผู้บังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชาต้องมีความเอาใจใส่ติดตามความคืบหน้าของงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ทราบปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เพื่อจะได้หาหนทาง

แก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที สนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีความถูกต้อง เป็นไปตามกฎ ระเบียบในเรื่องนั้น ๆ รวมไปถึงการมอบหมายผู้ปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ มีความชัดเจน เป็นธรรม และเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา 3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal relation: superior) หมายถึง ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน สร้างขวัญกำลังใจที่ดี มีความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งผลให้สามารถทำงานประสาน สอดคล้องกันได้เป็นอย่างดี 4. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal relation: subordinate) หมายถึง ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถสร้างขวัญกำลังใจ แรงจูงใจที่ดี คำแนะนำ คำปรึกษาที่ดีในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงรับฟังความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ของผู้ใต้บังคับบัญชา 5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relation : peers) หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน สามารถประสานความร่วมมือในการทำงาน สนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี มีความสามัคคีเป็นหนึ่งเดียวกัน อันจะส่งผลดีในการทำงาน เช่น การติดต่อประสานงาน การเจรจา เป็นไปอย่างราบรื่น มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน 6. เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล (Salary) หมายถึง ได้รับเงินเดือนในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเป็นที่น่าพอใจ รวมถึงมีหลักเกณฑ์ที่โปร่งใส เป็นธรรม และมีความเหมาะสมกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร 7. สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ รวมไปถึงอุปกรณ์สำหรับเหตุฉุกเฉินด้วย 8. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อสภาพความเป็นอยู่ การดำรงชีวิต อันเป็นผลมาจากการปฏิบัติงาน ที่จะส่งกระทบทั้งในด้านที่ดีหรือไม่ดีต่อชีวิตความเป็นอยู่สภาพความเป็นอยู่ 9. ความมั่นคงในการทำงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรในด้านความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงต่ออาชีพ และความมั่นคงขององค์กร

บทสรุป

ความผูกพันต่อองค์การ เป็นความสัมพันธ์ของพนักงานกับองค์การ โดยมีความรู้สึกที่ดี มีความเต็มใจและทุ่มเททำงาน มีความภาคภูมิใจ มีความจงรักภักดี เสียสละเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ และพยายามที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรตลอดไป โดยความผูกพันต่อองค์การจะเปรียบเสมือนเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานในองค์การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ผู้เขียนจึงได้ศึกษา ตรวจสอบ และอภิปรายเนื้อหาเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์การและปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อจำกัดสาระความรู้เกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์การให้ครอบคลุมมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยในแต่ละหัวข้อได้มีการนำเสนอ ความรู้พื้นฐานในประเด็นต่าง ๆ ก่อนจะเข้าสู่เนื้อหาที่เจาะจงไว้ตามลำดับ

ประเด็นเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่อองค์การ ผู้เขียนนำมาอภิปรายเกี่ยวกับความผูกพันที่มีต่องค์การ ได้แก่ (1) ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ (2) ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งทั้งหมดได้อธิบายเกี่ยวกับความหมายความผูกพันที่มีต่อองค์การ และทฤษฎีความผูกพันที่ใช้ คือแนวทางการสร้างความเข้าใจ

เกี่ยวกับการกระตุ้นเพื่อให้พนักงานทำงานได้ตรงเป้าหมาย ได้แก่ 1) ความคาดหวัง 2) การรับรู้ความเป็นไปได้ของผลการปฏิบัติงานที่กระทำลงไป 3) การให้คุณค่าแก่สิ่งที่ได้รับ

ประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้เขียนนำมาอภิปรายเกี่ยวกับ 1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน 2) ความหมายของแรงจูงใจ 3) ความสำคัญของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน 4) ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ ประเด็นทั้งหมดจะใช้เป็นกรอบทางความคิดของงานวิจัยความผูกพันที่มีต่อองค์การของพนักงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อไป

บรรณานุกรม

ธัญพิชชา สามารถ. (2564). *ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรเทศบาลเมืองในจังหวัดชลบุรี* (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยบูรพา.

พรพิตรา ธรรมชาติ. (2560). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกของผู้แทนขายระดับบังคับบัญชาของกลุ่มบริษัทผู้ผลิตบรรจุภัณฑ์.* (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วธูสวนานนท์. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันของพนักงานต่อองค์การรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง* (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัคชัจจ์ สามิตร. (2558). *ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง.* (งานนิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

คุณภาพชีวิตของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานครในเขตบางแค

Life Quality of Teachers in Bangkae District School under Bangkok Metropolitan Administration

อมรศักดิ์ จันทโลหะวัฒน์[1] และวิพร เกตุแก้ว[2]

Amornsak Jantalohawat and Viporn KateKao

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: Amornsak.bci@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรด้านการศึกษาสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานคร เขตบางแค (2) เพื่อศึกษาแรงจูงใจของคุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรด้านการศึกษาสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานคร เขตบางแค และ (3) เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ ของ เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานครในเขตบางแคจังหวัดกรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยปริมาณ ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 221 คน ได้แก่ ข้าราชการครูและผู้อำนวยการสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานครในขอบเขตบางแค โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบบเจาะจง (Purposive sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย ประวัติส่วนบุคคลวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เก็บข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามในรูปแบบ Google Forms และติดตามรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเองได้แบบสอบถามถูกต้องสมบูรณ์ จำนวน 221 ฉบับ ผลการวิจัย มีดังนี้ (1) การศึกษาระดับคุณภาพชีวิต พบว่า คุณภาพชีวิตในภาพรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง (2) การศึกษาระดับแรงจูงใจ พบว่า คุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรด้านการศึกษาสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง เขตบางแค (3) ความสัมพันธ์ พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์ ต่อคุณภาพชีวิต ส่วนความสัมพันธ์ของระดับการศึกษามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และ ระดับตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานครในเขตบางแคจังหวัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิต แรงจูงใจ ข้าราชการครู สำนักงานกรุงเทพมหานคร เขตบางแค

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the level of life quality of Teachers in Bangkae District School under Bangkok Metropolitan Administration (2) to propose guidelines for developing the process of quality of Teachers in Bangkae District School under Bangkok Metropolitan Administration. (3) to investigated the gender, education level and job position related to life quality of Teachers in Bangkae District School under Bangkok Metropolitan Administration. This research is a quantitative. The samples used were 221 teachers in Bangkae District School under Bangkok Metropolitan Administration by using Purposive sampling method. The tools used in research were general information questionnaire of respondents, motivation questionnaire and life quality questionnaire. The data were analyzed by using Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation by Google Forms platform and collecting the questionnaire. The research results were concluded as follows the level of life quality found that overall working life quality was in very high ($\overline{X}$ = 4.37) when consider each aspect sorted from the highest to the lowest. It was found that the value aspect ($\overline{X}$ = 4.49), the economy aspect ($\overline{X}$ = 4.39), the social aspect ($\overline{X}$ = 4.37), the mentally aspect ($\overline{X}$ = 4.30) and the physical aspect ($\overline{X}$ = 4.30). On the development of the process of of life quality of Teachers in Bangkae District School under Bangkok Metropolitan Administration, school directors would support teachers' wisdom works along to creative learning skill, teachers should focus on teaching materials improvement, promoting teachers to be professional and leads to morality

Keywords: Motivation, life quality, teacher, Bangkok Metropolitan Administration, Bangkae District

บทนำ

จากผลสำรวจของรายงานสถิติการศึกษา โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2562 ระบุว่า ครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดสำหนักงานจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งสิ้น 14,088 คน จำแนกตามเพศชาย 3,265 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 23.17 และ เพศหญิง 10,823 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 76.83 หากจำแนกตามคุณวุฒิโดยจำแนกจากวุฒิปริญญาตรี 8,276 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 58.74 วุฒิปริญญาโท 5,749 คน หรือร้อยละ 40.81 และ วุฒิปริญญาเอก 63 คน หรือร้อยละ 0.45 และหากจำแนกตามตำแหน่งแล้ว โดยเรียงตามตำแหน่งต่ำสุดไปจนถึงสูงสุด มีตำแหน่งครูผู้ช่วย จำนวน 1,493 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 10.60 ครู คศ.1 จำนวน 3,392 คน หรือร้อยละ 24.08 ครู คศ.2 จำนวน 5,616 คน หรือร้อยละ 39.86 ครู คศ.3

จำนวน 2,548 คน หรือร้อยละ 18.08 ครู คศ.4 จำนวน 6 คน หรือร้อยละ 0.05 รองผู้อำนวยการโรงเรียน จำนวน 596 คน หรือร้อยละ 4.23 และตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียน จำนวน 437 คน หรือร้อยละ 3.10 (รายงานสถิติการศึกษา โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร, 2562) เมื่อจำแนกออกตามตำแหน่งของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานครแล้ว จะพบว่าระดับคุณภาพการทำงานและการใช้ชีวิตต่างกัน แม้จะสามารถจำแนกตามประเภทต่าง ๆ ได้แก่ วุฒิการศึกษา และตำแหน่งดำรงอยู่ที่มีความมั่นคงและสวัสดิการรัฐที่ครอบคลุม จากแนวคิดด้านคุณภาพชีวิตโดยรวม กล่าวว่า การดำรงชีวิตที่ดี มีสภาพแวดล้อมที่ควรจะเป็น มีความสุข สุขภาพกายและจิตดี ครูกทม. ถือเป็นผู้ที่ประสบปัญหาด้านคุณภาพชีวิตที่มีอิสรภาพทางด้านรายได้น้อยกว่าวิชาชีพอื่น กล่าวคือ รายได้ที่ได้รับขึ้นอยู่กับ ค่าตอบแทนที่ได้รับซึ่งผันผวนไปตามตำแหน่งและระดับการเลื่อนขั้นตามพื้นฐานด้านการดำรงชีวิต และอาจมีผลกระทบต่อรายได้เสริม เช่น รายได้เงินสวัสดิการพิเศษประจำปี หรือ เงินเยียวยาในปีที่เกิดวิกฤติการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโควิด-19 ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายของสำนักงานกรุงเทพมหานครตามแต่ละปี การได้รับค่าตอบแทนดังกล่าวและการเข้ารับตำแหน่งข้าราชการครูมาจากการสอบแข่งขันเพื่อบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้ารับเป็นข้าราชครูผู้ช่วยในเริ่มต้น โดยกำหนดวุฒิการศึกษาขั้นต่ำคือปริญญาตรี กล่าวคือ วุฒิการศึกษานั้นเป็นเพียงตัวเบิกทางเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งเริ่มต้นของครูกทม. ซึ่งเป็นคุณสมบัติขั้นพื้นฐานของหลายวิชาชีพในปัจจุบัน ทั้งนี้การเข้ารับตำแหน่งครูกทม. นั้น จะต้องผ่านการคัดเลือกโดยการสอบข้อเขียน และ การสอบสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญในองค์การ จากนั้นจะมีการกำหนดพื้นที่และโรงเรียนที่ผู้ผ่านการทดสอบได้เลือกลงตามพื้นที่ที่แต่ละคนสะดวกที่สุด

จากปัญหาคุณภาพชีวิตของบุคลากรด้านการศึกษาในสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานคร ประกอบกับปัญหาด้านการบริหารจัดการด้านการศึกษา ณ ปัจจุบัน จึงเป็นเรื่องยากในการส่งเสริมให้ครูมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อาชีพครูถูกตั้งความคาดหวังจากคนภายนอกว่าต้องเป็นผู้ที่เป็นแบบอย่างให้กับสังคม ในด้านการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ให้ความสำเร็จกับนักเรียน เป็นแม่พิมพ์ของชาติ การได้ชื่อว่าเป็นแม่พิมพ์ของชาติที่ดีนั้นขึ้นอยู่กับหลายปัจจัยโดยปัจจัยที่สำคัญในการส่งเสริมให้ครูเป็นต้นแบบที่ดีให้กับนักเรียน คือ การมีคุณภาพชีวิตที่ดีมีความต้องการสอดคล้องกับการดำเนินชีวิตโดยพื้นฐานที่จำเป็นต่อมนุษย์

ในภาพรวมของกลุ่มโรงเรียนในสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานคร เขตบางแค ได้แก่ โรงเรียนหมู่บ้านเศรษฐกิจ โรงเรียนวัดพรหมสุวรรณสามัคคี โรงเรียนวัดบุณยประดิษฐ์ โรงเรียนวัดศาลาแดง และโรงเรียนวัดม่วง จากรายงานของหน่วยงานต่าง ๆ และ การให้ข้อมูลของครู จากสภาพความเป็นจริงที่ปรากฏพบว่า ข้าราชการในสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานคร เขตบางแค มีปัญหาเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตที่ยังไม่เป็นที่พึงพอใจเท่าที่ควร เช่น ปัญหาด้านเศรษฐกิจ ภาระหนี้สิน สภาพสังคมในที่ทำงาน ความกดดันในหน้าที่การงาน จำนวนนักเรียนในแต่ละห้องเรียนมีจำนวนมาก ความรู้ความสามารถของนักเรียนมีความแตกต่างกัน ทำให้สร้างความเหนื่อยให้กับผู้สอนเพิ่มขึ้น บุคลากรมีการโยกย้ายและมีจำกัด ข้าราชการครูที่มีคุณภาพบางท่านเกษียณอายุราชการ เกิดความไม่ต่อเนื่องในการทำงาน นอกจากการสอนที่ต้องรับผิดชอบ ยังมีการทำงานอื่นที่โรงเรียนมอบหมายนอกเหนือหน้าที่

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ได้ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานคร เขตบางแค ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาคุณภาพชีวิตของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานคร เขตบางแค เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชครูสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานคร เขตบางแค และเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตของครูในสังกัดสำนักงานอื่นและขอบเขตอื่นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรด้านการศึกษาสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานคร เขตบางแค
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจคุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรด้านการศึกษาสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานคร เขตบางแค
3. เพื่อประเมินความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรด้านการศึกษาสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานคร เขตบางแค ในด้าน เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน

การทบทวนวรรณกรรม

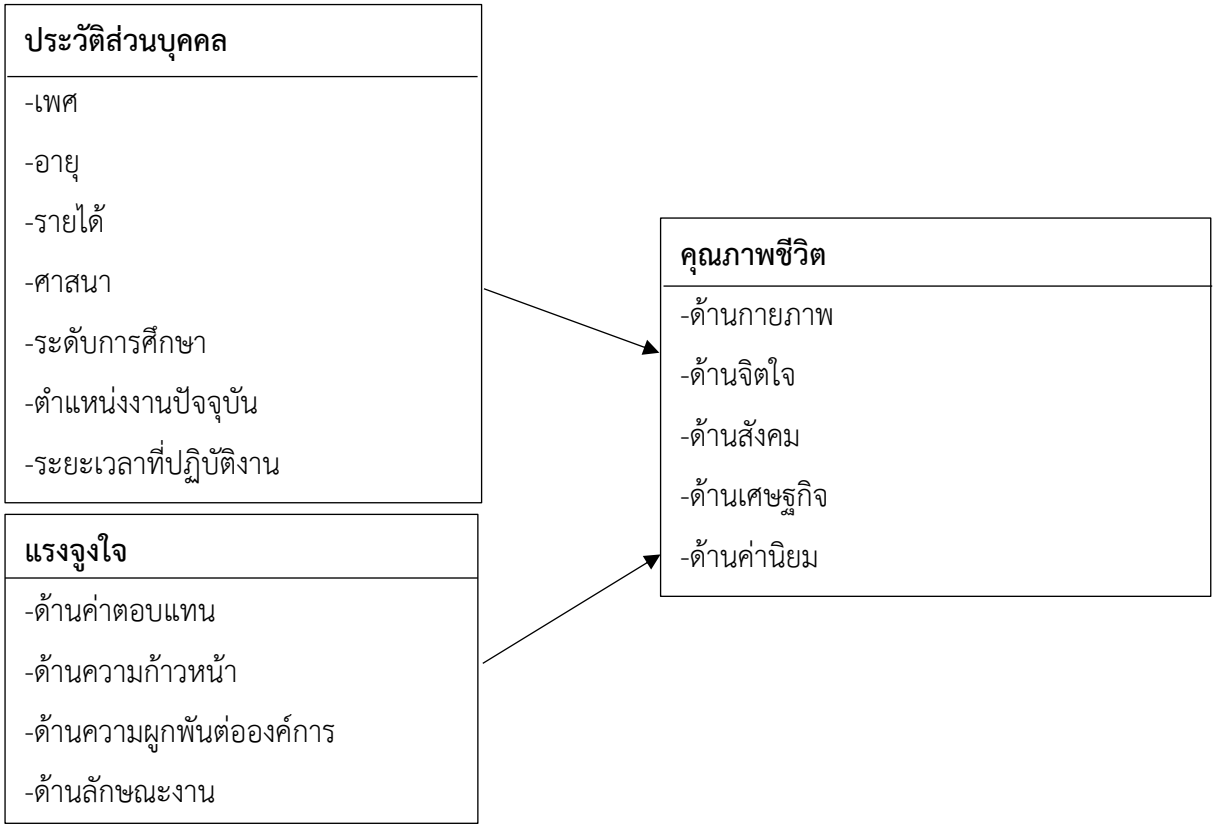
Hackman & Suttle (1997, p. 14) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่ตอบสนองความผาสุกและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานทุกๆคนในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นระดับคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหาร หรือแม้แต่เจ้าของบริษัทหรือหน่วยงาน การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีนอกจากจะทำให้ตัวบุคลากรพึงพอใจแล้วยังอาจมีผลต่อความเจริญรุ่งเรืองในด้านอื่น ๆ เช่น ผลผลิตต่าง ๆ สภาพสังคมและเศรษฐกิจ และสิ่งสำคัญคือ จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การได้ นอกจากนี้ยังช่วยในเรื่องของอัตราการขาดงาน การลาออก ให้ลดน้อยลงได้ ในขณะเดียวกันประสิทธิผลขององค์การในแง่ขวัญและกำลังใจรวมถึงความพึงพอใจในการทำงานตลอดจนคุณภาพและปริมาณของผลผลิตสูงขึ้น

ชาญชัย อาจินสมาจาร (2535: 38) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานว่า คำว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างคนทำงาน กับสิ่งแวดล้อมของการทำงานทั้งหมด พร้อมมิติทางด้านมนุษย์ (Human dimension) ที่เพิ่มเข้าไปเสนอมิติทางด้านเทคนิคและเศรษฐกิจคุณภาพชีวิตของการทำงานที่ดีมีดังนี้ 1. ความมั่นคง 2. ความเสมอภาคด้านค่าจ้างและรางวัล 3. ความยุติธรรมที่ทำงาน 4. ปลดจากระบบราชการและความเข้มงวดในการควบคุมงาน 5. งานมีความหมายและน่าสนใจ 6. กิจกรรมและงานหลากหลาย 7. งานมีความท้าทาย 8 ควบคุมตัวงานและสถานที่ทำงาน 9. มีขอบเขตการตัดสินใจของตน 10 โอกาสเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า 11 ผลสะท้อนกลับความรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์ 12 อำนาจหน้าที่ในการทำงาน 13. การได้รับการยอมรับจากการทำงาน 14. มีอนาคตที่เห็นได้ชัดเจน 15. ได้รับการสนับสนุนจากสังคม 16. ความสัมพันธ์งานกับสิ่งแวดล้อมภายนอก 17. มีโอกาสเลือกทางนี้ ขึ้นอยู่กับความสนใจความชอบและความคาดหวังในตัวบุคลากร

ดำรง พ่อค้า (2545, หน้า 9) ได้ให้แนวคิดไว้ว่าการพัฒนาทรัพยากรบุคคลนั้น เพื่อที่จะสามารถทำงานในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การคือวิธีสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ดี

สรวงสวรรค์ ต๊ะปินตา (2541: 32) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง การพยายามที่จะทำให้ความต้องการส่วนบุคคลของพนักงานได้รับการตอบสนองในการทำงานของพวกเขาและการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานนั้น องค์การทำได้ทั้งในด้านสังคมและด้านความรับผิดชอบในเชิงจริยธรรม โดยโปรแกรมคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะมุ่งเน้นไปที่การสร้างความสบายใจ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และจะพยายามสร้างให้ผู้ทำงานมีความ สนุกสนานกับการทำงานเหมือนกำลังเล่นสนุกอยู่กับเพื่อนมีผลให้พนักงานมีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ และมีความคิดสร้างสรรค์ที่ดีขึ้นซึ่งจะมีผลไปสู่การมีแรงจูงใจในการทำงานมากยิ่งขึ้นและทำให้ผลผลิตงอกงามมากขึ้นด้วย

กรอบแนวคิด



ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยคุณภาพชีวิตครูสังกัดสำนักงานกรุงเทพฯเขตบางแค กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มครูผู้สอนในสังกัดกรุงเทพมหานครเขตบางแค ประกอบด้วย โรงเรียนวัดพรหมสุวรรณ

สามัคคี โรงเรียนวัดบุณยประดิษฐ์ โรงเรียนวัดศาลาแดง โรงเรียนหมู่บ้านเศรษฐกิจ โรงเรียนวัดม่วง เขตบางแค จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 221 คน

1. เครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถามรายงานการวิจัย แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประวัติส่วนบุคคลของข้าราชการครู

ตอนที่ 2: แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานคร เขตบางแค

ตอนที่ 3: แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานคร เขตบางแค

2. การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการสร้างและพัฒนา ดังนี้

1. ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามกรอบแนวคิด โดยตอนที่ 1 เป็นการตอบคำถามตามลักษณะนามบัญญัติและอันดับ ส่วนตอนที่ 2 - 3 ในแต่ละข้อเป็นการตอบคำถามลักษณาตรวัดแบบอัตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยเกณฑ์การให้คะแนน เรียงจาก มากอย่างยิ่ง(5) มาก(4) ปานกลาง(3) น้อย(2) น้อยอย่างยิ่ง(1) ตามลำดับ

2. นำเครื่องมือที่สร้างขึ้น ขอคำแนะนำและตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำผลมาวิเคราะห์ตามเทคนิค IOC โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มากกว่า 0.5 จากการที่กำหนดไว้ว่าเห็นด้วยมีค่าเป็น +1 ไม่เห็นด้วย มีค่าเป็น -1 และไม่แน่ใจ มีค่าเป็น 0 หักออกกับความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้เชี่ยวชาญในกรณีที่ไม่เห็นด้วยและ/หรือไม่แน่ใจ ได้ค่าความเที่ยงตรงอยู่ระหว่าง 0.8 ถึง 1.0

3. ปรับปรุงและจัดทำแบบสำรวจรายงานการวิจัยที่สมบูรณ์และนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

4. การแปลค่าผลคะแนนรายข้อและโดยรวม ใช้ค่าเฉลี่ยที่มีค่าตั้งแต่ 0.00-5.00 โดยพิจารณาตามเกณฑ์ของเบสท์ (องอาจ นัยพัฒน์ ,2549) โดยค่าคะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ คำนวณดังนี้

$$\frac{\text{Maximum-Minimum}}{\text{Interval}} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด-ต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

หลักเกณฑ์ของการให้คะแนนของค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21-5.00	ระดับความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ย	3.41-4.20	ระดับความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61-3.40	ระดับความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81-2.60	ระดับความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 ระดับความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยอย่างยิ่ง

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. สำรวจข้อมูลและจำนวนประชากร จากสำนักงานกรุงเทพฯและสำนักงานเขตบางแค ในระหว่างปีพ.ศ. 2563-2565

2. รวบรวมข้อมูลแบบสอบถามของครูผู้ปฏิบัติสอนในโรงเรียนพื้นที่เขตบางแค จังหวัดกรุงเทพมหานคร แต่ระหว่างปี พ.ศ. 2563-2565 ทั้งหมด

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำไปวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for window (Statistical Package for Social Sciences) ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยปริมาณ คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการพรรณาการประมวลผลจากกลุ่มตัวอย่างตามแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 เป็น ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับส่วนบุคล

ตอนที่ 2 เป็น แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานคร เขตบางแค คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้า ด้านความผูกพันต่อองค์การ ด้านลักษณะงาน

ตอนที่ 3 เป็น แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานคร เขตบางแค คือ ด้านกายภาพ ด้านจิตใจ ด้านสังคม ด้านเศษฐกิจ ด้านค่านิยม

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานคร เขตบางแค ใช้การทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-Square test) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานครในเขตบางแค ซึ่งเป็นการนำเสนอข้อมูลที่มาจากงานวิจัยปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งประกอบไปด้วยคุณภาพชีวิตทั้ง 5 ด้านคือ ด้านกายภาพ ด้านจิตใจ ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และ ด้านค่านิยม มีรายละเอียดดังนี้

1. คุณภาพชีวิตของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครในเขตบางแค ในภาพรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาแยกตามด้านคุณภาพชีวิต พบว่า อยู่ในระดับมากอย่างยิ่งทุกด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านค่านิยม ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านจิตใจ และ ด้านกายภาพ ตามลำดับ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

2. แรงจูงใจของข้าราชการ ครูสังกัดสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครในเขตบางแค ในภาพรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง เมื่อพิจารณาแยกตามด้านคุณภาพชีวิต พบว่า อยู่ในระดับมากอย่างยิ่งทุกด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความก้าวหน้า ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านลักษณะงาน และค่าตอบแทน ตามลำดับ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

3. ความสัมพันธ์ระหว่างประวัติส่วนบุคคล กับคุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรด้านการศึกษาสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานคร เขตบางแค ในด้าน เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน มีดังนี้

3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตของครูและบุคลากรด้านการศึกษาสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานคร เขตบางแค ในด้าน เพศที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการครูในสังกัดกรุงเทพมหานคร เขตบางแคที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.2 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการครูในสังกัดกรุงเทพมหานคร เขตบางแคในด้านกายภาพ ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ณ ระดับนัยยสำคัญที่ 0.05 และ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการครูในสังกัดกรุงเทพมหานคร เขตบางแค ในด้านจิตใจและด้านค่านิยม ที่ระดับนัยยะ 0.05

3.3 ตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการครูในสังกัดกรุงเทพมหานคร เขตบางแค ทุกด้าน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากการวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานครในเขตบางแค” ผู้วิจัยได้อภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. คุณภาพชีวิตของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานครในเขตบางแค จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานครในเขตบางแค ภาพรวมอยู่ในระดับมากอย่างยิ่ง โดยผลดังกล่าวอาจเนื่องมาจากข้าราชการครูสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานครในเขตบางแค ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลและจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ ทำให้ครูสังกัดกรุงเทพมหานครในเขตบางแคมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และตลอดเวลาที่ผ่านมา มีการประเมินผลงานของข้าราชการครูเพื่อเลื่อนตำแหน่งมาโดยตลอด จึงทำให้ข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานครกระตือรือร้นในการทำผลงานและพัฒนาตนเองตลอดเวลาปัจจัยเหล่านี้ จึงส่งผลให้คุณภาพชีวิตของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานครในเขตบางแค โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ กล่าวถึง พื้นฐานความต้องการของมนุษย์ 5 ขั้น คือ 1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) 3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) 4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) 5) ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization Needs) และสอดคล้องกับแนวคิดของ Huse and Cummings (1995) ที่กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อองค์การสามประการ คือ ประการที่หนึ่ง ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การ ประการที่สอง ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และประการที่สาม ช่วยพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะการนำผลวิจัยไปใช้

ในการศึกษาครั้งนี้สามารถสรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญได้จากการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อนำไปเป็นแนวทางให้ผู้บริหารการศึกษานำไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานกรุงเทพมหานครในเขตบางแค ให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้น ดังนี้

1. ผู้บริหารหรือผู้อำนวยการและข้าราชการครูควรจัดการพัฒนาครู เพื่อให้การปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพครูให้สูงขึ้น โดยการจัดอบรมหรือประชุมร่วมกัน กำหนดแผนการพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อพัฒนาวิชาชีพครู

2. ผู้บริหารควรมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาภาระงานของข้าราชการครูโดยเฉพาะภาระงานอย่างอื่นนอกเหนือจากการสอนที่มากเกินไปจนทำให้ครูไม่สามารถปฏิบัติงานสอนได้อย่างเต็มที่และมีคุณภาพ โดยการจัดบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อรับผิดชอบงานเหล่านี้โดยตรง เช่น จัดบุคลากรที่มีความรู้มาทำงานธุรการ พัสดุ การเงินเพื่อช่วยลดภาระของครูในด้านอื่นที่ไม่ใช่งานหน้าที่หลัก

3. ครูควรให้ความสำคัญกับสื่อการเรียนการสอนและพัฒนาสื่อการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพให้มากยิ่งขึ้น เพราะสื่อการเรียนการสอนนั้นเป็นสิ่งที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนมากยิ่งขึ้น และสื่อการเรียนการสอนนั้นสามารถจะเปลี่ยนมุมมองที่เป็นนามธรรมให้เป็นรูปธรรม เพื่อง่ายต่อการเข้าใจ เพราะฉะนั้นครูต้องรู้จักคิดค้นหาสื่อใหม่ ๆ ที่ทันสมัย หลากหลายเพื่อดัดแปรงให้นักเรียนได้เรียนรู้และเกิดความเข้าใจมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาปัจจัยต่าง ๆในด้านที่สำคัญ เช่น ด้านบริหาร การดูแลตนเอง ด้านจิตใจ และข้อคิดเห็นที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการครูในเขตพื้นที่อื่น ๆ เพื่อที่จะได้สามารถนำข้อมูลมาพัฒนาให้ข้าราชการครูมีคุณภาพการทำงานที่ดีขึ้น

2. ควรมีการศึกษา มาตรฐานวิชาชีพด้านการปฏิบัติตนของครูในสถานศึกษาเพื่อจะได้ทราบถึงการปฏิบัติตนของครูและเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในสถานศึกษา

3. ควรศึกษาในรูปแบบ การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR) ของข้าราชการครูในเขตพื้นที่อื่น ๆ เพื่อที่จะสามารถเรียนรู้จากชุมชน

บรรณานุกรม

ชาญชัย วิทยาวรากรณ์. (2548). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา บริษัท กรีนทัม จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ดำรง พ่อค้า. (2545). *การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานกับผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดตราด.* (วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ทิพยวัลย์ วรรณโชติผาเวช. (2546). *คุณภาพชีวิตผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดอุตรดิตถ์.* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาบริหารการศึกษา สถาบันราชภัฏอุตรดิษถ์.

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช. (2546). *พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546.*

มติชนออนไลน์. (2565). *คุณภาพคือความอยู่รอด ตอน คุณภาพชีวิต...อยู่ที่ใคร?.* สืบค้นจาก https://www.matichon.co.th/columnists/news_2530804

ความพึงพอใจของผู้รับบริการหอผู้ป่วย 4A ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

Satisfaction of clients in ward4A Golden Jubilee Medical Center

ปิยารัตน์ รุ่งเรือง

Piyarut Rungruang

พยาบาลวิชาชีพ งานการพยาบาลหอผู้ป่วย

ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

E-mail: piyarut.run@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการหอผู้ป่วย 4A ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ระหว่างเดือนตุลาคมพ.ศ.2564 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2565 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการหอผู้ป่วย 4A ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 225 คน เลือกโดยใช้สุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ประกอบด้วยที่อยู่ปัจจุบัน เพศ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ อาชีพ และสิทธิการรักษา และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหอผู้ป่วย4A และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหอผู้ป่วย4A ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.67, S.D.=0.60) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านพยาบาลปฏิบัติด้วยการให้เกียรติ สุภาพและอ่อนโยน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านพยาบาลช่วยเหลืออย่างเต็มที่ในการบรรเทาปวด และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านก่อนที่พยาบาลจะจ่ายยาชนิดใหม่ได้อธิบายให้เข้าใจถึงผลข้างเคียงที่อาจเกิดขึ้นจากการได้รับยานั้น

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หอผู้ป่วย ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

The objective of research were to study satisfaction of clients serviced in ward 4A Golden Jubilee Medical Center during October 2021 to Febuary 2022. Sample were 225 clients in ward 4A Golden Jubilee Medical Center select by simple random sampling. Research tool was a personal characteristics includes current address, gender, age, educational, income, occupation and rights to treatment and satisfaction questionnaire.

The statistics were descriptive statistics, percentage, mean and standard deviation. The result reveal that satisfaction of clients in ward4A Golden Jubilee center were at the highest level of satisfaction ($\bar{x}$ =4.67, S.D.=0.60). When considering each part the nurses treated clients with dignity, polite and gentle was the highest mean, followed part the nurses who fully assisted clients in relieving pain and part with the lowest mean was before the nurse prescribes the new drug, and explained side effects of receiving drug.

Keywords: Satisfaction of client, in-patient department, Golden Jubilee Medical Center

บทนำ

ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดลให้บริการทางด้านสุขภาพแก่ประชาชน มุ่งหวังให้ประชาชนมีสุขภาพพลานามัยที่สมบูรณ์ มีการกระจายการบริการทางการแพทย์สาธารณสุขและทันตกรรมสู่ชุมชนชานเมืองและจังหวัดใกล้เคียง มุ่งเน้นการให้บริการสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการประชาชน สนับสนุนการเรียนการสอนทางการแพทย์ งานวิจัย และบริการวิชาการ มุ่งเน้นการบริหารจัดการที่ดีเพิ่มศักยภาพรองรับผู้ป่วยทั้งในและนอกศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก ให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจวินิจฉัยและเข้ารับการรักษามีการพัฒนาคุณภาพในทุกด้านอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยมีวิสัยทัศน์เป็นโรงพยาบาลทุติยภูมิชั้นเลิศของประเทศให้บริการแบบบูรณาการและมุ่งมั่นร่วมสนับสนุนการเรียนการสอนและการทำวิจัยของคณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล (แผนดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2564 ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล, 2564, น.2)

หอผู้ป่วย4A เป็นสถานที่สำหรับผู้ป่วยที่พักค้างคืนเพื่อรักษาตัวในโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ให้บริการทางการแพทย์แบบบูรณาการมีคุณภาพ คุณธรรม ทันสมัยได้มาตรฐานสากล ผู้รับบริการหอผู้ป่วย4A จะได้รับการรักษาพยาบาลส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคที่ได้มาตรฐานและปลอดภัยตลอด24 ชั่วโมง ตามสภาพปัญหาและความเจ็บป่วยของผู้ป่วยแต่ละราย การให้บริการที่มีคุณภาพนั้นผู้รับบริการจะต้องมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับส่งผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นศรัทธาและกลับมารับบริการในครั้งต่อไป นอกจากนี้ยังไม่ทำให้เกิดการฟ้องร้อง การร้องเรียนและการตำหนิติเตียน ตลอดจนแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือของการบริการของโรงพยาบาล (Subashini & Poongodi, 2015, p. 189)

จากการเพิ่มขึ้นของผู้รับบริการส่งผลให้ผู้ป่วยและญาติมุ่งหวังจะได้รับการบริการที่ดีและมีคุณภาพ ประกอบกับหอผู้ป่วย4A ยังไม่ได้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการมาก่อน ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในหอผู้ป่วย4A เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นข้อมูลพื้นฐานและแนวทางในการ

ปรับปรุงบริการหอผู้ป่วย4A ต่อไปได้อย่างตรงประเด็นสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้รับบริการและเพื่อพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพได้มาตรฐานสากล

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในหอผู้ป่วย 4A ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

การทบทวนวรรณกรรม

เนตรเพชรรัสมิ์ ตระกูลบุญเนตร (2560, น. บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนวุติสมเด็จย่า โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวุติสมเด็จย่า ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนวุติสมเด็จย่าภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านความสะดวกในการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจตามลำดับ และ 2) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรจัดให้มีที่จอดรถให้เพียงพอ รองลงมา คือ จัดเจ้าหน้าที่ในห้องจ่ายยาให้มากขึ้นและควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เวรเปลให้มากขึ้นตามลำดับ

ธัญญารัตน์ สุขนิมิต (2558, น. 88) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญในยุคที่มีการแข่งขันในการให้บริการทางด้านสุขภาพ เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีมีความก้าวหน้ามากขึ้นและผู้รับบริการมีความรู้และเข้าถึงการศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการทางด้านสุขภาพและรับรู้สิทธิของตนเองมากขึ้น ส่งผลให้ผู้รับบริการมีข้อมูลในการตัดสินใจเลือกรับบริการจากโรงพยาบาลที่ผู้รับบริการมั่นใจในคุณภาพบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2552, น. 455) ได้ให้ความหมายว่า พอใจ หมายถึง สมใจ ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ปิยภรณ์ อภิฐานฐิติ (2551, น. 24) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่นโดยแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง น้ำเสียงที่ปรากฏออกมาในรูปของการบริการในขณะเดียวกัน การบริการยังเป็นการสะท้อนถึงความรู้สึกและจิตใจเพื่อเชื่อมโยงไปยังผลประโยชน์ของผู้รับบริการซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องมีความเอาใจใส่ มิตรไมตรีต่อผู้รับบริการยอมรับฟังและตั้งใจแก้ไขปัญหาอย่างกระตือรือร้น ความรู้สึกของผู้รับบริการจึงจะชื่นชมและพึงพอใจตลอดจนกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

นิสา ภู่อาภรณ์ (2550, น. บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลอ่างทองโดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลอ่างทอง 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ

โรงพยาบาลอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลอ่างทอง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคารสถานที่ และด้านผู้ให้บริการ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ บริการในด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อบริการโรงพยาบาลอ่างทองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากร คือ ผู้รับบริการหอผู้ป่วย 4A ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ.2564 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2565 จำนวน 516 คน (หอผู้ป่วย4A ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล, 2564)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการหอผู้ป่วย4A ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % โดยใช้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5% จำนวน 225 คน เลือกโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จากประชากร 516 คน

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดเป็น .05 สามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

$$n = \frac{516}{1 + 516 * (.05)^2}$$

$$n = 225 \text{ คน}$$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามรวบรวมข้อมูลซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการหอผู้ป่วย 4A ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยใช้แบบสอบถาม แบบตรวจสอบรายการ (checklist) ประกอบด้วย ที่อยู่ปัจจุบัน เพศ อายุ วุฒิการศึกษารายได้ อาชีพ และสิทธิการรักษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในหอผู้ป่วย 4A ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้วิจัยพัฒนาและออกแบบขึ้นครอบคลุมการให้บริการทั้งหมดประกอบด้วยข้อคำถาม 13 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

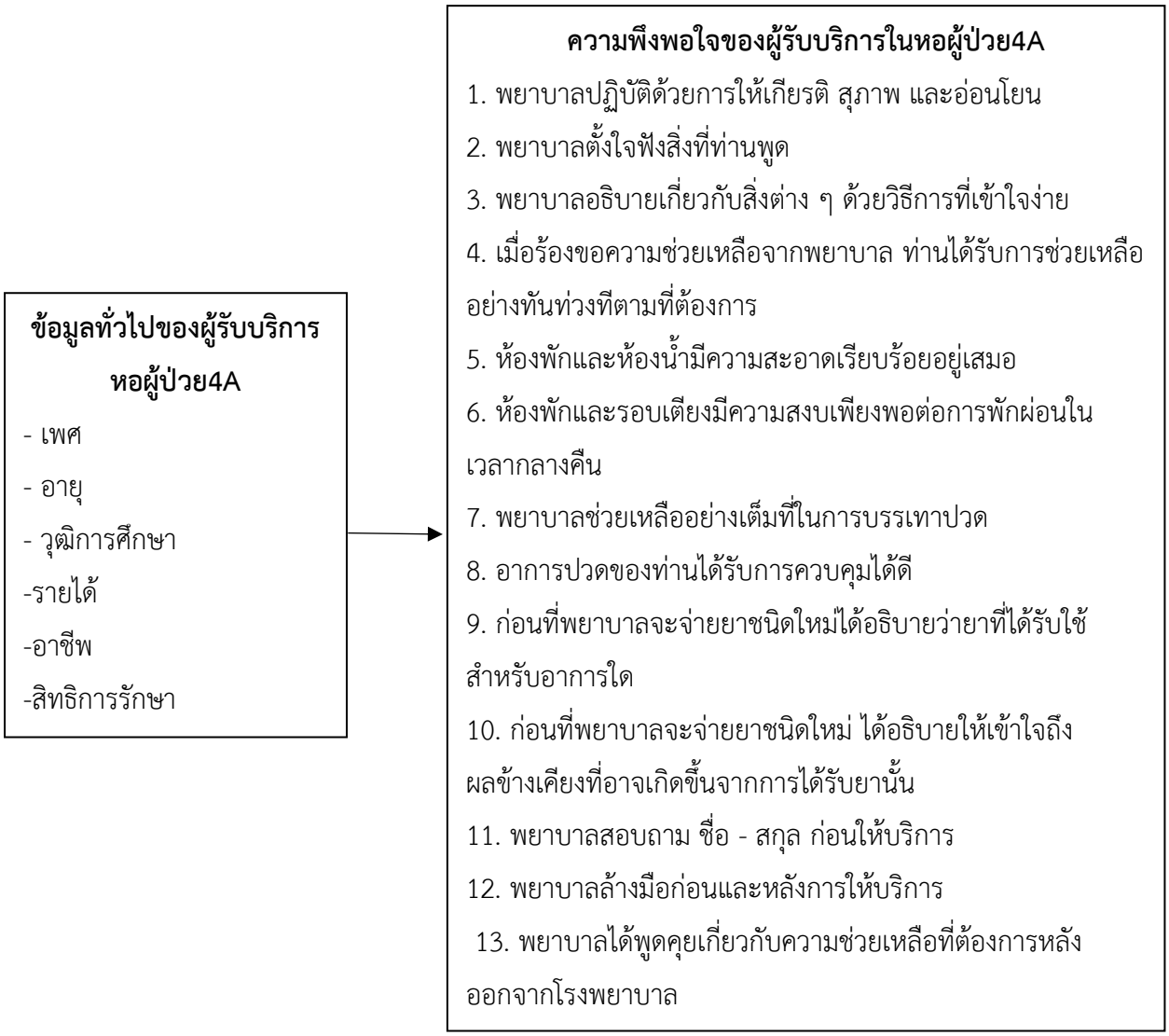
ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questionair) คำแนะนำ / ชื่นชม / ข้อควรปรับปรุงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหอผู้ป่วย 4A ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดลหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหอผู้ป่วย 4A ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ด้วยวิธีการหาความตรงตามเนื้อหา (content validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน

โดยแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหอผู้ป่วย 4A ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล คำนวณค่าความตรงตามเนื้อหา (CVI) ได้เท่ากับ 0.88 จากนั้นผู้วิจัยหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 ราย แล้วนำมาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's alpha coeficient) ได้เท่ากับ 0.92

กรอบแนวคิด

จากการทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยเสนอกรอบการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเข้าพบหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หัวหน้างานการพยาบาลหอผู้ป่วยและหัวหน้าหอผู้ป่วย 4A ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

2. ผู้วิจัยขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้เจ้าหน้าที่ประจำหอผู้ป่วย 4A แจกแบบประเมินความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการตั้งแต่วันแรกที่เข้ารักษาในโรงพยาบาลและชี้แจงเกี่ยวกับแบบประเมินและอธิบายวิธีการทำพร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ซักถามเกี่ยวกับข้อสงสัย

3. เมื่อผู้รับบริการทำแบบประเมินเสร็จสิ้นให้ส่งคืนแบบประเมินกับเจ้าหน้าที่เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

4. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหอผู้ป่วย4A ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินความพึงพอใจ (check list) มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบการบรรยายผล โดยใช้หลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

และใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ เพื่อหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ดังนี้

4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหอผู้ป่วย4A ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)
3. ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)
4. ระดับช่วงชั้นคะแนน เพื่อการแปลความหมาย

4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการหอผู้ป่วย 4A ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 225 คน เป็นเพศชาย 96 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 เป็นเพศหญิง 129 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 โดยผู้รับบริการมีอายุ 60 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมา คืออายุ 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.4 และน้อยที่สุดอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.8 รายได้ประมาณการต่อเดือนของผู้รับบริการลำดับแรก 30,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.4 รองลงมา คือ 20,001 -30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.9 และน้อยที่สุด คือ มากกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.4 วุฒิการศึกษาสูงสุด 3 อันดับแรก คือ 1) ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40 2) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 17.8 3.สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.4 อาชีพของผู้รับบริการ 3 อันดับแรก คือ 1) ข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 16.4 2) อาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 28 และ 3) ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 16.9 สิทธิการรักษา 3 อันดับแรก คือ กรมบัญชีกลางร้อยละ 55.6 จ่ายเงินเองร้อยละ 21.8 และต้นสังกัด ร้อยละ 11.1 โดยแผนกที่เข้ารับการรักษามากที่สุดคือ อายุรกรรม คิดเป็นร้อยละ 81.3 และเหตุผลหลักที่ผู้รับบริการหอผู้ป่วย4A เลือกมารับบริการที่โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล 1) เชื่อมั่นในประสิทธิภาพการรักษา 2) เดินทางสะดวก และ 3) เบิกค่ารักษาพยาบาลได้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหอผู้ป่วย 4A ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.67, S.D.=0.60) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านพยาบาลปฏิบัติด้วยการให้เกียรติ สุภาพและอ่อนโยน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ =4.79, S.D.=0.46) รองลงมา คือ ด้านพยาบาลช่วยเหลืออย่างเต็มที่ในการบรรเทาปวด ($\bar{x}$ =4.74, S.D.=0.55) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านก่อนที่พยาบาลจะจ่ายยาชนิดใหม่ได้อธิบายให้เข้าใจถึงผลข้างเคียงที่อาจเกิดขึ้นจากการได้รับยานั้น ($\bar{x}$ =4.53, S.D.=0.74) ดังตารางที่ 1แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหอผู้ป่วย4A ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อหอผู้ป่วย 4A ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	$\bar{x}$	S.D.	**แปลผล**
พยาบาลปฏิบัติด้วยการให้เกียรติ สุภาพ และอ่อนโยน	4.79	0.46	มากที่สุด
พยาบาลตั้งใจฟังสิ่งที่ท่านพูด	4.73	0.53	มากที่สุด
พยาบาลอธิบายเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีการที่เข้าใจง่าย	4.70	0.58	มากที่สุด
เมื่อขอความช่วยเหลือจากพยาบาล ท่านได้รับการช่วยเหลืออย่างทันท่วงทีตามที่ต้องการ	4.68	0.63	มากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ห้องพักและห้องน้ำมีความสะอาดเรียบร้อยอยู่เสมอ	4.71	0.58	มากที่สุด
ห้องพักและรอบเตียงมีความสงบเพียงพอ ต่อการพักผ่อนในเวลากลางคืน	4.68	0.65	มากที่สุด
พยาบาลช่วยเหลืออย่างเต็มที่ในการบรรเทาปวด	4.74	0.55	มากที่สุด
อาการปวดของท่านได้รับการควบคุมได้ดี	4.72	0.53	มากที่สุด
ก่อนที่พยาบาลจะจ่ายยาชนิดใหม่ได้อธิบายว่ายาที่ได้รับใช้สำหรับอาการใด	4.60	0.66	มากที่สุด
ก่อนที่พยาบาลจะจ่ายยาชนิดใหม่ได้อธิบายให้ท่านเข้าใจถึงผลข้างเคียงที่อาจเกิดขึ้นจากการได้รับยานั้น	4.53	0.74	มากที่สุด
พยาบาลสอบถาม ชื่อ - สกุล ก่อนให้บริการ	4.62	0.64	มากที่สุด
พยาบาลล้างมือก่อนและหลังการให้บริการ	4.68	0.56	มากที่สุด
พยาบาลได้พูดคุยเกี่ยวกับความช่วยเหลือที่ต้องการหลังจากออกจากโรงพยาบาล	4.59	0.70	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.67**	**0.60**	**มากที่สุด**

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในหอผู้ป่วย4A ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.67, S.D.=0.60) เนื่องจากโรงพยาบาลจัดให้มีการให้บริการที่เป็นไปตามมาตรฐานสถานพยาบาลทำให้มีแนวทางการให้บริการที่ชัดเจนและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่า ด้านพยาบาลปฏิบัติด้วยการให้เกียรติ สุภาพและอ่อนโยน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}$ =4.79, S.D.=0.46) เป็นเพราะบุคลากรของหอผู้ป่วย4A กระตือรือร้นในการให้บริการและเต็มใจให้การช่วยเหลือ ทั้งนี้เนื่องจากงานบริการสุขภาพที่มีความเกี่ยวข้องกับจริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาลต้องมีความเมตตากรุณา เสียสละ เอื้ออาทรและมีอุดมการณ์เพื่อประโยชน์ของผู้ป่วยอีกทั้งยังต้องปฏิบัติต่อผู้ป่วยในฐานะเพื่อนมนุษย์หรือเปรียบเสมือนคนในครอบครัว สอดคล้องกับการศึกษาของเนตรเพชรรัสมิ์ ตระกูลบุญเนตร (2560) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนวุติสมเด็จย่า พบว่าความ พึงพอใจของการบริการด้านอัธยาศัยไมตรีอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้รับการเอาใจใส่ในบริการที่ได้รับตั้งแต่การแสดงออกของบุคลากรผู้ให้บริการทุกระดับมีพฤติกรรมการแสดงออกที่ดี มีสีหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใส ใจเย็น เป็นมิตร เป็นกันเอง เห็นใจ และเข้าใจผู้ป่วย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านพยาบาลช่วยเหลืออย่างเต็มที่ในการบรรเทาปวด ($\bar{x}$ =4.74, S.D.=0.55) เนื่องจากความปวดทำให้ผู้ป่วยเกิดความทุกข์ทรมานทั้งด้านร่างกายและจิตใจส่งผลให้

กระบวนการฟื้นหายจากโรคและคุณภาพชีวิตผู้ป่วยลดลง ดังนั้นบุคลากรหอผู้ป่วย4A ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบรรเทาปวดโดยตรวจเยี่ยมและประเมินความปวดอย่างน้อยทุก 4 ชั่วโมง หากพบว่าระดับความปวดมากกว่า 3 คะแนนผู้ป่วยจะได้รับการรักษาพยาบาลทันทีตามมาตรฐานของโรงพยาบาล ซึ่งหากผู้ป่วยได้รับการช่วยเหลืออย่างทันท่วงทีส่งผลให้เกิดความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือของการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของดวงสุดา วัฒนธัญญการ (2561) ศึกษาการประเมินการใช้แนวปฏิบัติการจัดการความปวดในผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดทางกระดูกและข้อในโรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการจัดการความปวดของพยาบาลพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อพยาบาลสอบถามและประเมินระดับความปวด มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้การช่วยเหลือเพื่อลดปวดของพยาบาล และพึงพอใจต่อการให้การบรรเทาปวดด้วยวิธีการไม่ใช้ยา

และความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านก่อนที่พยาบาลจะจ่ายยาชนิดใหม่ได้อธิบายให้เข้าใจถึงผลข้างเคียงที่อาจเกิดขึ้นจากการได้รับยานั้น พบว่าอยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X}$ =4.53, S.D.=0.74) ทั้งนี้เกิดจากผู้รับบริการส่วนใหญ่ของหอผู้ป่วย 4A เป็นผู้ป่วยแผนกอายุรกรรมซึ่งทำให้การปฏิบัติงานด้านการรักษาพยาบาลมีความซับซ้อนและมีการปรับเปลี่ยนยาเพื่อรักษาโรคพร้อมกันหลายระบบ ทำให้บางครั้งพยาบาลให้ข้อมูลเกี่ยวกับยาได้ไม่ครบถ้วน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการวิจัยและพัฒนากระบวนการและรูปแบบในการให้บริการหอผู้ป่วยของ ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบในการให้บริการให้มีรูปแบบการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน

2. ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์และพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและเพื่อสร้างความมุ่งมั่นให้แก่บุคลากรในการพัฒนาคุณภาพบริการที่ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่องในทุกด้าน

บรรณานุกรม

กมลวรรณ ปุระสิริ. (2546). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่*. (การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาจิตวิทยาการศึกษาและแนะแนว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ดวงสุดา วัฒนธัญญการ. (2561). การประเมินการใช้แนวปฏิบัติการจัดการความปวดในผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดทางกระดูกและข้อ. *วารสารการพยาบาลและการดูแลสุขภาพ, 36*(4), 100-109.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2549). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: วี.อินเตอร์ พริ้นท์.

ธัญญารัตน์ สุขนิมิต. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 9*(1), 87-96.

นิสา ภู่อาภรณ์. (2550). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลอ่างทอง*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

เนตรเพชรรัสมิ์ ตระกูลบุญเนตร. (2560). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนวุติสมเด็จย่า. *วารสารพยาบาลตำรวจ, 9*(2), 64-74.

ปิยภรณ์ อภิฐานฐิติ, และสิทธิโชค วรานุสันติกูล. (2551). *การศึกษาทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม และพฤติกรรมการให้บริการ.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). คณะศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2552). *พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525*. พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก. (2564). *แผนดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2564*. คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.

Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral science* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

Subashini, D, and S. Poongodi. (2015). Service Quality and Patients' Satisfaction in the Health Care Sector: An Empirical Assessment of the Servqual Scale. *European Journal of Commerce and Management Research*, 1, 188-191.

Yamane, T. (1970). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row Publication.

การให้ข้อมูลการทำหนังสือแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาลกับบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ

Advance Directive Information among the Role of Nurses

ปิยารัตน์ รุ่งเรือง

Piyarut Rungruang

งานการพยาบาลหอผู้ป่วย ฝ่ายการพยาบาล

ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทย์ศาสตรศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

E-mail: piyarut.run@mahidol.edu

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออภิปรายและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำหนังสือแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาลภายใต้บทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพ เนื่องจากการแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาลเป็นการเคารพเอกสิทธิ์ของผู้ป่วยในการตัดสินใจที่จะเลือกหรือปฏิเสธแนวทางในการรักษาต่าง ๆ และให้ได้รับการตอบสนองความต้องการในมิติต่าง ๆ อย่างเฉพาะเจาะจงเมื่อผู้ป่วยสูญเสียความสามารถในการตัดสินใจ ถึงแม้ว่าการแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาลจะมีประโยชน์ต่อผู้ป่วยและครอบครัวเป็นอย่างมากทั้งในด้านการเพิ่มคุณภาพการดูแล ลดการได้รับการรักษาที่ไม่ตรงตามความต้องการ อย่างไรก็ตามจากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาพบว่า การแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาลยังไม่เป็นที่แพร่หลายในสังคมไทยจากความเชื่อ ลักษณะสังคม ความไม่เข้าใจ การไม่ได้รับข้อมูลหรือได้รับข้อมูลไม่ถูกต้องและการไม่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจวางแผนการรักษา บทความนี้ใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีการปรับตัวของรอย (Roy Adaptation Model) หากผู้ป่วยสามารถปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพจะเกิดพฤติกรรมการปรับตัวที่ดีนำไปสู่การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกแนวทางวางแผนการรักษาที่เหมาะสมกับตนเองในอนาคต ผู้เขียนได้ทบทวนและรวบรวมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย ความหมายของการแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาล ประเภทของการแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาล ประโยชน์ ความเสี่ยง และอุปสรรคในการแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาล กฎหมายประกาศที่เกี่ยวข้องกับการแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาล และบทบาทของพยาบาลวิชาชีพในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องสำหรับใช้ประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับการทำหนังสือแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาล เมื่อผู้ป่วยได้รับข้อมูลที่ถูกต้องจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการปรับตัวที่ดีนำไปสู่การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกแนวทางวางแผนการรักษาที่เหมาะสมกับตนเองในอนาคต

คำสำคัญ: การให้ข้อมูล หนังสือแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาล การปรับตัว บทบาทพยาบาลวิชาชีพ

Abstract

This article aims to discuss and information about advance directive among the role of nurses. Advance directive is a way to respect the patient's rights to make the decision whether to choose or reject treatment options. It is also an approach for a patient to get a response to their specific needs in various dimensions when patients who lose their ability to make decision. Although advance directive is beneficial to the patients and their families in terms of increasing the quality of care, reduce inappropriate treatment on demand. However, from the past literature reviews, it was found that advance directive is not widespread in Thai society. It may be due to lack of understanding, lack of information, beliefs, social characteristics, and lack of participation in treatment planning decisions or health-related matters. This article applied Roy's adaptation mode (Roy, 2008). Patients who adapt effectively will develop an adaptive behavior that will lead to participation in health engagement that appropriate for them in the future. The author has reviewed and compiled relevant content including meaning of advance directive, types of advance directive, benefits, risks and obstacles to advance directive, proclamation law relating to advance directive and the role of nurses, when the patient is perception and has the correct information for decision-making patients will develop good adaptive behaviors, leading to engagement in choosing a treatment plan that is suitable for themselves in the future.

Keywords: Information, advance directive, adaptation, the role of nurse

บทนำ

การเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรังเป็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในชีวิตผู้ป่วยเริ่มตั้งแต่การวินิจฉัยจากแพทย์ตลอดจนการรักษาในทุกระยะของโรคบางครั้งส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของผู้ป่วย ในปัจจุบันประเทศไทยมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ ปี 2550 มาตรา 12 บัญญัติไว้ว่าบุคคลมีสิทธิทำหนังสือแสดงเจตนาไม่ประสงค์จะรับบริการสาธารณสุขที่เป็นไปเพียงเพื่อยืดการตายในวาระสุดท้ายของชีวิตตนหรือเพื่อยุติการทรมานจากการเจ็บป่วยได้ (สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ, 2558, น. 6) แต่อย่างไรก็ตามแนวทางปฏิบัติที่เป็นจริงในปัจจุบันผู้ป่วยส่วนใหญ่ที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลยังไม่ได้มีการทำหนังสือแสดงเจตจำนงไว้อย่างชัดเจนทำให้การตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาในวาระสุดท้ายข องชีวิตเป็นหน้าที่ของญาติผู้ดูแลแทน ยิ่งไปกว่านั้นอัตราการเสียชีวิตแบบไม่คาดคิด (Unexpected death) จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่ามีอัตราอยู่ที่ร้อยละ 0.5 ถึง 23 หรือคิดเป็นหนึ่งในสี่ของการเสียชีวิตทั้งหมด ซึ่งผลกระทบจากการเสียชีวิตแบบไม่ได้คาดคิดนั้นส่งผลในทางลบทั้งกับผู้ป่วยและครอบครัว ได้แก่ การไม่ได้

รับการปฏิบัติตามความต้องการที่แท้จริง (Kizawa, Yamaguchi & Yotani, 2016, p. 277) โดยพบว่าอัตราการแสดงเจตนาล่วงหน้าเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลในผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในแผนกฉุกเฉินมีอยู่เพียงร้อยละ 1 ถึง 23 แสดงให้เห็นว่ามีผู้ป่วยที่ไม่ได้รับการปฏิบัติตามความต้องการเมื่อเข้าสู่ภาวะวิกฤติร้อยละ 77 ถึง 99 (Davis, 2012, p. 1364.)

การแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาลเป็นการเคารพเอกสิทธิ์ของผู้ป่วยในการตัดสินใจช่วยให้ผู้ป่วยสามารถแจ้งความประสงค์ของตนให้แพทย์ พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์อื่น ญาติ คนใกล้ชิดและเพื่อนทราบล่วงหน้าว่าต้องการสิ่งใดและไม่ต้องการสิ่งใด ช่วยลดข้อขัดแย้งระหว่างแพทย์พยาบาล บุคลากรทางการแพทย์กับญาติ คนใกล้ชิด และเพื่อนในการวางแผนการรักษาทั้งยังได้รับการตอบสนองช่วยเหลือทางจิตใจและเพิ่มโอกาสให้ผู้ป่วยได้เลือกทำในสิ่งที่ตนปรารถนาโดยไม่ใช่การเร่งให้เสียชีวิต (แสวง บุญเฉลิมวิภาส, 2550)

ในปัจจุบันถึงแม้ว่าการแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาลจะมีประโยชน์ต่อผู้ป่วยและครอบครัวเป็นอย่างมากทั้งในด้านการเพิ่มคุณภาพการดูแล ลดการได้รับการรักษาที่ไม่ตรงตามความต้องการ อย่างไรก็ตามจากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาพบว่า การแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาลยังไม่เป็นที่แพร่หลายในสังคมไทยจากความเชื่อ ลักษณะสังคม ความไม่เข้าใจ การไม่ได้รับข้อมูลหรือได้รับข้อมูลไม่ถูกต้องและการไม่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจวางแผนการรักษา ผู้ป่วยส่วนใหญ่เห็นข้อดีของการแสดงเจตนารมณ์ในวาระสุดท้ายไว้ล่วงหน้าแต่ไม่ได้เขียนเป็นลายลักษณ์อักษรด้วยเหตุผลคือ อุปสรรคการสื่อสารในครอบครัว เช่น การพูดถึงเรื่องของความตายเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีสำหรับสังคมไทยยังไม่ถึงเวลาที่ควรจะเขียน หรือไม่ทราบวิธีการเขียนเอกสาร ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเวลาที่เหมาะสมคือในช่วงอายุประมาณ 60-70 ปี หรือเริ่มเจ็บป่วยด้วยโรคที่ร้ายแรง (Wongprasertsuk & Pramaunwongteera, 2018, p. 81; ธนิดา อินทะจักร, 2561, น.163; อภิรฎี พิมเสน, 2562, น. 74)

ความหมายของการแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาล

การแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาลเป็นการที่บุคคลแสดงเจตนาเพื่อการวางแผนการรักษาสุขภาพของตนเองไว้ล่วงหน้าในอนาคต หรือเป็นการระบุแนวปฏิบัติทางการแพทย์ไว้ล่วงหน้าซึ่งช่วยให้บุคคลที่ยังคงมีสติสัมปชัญญะสามารถวางแผนในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลด้วยตนเองเมื่อถึงวาระสุดท้ายของชีวิต (แสวง บุญเฉลิมวิภาส, 2550) ในปัจจุบันบุคคลสามารถใช้สิทธิในการตัดสินใจวางแผนเพื่อการรักษาในอนาคตได้เมื่อตนเองอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถตัดสินใจได้ให้มีผลในการนำมาใช้ในอนาคตเมื่อตนเองไม่สามารถแสดงเจตนาได้ด้วยวิธีการสื่อสารตามปกติอาจใช้เอกสารหรือเครื่องมือที่ช่วยในการตัดสินใจวางแผนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลในระยะสุดท้ายของชีวิต (Demoratz, 2005, p. 61) อาจมีรูปแบบโดยการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือสั่งไว้ด้วยวาจา ในการแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาลอาจระบุบุคคลที่สามารถตัดสินใจแทนหรือบอกแนวทางการรักษาตามเจตนาของผู้ป่วยหรือทำทั้งสองอย่างรวมกัน (Barrio-Cantalejo et al., 2009, p. 93)

แพทยสมาคมโลกได้แถลงเรื่อง The World Medical Association Statement on Advance Directive ในปี ค.ศ. 2003 ได้ให้ความหมายของหนังสือแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาล หมายถึง เอกสารที่ได้จัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรต่อหน้าบุคคลอื่นที่เป็นพยาน ซึ่งได้แก่ บุคคลในครอบครัวหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมายเพื่อบันทึกความปรารถนาเกี่ยวกับการรักษาทางการแพทย์ที่ต้องการหรือไม่ต้องการรับการรักษาซึ่งเกินความจำเป็นหรือยืดระยะเวลาออกไปเพราะในสภาพเช่นนั้นชี้ชัดว่าบุคคลหรือผู้ป่วยที่ได้ทำหนังสือแสดงเจตนาฯ นี้ไม่สามารถฟื้นตัวกลับมาได้ทั้งสภาพร่างกายและจิตใน (World Medical Association, 2001) ในขณะที่ National Cancer Institute of America 2015 ได้ให้ความหมายของหนังสือแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาล คือ เอกสารทางกฎหมายที่อธิบายถึงประเภทการรักษาที่บุคคลมีความต้องการเมื่ออยู่ในภาวะที่ไม่สามารถสื่อสารได้กับบุคคลอันเป็นที่รักหรือกับทีมสุขภาพได้ ทั้งยังสามารถระบุบุคคลตัดสินใจแทนเมื่ออยู่ในภาวะที่ไม่สามารถสื่อสารได้ (National Cancer Institute of America, 2015)

ในสหรัฐอเมริกาได้ให้ความหมายของการแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาล คือ “legal papers that tell your loved ones and doctors what kind of medical care you want if you can't tell them yourself. The papers let you say ahead of time how you want to be treated and to select someone who will make sure your wishes are carried out. It’s best to fill these out when you’re healthy in case you become ill or unable to make these decisions in the future. Think about taking action now to give someone you trust the right to make medical decisions for you. This is one of the most important things you can do.” หมายถึง เอกสารทางกฎหมายที่ระบุความประสงค์ของบุคคล เกี่ยวกับการได้รับการรักษาพยาบาลหากบุคคลนั้นไม่สามารถตัดสินใจได้ อาจมอบหมายอำนาจในการตัดสินใจทางการแพทย์สำหรับบุคคลอื่นเมื่อบุคคลนั้นไม่สามารถทำการตัดสินใจได้และมีการยอมรับทางกฎหมายเกี่ยวกับคำสั่งล่วงหน้า (Advance directive) เป็นเอกสารแสดงความต้องการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ประกอบด้วย 3 รูปแบบหลัก คือ 1) รูปแบบของพินัยกรรมเพื่อชีวิต (Living will) เป็นเอกสารที่บอกถึงความต้องการของบุคคลในอนาคตเมื่อไม่สามารถบอกถึงความต้องการของตนเองได้ว่ามีความต้องการหรือไม่ต้องการการรักษาแบบใด 2) การมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับสุขภาพและการรักษา (Durable power of attorney for health care) 3) รูปแบบผสมระหว่างแบบที่ 1 และ 2 แต่คำสั่งล่วงหน้าอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสมของแต่ละรัฐ

ในประเทศไทยมีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คือ พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550 “มาตรา 12 บุคคลมีสิทธิในการทำหนังสือแสดงเจตนาไม่ประสงค์จะรับบริการสาธารณสุขที่เป็นไปเพียงเพื่อยืดการตายในวาระสุดท้ายของชีวิตตน การดำเนินการตามหนังสือแสดงเจตนาวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง เมื่อผู้ประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุขได้ปฏิบัติตามเจตนาของบุคคลในวรรคหนึ่งแล้ว มิให้ถือว่าการกระทำนั้นเป็นความผิดและให้พ้นจากความรับผิดทั้งปวง” (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 127 ตอนที่ 65/ก ประกาศ ณ วันที่ 22 ตุลาคม 2553) สรุปได้ว่าการแสดงเจตนาล่วงหน้าใน

การรักษาพยาบาลทั้งในประเทศและต่างประเทศมีความหมายที่ใกล้เคียงกัน คือ เอกสารที่มีผลทางกฎหมายในการแสดงเจตนาเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเมื่อเข้าสู่ระยะสุดท้ายในการปฏิเสธหรือยุติการรักษาที่จำเป็น ในกรณีที่ผู้ทำหนังสือแสดงเจตนาฯ ไม่สามารถที่จะบอกกล่าวหรือสื่อสารในสิ่งที่ต้องการได้ พร้อมทั้งระบุผู้ทำหน้าที่ตัดสินใจแทนเมื่อผู้ทำหนังสือแสดงเจตนาฯ ไม่สามารถตัดสินใจในเรื่องสุขภาพในขณะนั้นได้แต่พบว่าในแต่ละประเทศนั้นมีข้อแตกต่างในการแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาลแตกต่างไปตามศาสนา ความเชื่อ วัฒนธรรม และประเพณีของแต่ละประเทศ

ประเภทของการแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาล

การแสดงเจตนาล่วงในการรักษา สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท คือ การทำหนังสือแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาล (Advance directive) หรือพินัยกรรมชีวิต (Living will) และหนังสือมอบหมายผู้ตัดสินใจแทน (Barrio-Cantalejo, et al., 2009, p. 93) แต่การแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาลยังมีประเภทที่มีการระบุรายละเอียดเฉพาะเจาะจงมากกว่า 2 ประเภทขั้นต้น ดังนี้

1. หนังสือแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาล (Advance directive หรือ Living will) หมายถึง เอกสารที่จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรหรือคำกล่าวต่อหน้าพยานที่ระบุความปรารถนาของบุคคลเกี่ยวกับการดูแลรักษาพยาบาลล่วงหน้าที่บุคคลต้องการ โดยหนังสือแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาลนี้จะมีผลบังคับใช้เมื่อผู้ป่วยสูญเสียความสามารถในการตัดสินใจและเข้าสู่ภาวะการเจ็บป่วยระยะท้ายของชีวิต (สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ, 2558)

2. Durable power of attorney “is a legal document in which you name a person to be a proxy (agent) to make all your health care decisions if you become unable to do so. Before a medical power of attorney can be used to guide medical decisions, a person's physician must certify that the person is unable to make their own medical decisions.” หมายถึง การระบุบุคคลในการที่จะตัดสินใจตามความปรารถนาของผู้ป่วย ในยามที่ผู้ป่วยสูญเสียความสามารถในการตัดสินใจ (American Cancer Society, 2015)

3. Do not Resuscitate Order (DNR) “This document tells health care professionals and emergency personnel that if your heart stops beating (Cardiac arrest) or if you stop breathing (Respiratory arrest) that they are not to attempt to revive you by utilizing CPR, chest compressions, intubation, or shocking the heart.” หมายถึง ผู้ป่วยไม่ต้องการให้กระทำการกู้ชีพใด ๆ ในกรณีที่หยุดหายใจหรือหัวใจหยุดเต้น (American College of Emergency Physician, 2015)

4. Do Not Hospitalization (DNH) หมายถึง การที่ผู้ป่วยปฏิเสธการเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเมื่อเจ็บป่วยเข้าสู่ระยะสุดท้ายของชีวิต (Miller, Gozalo & Mor, 2001, p.38).

5. Use of artificial nutrition and hydration (ANH) “ANH has been seen as a medical treatment that patients or their surrogates may accept or refuse on the basis of the same

considerations that guide all other treatment decisions: the potential benefits, risks, and discomfort of the treatment and the religious and cultural beliefs of the patients or surrogates" หมายถึง ชุดคำสั่งการรักษาที่ระบุความต้องการของผู้ป่วยเกี่ยวกับการได้รับอาหารต่าง ๆ เช่น สารอาหารทางหลอดเลือดดำหรือทางสายยางและการได้รับสารน้ำในระยะท้ายของชีวิต (Casarett, Kapo & Caplan, 2005, p. 1364)

6. Physician Orders for Life-Sustaining Treatment (POLST) หมายถึง ชุดของคำสั่งการรักษาที่ผู้ป่วยต้องการการดูแลแบบใดบ้างเมื่ออยู่ในการเจ็บป่วยในระยะท้ายของชีวิต เช่น การได้รับสารอาหารทางหลอดเลือดดำ การได้รับสารอาหารทางสายยาง การให้สารน้ำ เป็นต้น (Bomba, Kemp & Black, 2012, p. 457)

ประโยชน์ ความเสี่ยง และอุปสรรคในการแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาล

ประโยชน์ในการแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาล การแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาลนับว่าเป็นประโยชน์ทั้งต่อผู้แสดงเจตนาและครอบครัวรวมไปถึงทีมสุขภาพ เนื่องจากเป็นการสื่อสารที่แสดงถึงความต้องการของผู้ป่วยพร้อมทั้งยังเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันของทีมแพทย์พยาบาลและบุคลากรสุขภาพอื่นและครอบครัวในการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย ในกรณีที่ผู้ป่วยสูญเสียความสามารถในการตัดสินใจในการรักษา นอกจากประโยชน์ตามที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น การแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาลยังมีประโยชน์ในด้านอื่น ๆ ได้แก่

1. ทำให้ผู้ทำหนังสือแสดงเจตนาฯ สามารถแจ้งความประสงค์ของตนให้แพทย์ พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์อื่น ญาติ คนใกล้ชิด และเพื่อนทราบล่วงหน้าต้องการสิ่งใดและไม่ต้องการสิ่งใดช่วยลดข้อขัดแย้งระหว่างแพทย์ พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์และญาติ คนใกล้ชิด และเพื่อนในการวางแผนการรักษาเมื่อผู้ทำหนังสือแสดงเจตนาฯ ไม่สามารถแสดงเจตนาได้ด้วยตนเอง (Detering, et al., 2010, p.1000)

2. ผู้ทำหนังสือแสดงเจตนาฯ ได้ลดความทุกข์ทรมานจากการใช้อุปกรณ์ที่ไม่จำเป็นแต่ใช้เพียงเพื่อยืดการตาย (Detering, et al., 2010, p. 1010) เช่น การใส่ท่อช่วยหายใจ การเจาะคอ การสวนสายยางต่าง ๆ เข้าในร่างกายและการปั๊มหัวใจ หรือวิธีอื่น ๆ ซึ่งไม่เกิดประโยชน์หรือไม่ทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้นและอาจไม่ตรงกับความต้องการของผู้ทำหนังสือแสดงเจตนาฯ (รุ่งนิรันดร์ ประดิษฐสุวรรณ, 2555, น.61)

3. มีโอกาสสื่อสาร บอกกล่าวความต้องการกับคนในครอบครัว ญาติ คนใกล้ชิด และเพื่อนได้ในขณะที่มีสติสัมปชัญญะ ได้รับการตอบสนองช่วยเหลือทางจิตใจและเพิ่มโอกาสให้ผู้ทำหนังสือแสดงเจตนาฯ ได้เลือกทำในสิ่งที่ตนปรารถนาโดยไม่ใช่การเร่งให้เสียชีวิต

4. ทีมสุขภาพ เช่น แพทย์ พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์อื่นได้มีแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้การดูแลรักษาตามความต้องการของผู้ทำหนังสือแสดงเจตนาฯ (Elpern, Covert & Kleinpell, 2005, p. 523)

5. ลดความรู้สึกผิดจากการต้องเลือกวิธีในการรักษาแบบกระชั้นชิดเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดขึ้นอาจจากเลือกวิธีในการรักษาที่ทำให้เกิดความทุกข์ทรมานมากขึ้น (แสวง บุญเฉลิมวิภาส, 2555, น.157)

6. ลดความเครียดและวิตกกังวลจากมีแผนการรักษาล่วงหน้า โดยญาติ คนใกล้ชิด และเพื่อนได้เตรียมตัวในการดูแลล่วงหน้า (Detering, et al., 2010, p.1010)

7. ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการรักษาไม่จำเป็นที่เพียงช่วยยืดความตายหลังจากผู้ทำหนังสือแสดงเจตนาฯ ไม่รู้สึกตัวหรือไม่มีสติสัมปชัญญะ (Houben, et al., 2014)

ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากไม่ได้แสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาล นอกจากประโยชน์จากการที่ผู้ป่วยเมื่อเข้าสู่ระยะสุดท้ายของชีวิตแล้วสามารถบอกถึงความต้องการของตนเองได้แต่สำหรับผู้ที่ไม่ได้แสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาลไว้อาจเกิดผลกระทบต่อผู้ป่วยได้ ดังนี้

1. อาจได้รับการรักษาที่ไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ป่วยเพิ่มความทุกข์ทรมานจากการได้รับการรักษาที่เป็นเพียงการยื้อชีวิต (American Cancer Society, 2015)

2. อาจเกิดความขัดแย้งกันระหว่างญาติและครอบครัวผู้ป่วยและทีมแพทย์ผู้ให้การรักษา (Glick, 1998)

อุปสรรคในการแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาล ในสังคมไทยเช่นเดียวกับสังคมตะวันออกอื่น ๆ ประชาชนยังไม่มีความตื่นตัวเรื่องสิทธิด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะเรื่องสิทธิที่จะตาย (The right to die) เหมือนที่ปรากฏในสังคมตะวันตกโดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกาสังคมได้มีการต่อสู้เรียกร้องเรื่องสิทธิที่จะตายเป็นเวลาหลายทศวรรษแล้ว (วิฑูรย์ อึ้งประพันธ์, 2555) ถึงแม้ว่าประเทศไทยได้มีข้อกำหนดในพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550 มาตรา 12 ว่าด้วยการกำหนดให้บุคคลมีสิทธิที่จะแสดงเจตจำนงไม่ประสงค์ที่จะรับบริการสาธารณสุขที่เป็นไปเพียงการยืดการตายในวาระสุดท้ายของชีวิตตนหรือเพื่อยุติการทรมานจากการเจ็บป่วยซึ่งผู้ป่วยสามารถเป็นผู้ตัดสินใจเลือกการรักษาได้ตามที่ตนเองต้องการหรืออาจแต่งตั้งบุคคลแสดงเจตนาแทนเมื่อไม่สามารถตัดสินใจด้วยตนเองได้ (สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ, 2559) ผู้ป่วยส่วนใหญ่เห็นข้อดีของการแสดงเจตนารมณ์ในวาระสุดท้ายไว้ล่วงหน้าแต่ไม่ได้เขียนเป็นลายลักษณ์อักษรด้วยเหตุผล คือ อุปสรรคการสื่อสารในครอบครัวที่เห็นว่าความตายเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดี สำหรับสังคมไทยยังไม่ถึงเวลาที่ควรจะเขียนหรือไม่ทราบวิธีการเขียนเอกสาร โดยมีความเห็นว่าเวลาที่เหมาะสมในการทำหนังสือแสดงเจตนาฯ คือในช่วงอายุประมาณ 60 - 70 ปี หรือเริ่มเจ็บป่วยด้วยโรคที่ร้ายแรง (Wongprasertsuk & Pramaunwongteera, 2018)

กฎหมายและประกาศที่เกี่ยวข้องกับการแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาล

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาลได้มีการนิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในนานาประเทศ อาทิ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา แคนาดา อังกฤษ สวิตเซอร์แลนด์ ญี่ปุ่น สิงคโปร์ โดยให้ความสำคัญกับสิทธิในการตัดสินใจเกี่ยวกับสุขภาพของบุคคลที่จะสามารถปฏิเสธการรักษาหรือยินยอมที่จะรับการรักษาได้อย่างอิสระซึ่งเป็นหน้าที่ของทีมสุขภาพที่จะต้องปฏิบัติตามความต้องการของผู้ป่วยที่ได้แสดงเจตนาไว้เมื่อผู้ป่วยไม่รู้สึกตัวหรือไม่สามารถที่จะตัดสินใจได้ หรือไม่สามารถที่จะดำเนินการเรียกร้องสิ่งใด ๆ ให้กับตนเองได้

ประเทศไทยมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาล คือ พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ ปี พ.ศ. 2550 และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คำประกาศสิทธิผู้ป่วย กฎกระทรวงและประกาศที่เกี่ยวข้องกับการแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาลมีรายละเอียดดังนี้

คำประกาศสิทธิผู้ป่วย ปรับปรุงฉบับล่าสุด ประกาศเมื่อ 12 สิงหาคม 2558 ดังนี้

1. ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิขั้นพื้นฐานที่จะได้รับการรักษาพยาบาลและการดูแลด้านสุขภาพตามมาตรฐานวิชาชีพจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ

2. ผู้ป่วยที่ขอรับการรักษาพยาบาลมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลที่เป็นจริงและเพียงพอเกี่ยวกับการเจ็บป่วย การตรวจ การรักษา ผลดีและผลเสียจากการตรวจการรักษาจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพด้วยภาษาที่ผู้ป่วยสามารถเข้าใจได้ง่ายเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเลือกตัดสินใจในการยินยอมหรือไม่ยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตน เว้นแต่ในกรณีฉุกเฉินอันจำเป็นเร่งด่วนและเป็นอันตรายต่อชีวิต

3. ผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิตมีสิทธิได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณี โดยไม่ต้องคำนึงว่าผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่

4. ผู้ป่วยมีสิทธิได้รับทราบชื่อ สกุล และวิชาชีพของผู้ให้การรักษาพยาบาลแก่ตน

5. ผู้ป่วยมีสิทธิขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่นที่มิได้เป็นผู้ให้การรักษาพยาบาลแก่ตนและมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพหรือเปลี่ยนสถานพยาบาลได้ทั้งนี้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของสิทธิการรักษาของผู้ป่วยที่มีอยู่

6. ผู้ป่วยมีสิทธิได้รับการปกปิดข้อมูลของตนเอง เว้นแต่ผู้ป่วยจะให้ความยินยอมหรือเป็นการปฏิบัติตามหน้าที่ของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ เพื่อประโยชน์โดยตรงของผู้ป่วยหรือตามกฎหมาย

7. ผู้ป่วยมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลอย่างครบถ้วนในการตัดสินใจเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการเป็นผู้เข้าร่วมหรือผู้ถูกทดลองในการทำวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ

8. ผู้ป่วยมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเฉพาะของตนที่ปรากฏในเวชระเบียนเมื่อร้องขอตามขั้นตอนของสถานพยาบาลนั้น ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่เป็นการละเมิดสิทธิหรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลของผู้อื่น

9. บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุยังไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกายหรือจิตซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วยตนเองได้

พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550 หมวด 1 สิทธิและหน้าที่ด้านสุขภาพ

“มาตรา 12 บุคคลมีสิทธิทำหนังสือแสดงเจตนาไม่ประสงค์จะรับบริการสาธารณสุขที่เป็นไปเพียงเพื่อยืดการตายในวาระสุดท้ายของชีวิตตนหรือเพื่อยุติการทรมานจากการเจ็บป่วยได้การดำเนินการตามหนังสือแสดงเจตนาตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง เมื่อผู้ประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุขได้ปฏิบัติตามเจตนาของบุคคลตามวรรคหนึ่งแล้วมิให้ถือว่าการกระทำนั้นเป็นความผิดและให้พ้นจากความรับผิดทั้งปวง”

จากพระราชบัญญัติสุขภาพ พ.ศ. 2550 การแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาล ตามมาตรา 12 คือ แสดงเจตนาในการรักษาพยาบาลในอนาคตให้ผู้อื่นทราบว่าตนเองไม่ประสงค์จะรับบริการสาธารณสุขที่เป็นไปเพียงเพื่อยืดการตายในวาระสุดท้ายของชีวิตตนหรือเพื่อยุติการทรมานจากการเจ็บป่วย โดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร เรียกว่า หนังสือแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาล (Advance directive) ซึ่งสามารถแก้ไข เปลี่ยนแปลง ระงับใช้ชั่วคราวหรือยกเลิกได้ตลอดเวลาตามที่ผู้ทำหนังสือต้องการแต่ควรแจ้งให้แพทย์และทีมสุขภาพ ญาติผู้ป่วยที่เคยได้รับหนังสือแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาลไปก่อนหน้านี้ทราบโดยเร็ว นอกจากนี้ผู้ป่วยทุกรายที่ได้ทำหนังสือแสดงเจตนาไว้จะไม่ถูกทอดทิ้งเมื่อผู้ป่วยเข้าสู่ระยะสุดท้ายของชีวิตหรือได้รับความทุกข์ทรมานจากโรคหรือการบาดเจ็บที่ไม่อาจรักษาได้ อีกทั้งยังได้รับการดูแลรักษาแบบประคับประคองบรรเทาความทุกข์ทรมานหรือการเจ็บปวดรวมถึงการเยียวยาจิตใจผู้ป่วยและญาติจากทีมสุขภาพ (ราชกิจจานุเบกษาเล่ม 124 ตอนที่ 16ก หน้า 3 ประกาศ ณ วันที่ 19 มีนาคม พ.ศ. 2550)

บทบาทของพยาบาลวิชาชีพ

พยาบาลเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญในทีมสุขภาพเนื่องจากอยู่ใกล้ชิดผู้ป่วยและดูแลผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง ทำหน้าที่ดูแลผู้ป่วยแบบผสมผสานครอบคลุมการป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสภาพ ซึ่งในการให้บริการพยาบาลนั้นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ มีความรู้ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติการพยาบาลควบคู่กับมีพฤติกรรมเชิงจริยธรรมที่เหมาะสมให้การดูแลผู้ป่วยโดยยึดหลักจรรยาบรรณวิชาชีพ คำนึงถึงสิทธิผู้ป่วย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเคารพในคุณค่าความเป็นมนุษย์ในฐานะปัจเจกบุคคลอย่างเท่าเทียมและเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้ป่วย ทั้งนี้สภาการพยาบาลในฐานะองค์กรพิทักษ์สิทธิและคุ้มครองผู้บริโภคจากการกระทำของการให้การพยาบาลจากผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ได้กำหนดมาตรฐานการพยาบาลและผดุงครรภ์ในมาตรฐานที่ 2 ว่าด้วยเรื่องการรักษาสิทธิผู้ป่วย จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ การยึดหลักคุณธรรมในการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์รวมทั้งการปฏิบัติเพื่อปกป้องและรักษาไว้ซึ่งสิทธิที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและการรักษาพยาบาลของผู้รับบริการ

การให้บริการทางด้านสุขภาพ การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยและการปฏิบัติกับผู้ป่วยอย่างมีคุณธรรม และจริยธรรมเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้ป่วยต้องให้การยินยอม พยาบาลผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลผู้ป่วยที่จำเป็นเหมาะสมกับปัญหาเวลาอย่างชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล, 2558) เพื่อให้ผู้ป่วยตัดสินใจยินยอมรักษาพยาบาลการให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของพยาบาลถือได้ว่าเป็นการปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ (สำนักการพยาบาล, 2551) และพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ซึ่งจะทำให้ผู้ป่วยเกิดความเข้าใจและยินยอมให้ความร่วมมือในการรักษามากขึ้น หลายการศึกษาที่เกี่ยวกับการทำหนังสือแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาลทั้งในและต่างประเทศพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ป่วยไม่ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องจากบุคลากรทางการแพทย์เกี่ยวกับการทำหนังสือแสดงเจตนาล้วงหน้าฯ ส่งผลให้ผู้ป่วยบางรายได้รับการรักษาที่ไม่ตรงตามความต้องการเมื่อผู้ป่วยเข้าสู่ระยะท้ายของการรักษาหรือไม่สามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาได้เอง มีความ

ทุกข์ทรมานจากการรักษา ดังนั้นพยาบาลควรส่งเสริมการให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับการวางแผนการรักษาล่วงหน้า ให้ข้อมูลถึงประโยชน์และข้อจำกัดของหนังสือแสดงเจตนาฯ เพื่อให้ผู้ป่วยมีข้อมูลเพียงพอสำหรับใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกแผนการรักษาที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด (Allen, et al., 2019; Wongprasertsuk & Pramaunwongteera, 2018; Sahm, et al., 2005)

จากการที่ผู้ป่วยได้รับการรักษาต้องมีการปรับตัวในหลาย ๆ ด้าน ที่สำคัญ คือ การปรับตัวในด้านบทบาทหน้าที่ของผู้ป่วย การปรับตัวตามแนวคิดของรอย (Roy, 2008) เป็นกระบวนการในการใช้สติสัมปชัญญะในการรับรู้ ประมวลความคิดและเลือกวิธีการในการปรับตัวเพื่อปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่จากการใช้การตระหนักรู้ การสร้างสรรค์ การบูรณาการของบุคคลกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปจากนั้นแสดงออกทางพฤติกรรมโดยใช้กระบวนการการปรับตัว ได้แก่ กลไกการควบคุม (Regulator) และกลไกการรับรู้ (Cognator) ซึ่งในการตอบสนองหรือควบคุมการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอาจใช้วิธีการเรียนรู้ หรือวิธีตามธรรมชาติที่ติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด การให้ข้อมูลในการแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาลที่ถูกต้องเป็นบทบาทหนึ่งของพยาบาลวิชาชีพทำให้ผู้ป่วยเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการวางแผนการรักษาในอนาคตนอกจากการให้ข้อมูลแล้วการที่ทำให้ผู้ป่วยสามารถตัดสินใจมีส่วนร่วมในการวางแผนการรักษาต้องอาศัยการสร้างสัมพันธภาพและการเสริมแรงโดยใช้ชี้ให้เห็นถึงประโยชน์จากการแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาล ให้กำลังใจ สร้างเสริมทัศนคติในทางบวกและความเชื่อที่ถูกต้องเกี่ยวกับทำหนังสือแสดงเจตนาฯ สร้างแรงจูงใจของผู้ป่วยโดยการพูดให้กำลังใจและเคารพในการตัดสินใจของผู้ป่วย ดังนั้นเมื่อผู้ป่วยสามารถปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพผู้ป่วยจะเกิดพฤติกรรมการปรับตัวที่ดีนำไปสู่การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกแนวทางวางแผนการรักษาที่เหมาะสมกับตนเองในอนาคต

กล่าวโดยสรุปการแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาลเป็นการที่บุคคลแสดงเจตนาเพื่อการวางแผนการรักษาสุขภาพของตนเองไว้ล่วงหน้าในอนาคต หรือเป็นการระบุแนวปฏิบัติทางการแพทย์ไว้ล่วงหน้าซึ่งช่วยให้บุคคลที่ยังคงมีสติสัมปชัญญะสามารถวางแผนในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลด้วยตนเองเมื่อถึงวาระสุดท้ายของชีวิต ในปัจจุบันบุคคลสามารถใช้สิทธิในการตัดสินใจวางแผนเพื่อการรักษาในอนาคตได้เมื่อตนเองอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถตัดสินใจได้ให้มีผลในการนำมาใช้ในอนาคตเมื่อตนเองไม่สามารถแสดงเจตนาได้ด้วยวิธีการสื่อสารตามปกติอาจมีรูปแบบโดยการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือสั่งไว้ด้วยวาจาหรืออาจระบุบุคคลที่สามารถตัดสินใจแทน หรือบอกแนวทางการรักษาตามเจตนาของผู้ป่วยหรือทำทั้งสองอย่างรวมกันได้ ประโยชน์ในการแสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาลทำให้ผู้ทำหนังสือแสดงเจตนาฯ สามารถแจ้งความประสงค์ของตนให้แพทย์ พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์อื่น ญาติคนใกล้ชิดและเพื่อนทราบล่วงหน้าว่าต้องการสิ่งใดและไม่ต้องการสิ่งใด ตลอดจนช่วยลดข้อขัดแย้งในการวางแผนการรักษาเมื่อผู้ทำหนังสือแสดงเจตนาฯ ไม่สามารถแสดงเจตนาได้ด้วยตนเอง ได้ลดความทุกข์ทรมานจากการใช้อุปกรณ์ที่ไม่จำเป็นแต่ใช้เพียงเพื่อยืดการตายและมีโอกาสสื่อสารบอกกล่าวความต้องการได้ในขณะที่มีสติสัมปชัญญะ ในการดูแลผู้ป่วยไม่เพียงแต่หลักยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางแล้วต้องพิจารณาถึงความต้องการและความคาดหวังในการดูแลสุขภาพร่วมไปด้วย การให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับการทำหนังสือ

แสดงเจตนาล่วงหน้าในการรักษาพยาบาลเป็นบทบาทหนึ่งของพยาบาลวิชาชีพที่จะช่วยให้ผู้ป่วยเข้าใจข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจวางแผนการรักษาที่เหมาะสมกับตนเองในอนาคตเมื่อผู้ป่วยไม่สามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาได้ด้วยตนเอง ลดความทุกข์ทรมานจากการรักษาที่ผู้ป่วยไม่ต้อง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจวางแผนการรักษาไม่ได้มีความสำคัญเพียงแต่ระหว่างผู้ป่วยและทีมสุขภาพผู้ให้การดูแลเท่านั้น ยังรวมไปถึงการดูแลสุขภาพโดยรวมแบบบูรณาการเพื่อเป็นการส่งเสริมการรับรู้บทบาทและความรับผิดชอบซึ่งกันและกันระหว่างผู้ป่วยและทีมสุขภาพ การกำหนดเป้าหมายควรเป็นพื้นฐานของความร่วมมือและการร่วมสร้างวิธีการดูแลสุขภาพที่ยั่งยืนและสร้างความพึงพอใจร่วมกัน

บรรณานุกรม

ธนิดา อินทะจักร. (2561). ความคิดเห็นต่อการแสดงเจตนาไม่ประสงค์จะรับบริการทางสาธารณสุขในวาระสุดท้ายของชีวิตในผู้สูงอายุ จ.ลำปาง. *วารสารกฎหมายสุขภาพและสาธารณสุข, 4*(2), 163-177.

รุ่งนิรันดร์ ประดิษฐ์สุวรรณ. (2555). *Living Will: มุมมองของแพทย์เวชศาสตร์ผู้สูงอายุ. ใน* วิชัย โชควิวัฒน์ (บ.ก.), ก่อนวันผลัดใบ(น.61-70). นนทบุรี: ทีคิวพี.

วิฑูรย์ อึ้งประพันธ์. (2555). *สุขภาพกับกฎหมาย.* กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2558). *มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี(ภาษาไทย).* กรุงเทพ ฯ: บริษัทหนังสือดีวัน จำกัด.

แสวง บุญเฉลิมวิภาส. (2550). *การรักษาพยาบาลผู้ป่วยระยะสุดท้าย (ความจริงทางการแพทย์กับขอบเขตทางกฎหมาย) การดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย: End of life care improving care of the dying.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อักษรสัมพันธ์ (1987).

แสวง บุญเฉลิมวิภาส. (2555). *หนังสือแสดงเจตนาเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลในวาระสุดท้ายของชีวิต. ใน* วิชัย โชควิวัฒน์ (บ.ก.), ก่อนวันผลัดใบ(น.157-80). นนทบุรี: ทีคิวพี.

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ. (2558). *คู่มือผู้ให้บริการสาธารณสุขกฎหมายและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย.* กรุงเทพฯ: ทีคิวพี บจก.

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ(สช.). (2559). *คู่มือสำหรับประชาชนการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้ายแบบประคับประคอง (Palliative Care).* สืบค้นจาก http;//www.thailivingwill.in.th/

สำนักการพยาบาล. (2551). *มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาลปรับปรุงครั้งที่ 2*. นนทบุรี: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

อภิรฎี พิมเสน. (2562). เจตคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมและความตั้งใจในการทำหนังสือแสดงเจตนาล่วงหน้าเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลในระยะท้ายของชีวิตผู้สูงอายุในชุมชน. *วารสารสภาการพยาบาล, 34*(1), 74-87.

Allen, R., Cohn, T. M., Edozie, C., Howard, S, & Mc.Crink, P. R. (2019). Outcomes comparison of enculturating advance directives process at a health system. *SAGE Open Nursing, 5*(5), 1-9.

American Cancer Society. (2015). *What is an advance directive?*. Retrieved from https://www.cancer.org/treatment/finding-and-paying-for-treatment/understanding-financial-and-legal-matters/advance-directives/

American College of Emergency Physician. (2015). *Do not attempt resuscitation order in the out-of- hospital setting. Policy resource and education paper?.* Retrieved from https:// www.acep.org/practres.aspx?id=30108/

Barrio-Cantalejo, I. M., Molina-Ruiz, A., Simón-Lorda, P., Cámara-Medina, C., Toral Lopez, I., del Mar Rodriguez del Aguila, M., et al. (2009). Advance directives and proxies' predictions about patients' treatment preferences. *Nursing Ethics, 16*(1), 93-109.

Bomba, P. A., Kemp, M., & Black, J. S. (2012). POLST: An improvement over traditional advance directives. *Cleveland Clinic Journal of Medicine, 79*(7), 457-464.

Casarett, D., Kapo, J., Caplan, A. (2005). Appropriate use of artificial nutrition and hydration-fundamental principles and recommendations*. N Engl J Med, 353*(24), 2607-12.

Davis, CP: (2012). Emergency department visits: We are not prepare. *American Journal of Emergency Medicine*, *1*(30), 1364-1370.

Detering, K. M., Hancock, A. D., Reade, M. C., & Silvester, W. (2010). The impact of advance care planning on end of life care in elderly patients: A randomised controlled trial. *Bmj*, 340, c1345.

Demoratz, M. J. (2005). Advance directives: getting patients to complete them before they need them. *The Case Manager, 16*(1), 61-63.

Elpern, E. H., Covert, B., & Kleinpell, R. (2005). Moral distress of staff nurses in a medical intensive care unit. *American Journal of Critical Care, 14*(6), 523-530.

Glick, K. L., Mackay, K. M., Balasingam, S., Dolan, K. R., Casper-Isaac, S. (1998). Advance directives: barriers to completion. *J N Y State Nurses Assoc, 29*(1), 4-8.

Houben, C. H., Spruit, M. A., Wouters, E. F., & Janssen, D. J. (2014). A randomised controlled trial on the efficacy of advance care planning on the quality of end-of-life care and communication in patients with COPD: The research protocol. *BMJ Open, 4*(1), 1-6.

Kizawa, Y., Yamaguchi, T., & Yotani, N. (2016). Advance care planning in cancer care. *Cancer & chemotherapy, 43*(3), 277-280.

Miller, S. C., Gozalo, P., & Mor, V. (2001). Hospice enrollment and hospitalization of dying nursing home patients. *The American Journal of Medicine, 111*(1), 38-44.

Roy, C. (2008). *The Roy adaptation model*. 3rd ed. Upper Saddle River (NJ). Pearson.

Sahm, S., Will, R., & Hommel, G. (2005). Attitudes towards and barriers to writing advance directives amongst cancer patients, healthy controls, and medical staff. *J Med Ethics, 31*(8), 437-40.

Wongprasertsuk, C., Pramaunwongteera, T. (2018). Attitudes toward writing self-advance directives. *J Med Health Sci, 25*(3), 81-94.

World Medical Association. (2001). World Medical Association Declaration of Helsinki. Ethical principles for medical research involving human subjects. *Bull World Health Organ, 79*(4), 373-4.

World Cancer Research Fund/American Institute for Cancer Research. (2015). *Continuous Update Project Report: Diet, Nutrition, Physical Activity and Liver Cancer*. Retrieved from https://www.wcrf.org/sites/default/files/Liver-cancer-report.pdf

การมีส่วนร่วมของชุมชนที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของจังหวัดนครศรีธรรมราช

Community Participation Influencing the Development of Creative Tourism in Nakhon Si Thammarat Province

เบญจรงค์ คุ้มรอด[1] ธนัชพร คงขวัญ[2] พรปวีณ์ เพ็ชรภักดี[3] ลัดดาวรรณ กาญจนะ[4]
วรรณวิษา จิตราการ[5] ฐิติรัตน์ นิลกรรณ[6] ณพิชญา เฉิดโฉม[7] นิเฟาซาน ระเด่นอาหมัด[8]
ชัญญานุช โมราศิลป์[9] และณัฏฐ์วรดี คณิตินสุทธิทอง[10]
Benjarong Khumrod[1] Thanatchaphon Kongkwan[2] Phornpawee Petpakdee[3]
laddawan Kanjana[4] Wanwisa Jittrakarn[5] Thitirat Nillakan[6] Napitchya Cherdchom[7]
Nifaosan Raden Ahmad[8] Chanyanoot Morasil[9] and Nutworadee Kanittinsuttitong[10]
สาขาวิชาการจัดการ คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
E-mail: napitchya.c@rmutsv.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และ (2) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและดำเนินการวิจัยเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการท่องเที่ยว จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (IBM SPSS) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วยเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ช่วงอายุ 30-39 ปี ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. รายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว (2) ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมของชุมชนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และ (3) การทดสอบสมมติฐานโดยภาพรวม พบว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนมีอิทธิพลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของจังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม ชุมชน การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ นครศรีธรรมราช

Abstract

The purposes of this study were to (1) describe the role of community participation and the development of creative tourism in Nakhon Si Thammarat Province and (2) identify the community participation that influences the development of creative tourism in Nakhon

Si Thammarat Province. This study was conducted by a quantitative approach. Data were collected from 400 stakeholders in the tourism industry using a self-administered questionnaire approach. The data were analyzed by using the IBM SPSS. The descriptive statistics; frequency, percentage, means, standard deviation, and the simple linear regression analysis were adopted in this study. The findings revealed that (1) the majority of sample group were male participants, aged between 30-39 years, obtaining diploma/high vocational certificate, earning 15,001 - 25,000 baht per month, and working in transportation services for tourism, (2) the participation in decision making acquired the highest mean, as well as, the development of creative tourism acquired the highest mean, and (3) the overall community participation has an influence towards the development of creative tourism in Nakhon Si Thammarat Province at a statistical significance level of 0.05.

Keywords: Participation, Community, Creative Tourism, Nakhon Si Thammarat

บทนำ

ปัจจุบันการท่องเที่ยวมีการขยายตัวสูง มีบทบาทความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยเป็นอย่างมาก เป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญนำมาซึ่งเงินตราต่างประเทศ การสร้างอาชีพและการกระจายความเจริญไปสู่ทุกๆ ภูมิภาค การท่องเที่ยวยังมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานของการคมนาคมขนส่ง การค้า และการลงทุน เมื่อประเทศประสบภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับประเทศสามารถช่วยให้เศรษฐกิจฟื้นตัวได้รวดเร็วกว่าภาคการผลิตและบริการอื่น ๆ (กุลจิรา เสาวลักษณ์จินดา, 2555)

การมีส่วนร่วมของชุมชนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เนื่องจากชุมชนท้องถิ่นเป็นผู้ที่รับรู้ปัญหาและได้รับผลกระทบโดยตรงจากการท่องเที่ยว จึงจำเป็นต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในทุกขั้นตอนและให้ชุมชนท้องถิ่นได้รับผลประโยชน์จากการท่องเที่ยว เพื่อก่อให้เกิดความรักความหวงแหน ความภาคภูมิใจ พร้อมทั้งการสร้างจิตสำนึกในการดูแลปกป้องรักษาทรัพยากรท่องเที่ยวและสภาพแวดล้อมให้คงอยู่อย่างยั่งยืน เพราะเมื่อเปิดโอกาสให้ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมทางการท่องเที่ยวย่อมได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่ในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างสะดวกรวดเร็วและไม่ขัดแย้งกัน อีกทั้งการดูแลรักษาทรัพยากรท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อมให้คงอยู่และเกิดผลประโยชน์ต่อชุมชนท้องถิ่นในแหล่งท่องเที่ยว และในที่สุดชุมชนท้องถิ่นจะมีส่วนในการควบคุมการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน (ณัฏฐณิชา หมื่นหนู, 2555)

“การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์” ถือเป็นเครื่องมือหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าบนพื้นฐานอัตลักษณ์ความเป็นไทย วิถีชีวิต ภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปวัฒนธรรม และ

ประวัติศาสตร์ ต่อยอดความคิดสร้างสรรค์ผ่านกิจกรรมท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวจะได้สัมผัสกับประสบการณ์ใหม่ที่ไม่เหมือนเดิม จากการลงมือทำกิจกรรมร่วมกับชุมชน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้เอกลักษณ์ท้องถิ่นและเข้าถึงความรู้สึกที่มีต่อชุมชน การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์จะช่วยสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและทำให้คนในชุมชนเชื่อมั่นในตนเองมากยิ่งขึ้น ถือเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนที่แท้จริง (องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน), 2561)

จังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นเมืองที่มีความหลากหลายทางศาสนา พลเมืองอยู่ร่วมกันอย่างเอื้ออาทร มีแหล่งบ่มเพาะบุคคลด้วยสถาบันการเรียนรู้ทั้งในและนอกระบบ มีประเพณีและวัฒนธรรมที่สืบทอดอย่างยาวนาน อีกทั้งประชาชนมีความเป็นเจ้าบ้านที่ดี มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี ถือว่าเป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยวที่อบอุ่น (สำนักงานจังหวัดนครศรีธรรมราช, 2564) เป็นดินแดนที่หลากหลายและเป็นแผ่นดินที่ศักดิ์สิทธิ์ เป็นจังหวัดที่สวนกระแสจากสถานการณ์ COVID-19 ส่งผลให้ผู้คนที่มีความเครียดจึงต้องแสวงหาที่พึ่งทางใจ ดังนั้น การท่องเที่ยวเชิงศรัทธาจึงมาแรง กระแสไอ้ไข่เด็กวัดเจดีย์ บวกกับต้นทุนด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลายของนครศรีธรรมราช ทั้งทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ และศิลปวัฒนธรรม หนุนเสริมให้นครศรีธรรมราชเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยว (สำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์, 2563)

นครศรีธรรมราชจึงเหมาะสมแก่การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เพื่อให้นักเดินทางหรือนักท่องเที่ยวมุ่งไปสู่ประสบการณ์จริงแท้ที่เกิดจากการเข้าไปมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ศิลปะมรดกทางวัฒนธรรมของพื้นที่นั้น และนำมาซึ่งความเชื่อมโยงกับผู้คนซึ่งอาศัยอยู่ในพื้นที่เพื่อเรียนรู้วัฒนธรรมนั้น โดยมุ่งเน้นให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผิดชอบ และร่วมรับผลประโยชน์ การที่ชุมชนจะเก็บเกี่ยวประโยชน์จากการท่องเที่ยวได้นั้น ต้องมีความเชื่อมโยงของผลประโยชน์ของการท่องเที่ยวโดยชุมชนต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการท่องเที่ยว เช่น ผู้ประกอบการท่องเที่ยว บุคคลที่ประกอบอาชีพอื่นในชุมชน (องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน), 2558) ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เพราะจำเป็นต้องได้รับการมีส่วนร่วมกันของชุมชนจะเป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่เหมาะสมกับบริบทในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช และบรรลุเป้าหมายการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

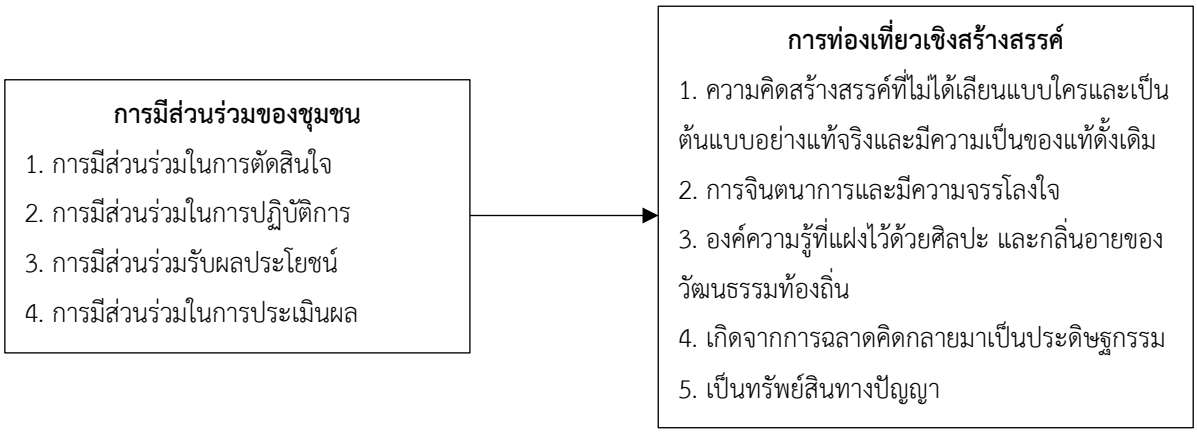
1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนและการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของจังหวัดนครศรีธรรมราช

2. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของจังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐานการวิจัย

H_1 : การมีส่วนร่วมของชุมชนมีอิทธิพลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของจังหวัดนครศรีธรรมราช

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดการมีส่วนร่วมของชุมชน

การมีส่วนร่วมของชุมชนเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องเข้ามามีบทบาทร่วมในกิจกรรมทุกประการตามกำลังความสามารถของสมาชิกไม่ว่าจะเป็นการตัดสินใจ การดำเนินกิจกรรม การติดตามตรวจสอบ และการประเมินผลร่วมกัน นำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขพัฒนางานในกลุ่มให้มีประสิทธิภาพยิ่งๆ ขึ้น (ทรงวุฒิ เรืองวาทศิลป์, 2550) การมีส่วนร่วมจะต้องมาจากความสมัครใจ พึงพอใจ และได้รับผลประโยชน์ที่เกิดจากชุมชนส่วนรวมร่วมกัน (สัญญา เคณาภูมิ, 2551)

Cohen and Uphoff (1980) ได้มีการนำเอากระบวนการมีส่วนร่วมจากนักวิชาการมาประมวลเป็นแนวคิดหลัก และได้จำแนกรูปแบบกระบวนการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 ขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision-making) ในกระบวนการของการตัดสินใจนั้น ลำดับแรก คือ การตัดสินใจเบื้องต้นเริ่มต้นด้วยการระบุความต้องการในท้องถิ่น ลำดับที่สอง คือ การตัดสินใจที่เป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ต้องดำเนินการต่อจากการตัดสินใจในช่วงเริ่มต้น ซึ่งอาจจะต้องมีบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดโครงการต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเป็นการตัดสินใจในช่วงดำเนินการวางแผน และลำดับที่สามเป็นการตัดสินใจในช่วงการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

ขั้นที่ 2 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Implementation) คนในชุมชนสามารถมีส่วนร่วมในด้านการดำเนินงานของโครงการได้สามวิธีหลัก (1) การสนับสนุนทรัพยากร (2) การบริหารและการ

ประสานงาน และ (3) การเข้าร่วมกิจกรรมและโปรแกรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของการดำเนินงานโครงการว่าใครจะทำประโยชน์ให้แก่โครงการได้บ้างและจะทำประโยชน์ได้โดยวิธีใด เช่น การช่วยเหลือด้านทรัพยากร การบริหารงาน และการประสานงาน เป็นต้น

ขั้นที่ 3 การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefits) การเข้าร่วมในโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ สามารถนำไปสู่ผลประโยชน์ 3 ประเภท ได้แก่ (1) ทางกายภาพของชุมชน (2) สังคม และ (3) ส่วนบุคคล นอกจากความสำคัญของผลประโยชน์ในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงการกระจายผลประโยชน์ภายในกลุ่ม รวมทั้งผลประโยชน์ทางบวกและผลที่อาจเกิดขึ้นในทางลบที่เป็นผลเสียของโครงการและกิจกรรมต่อชุมชนด้วย

ขั้นที่ 4 การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) การมีส่วนร่วมโดยตรงหรือโดยอ้อมสามารถเกิดขึ้นได้กับการประเมินที่เน้นโครงการเป็นหลัก หากมีกระบวนการตรวจสอบอย่างเป็นทางการจะต้องทราบว่าใครมีส่วนร่วมในกระบวนการนั้น มีความต่อเนื่องมากน้อยเพียงใด มีอำนาจอะไรที่จะทำให้กิจกรรมบรรลุผลตามเป้าหมาย และสมาชิกในชุมชนรับฟังเมื่อมีข้อเสนอแนะ หรืออาจมีการปรึกษาหารืออย่างไม่เป็นทางการเท่านั้น การมีส่วนร่วมในการประเมินผลนั้นสิ่งสำคัญจะต้องสังเกตถึงสิ่งที่มีอิทธิพลสามารถแปรเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มต่าง ๆ ได้

สรุป การมีส่วนร่วมของชุมชน คือ กระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนาตั้งแต่การร่วมตัดสินใจ ส่วนร่วมในการดำเนินงาน การรับผลประโยชน์ และการประเมินผล เกี่ยวกับโครงการและกิจกรรมที่เหมาะสม เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายกิจกรรมหรือโครงการพัฒนาต่าง ๆ ซึ่งเป็นแนวคิดที่สนับสนุนความเข้มแข็งของชุมชนและสังคม

แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ถือเป็นกระบวนทัศน์ใหม่ทางการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อกรอบแนวคิดและแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในหลายประเทศทั่วโลก และก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านอุปสงค์และอุปทานทางการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่มีมาจากปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่ กระแสโลกาภิวัตน์และการขับเคลื่อนเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ ความคิดสร้างสรรค์กับการกำหนดนโยบายสาธารณะและการเปลี่ยนแปลงชั้นทางสังคมกับพฤติกรรมการท่องเที่ยว (ภูริวัจน์ เดชอุ่ม, 2556) เป็นการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาชุมชนโดยใช้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือผลักดันให้เกิดความยั่งยืน ผ่านการดำเนินชีวิตของชุมชนโดยการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างกลมกลืนและสัมพันธ์กับคุณค่าทางสังคมวัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมของพื้นที่ในชุมชน

สำหรับหลักเกณฑ์กระบวนการและประเภทของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ UNESCO (2006, อ้างถึงใน ลัดดาวรรณ ทองใบ, 2561) กำหนดไว้ดังนี้

1. เป็นความคิดสร้างสรรค์ที่ไม่ได้เลียนแบบใครและเป็นต้นแบบอย่างแท้จริง (Originality) และมีความเป็นของแท้ดั้งเดิม (Authenticity) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมเอกลักษณ์ของท้องถิ่น

2. มีการจินตนาการ (Imagination) และมีความจรรโลงใจ (Inspiration) ที่แสดงออกเป็นความคิดอย่างสร้างสรรค์ โดยการส่งเสริมให้มีระบบสังคมที่เป็นมิตรและยินดีต้อนรับนักท่องเที่ยว ถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับสมาชิกในชุมชนและนักท่องเที่ยวถึงวัฒนธรรมต่าง ๆ ที่เป็นรากเหง้าของชุมชน

3. มีองค์ความรู้ (Knowledge) แฝงไว้ด้วยศิลปะ (Arts) และกลิ่นอายของวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่น

4. เกิดจากการฉลาดคิด (Ingenuity) กลายมาเป็นประดิษฐกรรม (Inventiveness) โดยการส่งเสริมการศึกษา ค้นคว้า ประดิษฐ์ นวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์และส่งเสริมการท่องเที่ยวของชุมชน

5. เป็นทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual assets) คือ การจัดการความรู้ทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องการส่งเสริมการจัดการทรัพย์สินทางปัญญาเพื่อป้องกันการลอกเลียนแบบ

สรุป การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวแนวใหม่ ทำให้เกิดการรักษาความสมดุลของเศรษฐกิจสังคม และสิ่งแวดล้อม โดยให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ และสร้างกระบวนการกลุ่มในการพัฒนาการท่องเที่ยวของชุมชน นักท่องเที่ยวจะสามารถเข้าใจวัฒนธรรมอันมีเอกลักษณ์ของผู้คนและสถานที่นั้นผ่านการสัมผัสด้วยประสบการณ์ตรง จนเกิดเป็นการเรียนรู้ในการท่องเที่ยวแบบมีชีวิต และนำไปสู่ความหลากหลายในการท่องเที่ยวที่น่าประทับใจ

ระเบียบวิธีการวิจัย

การมีส่วนร่วมของชุมชนที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของจังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช คือ 1) ธุรกิจโรงแรมและที่พัก 2) ตัวแทนการท่องเที่ยว 3) หน่วยงานดูแลและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว 4) ผู้ขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว 5) นักท่องเที่ยว และ 6) ประชาชนในพื้นที่

ผู้วิจัยจึงใช้สูตรการประมาณการสัดส่วนเพื่อคำนวณหาปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างไว้ที่ 0.05 จึงใช้วิธีของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร W.G. Cochran คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ 384.16 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการท่องเที่ยวในจังหวัดนครศรีธรรมราช

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยกำหนดหลักเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยระดับมากที่สุด ⟷ เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด				
5	4	3	2	1

กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยการตรวจให้คะแนนแบบสอบถาม คะแนนเป็นมาตราส่วนการประมาณค่าโดยเกณฑ์การแปลความหมายในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงความกว้างของชั้น (คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด)/จำนวนอันตรภาคชั้น กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

3.1 ศึกษาและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากเอกสาร ตำรา และผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถาม

3.2 ตรวจสอบความเที่ยงตรงและความครอบคลุมเชิงเนื้อหาของข้อคำถาม เกี่ยวกับภาษาที่ใช้เหมาะสมกับผู้ให้ข้อมูลโดยการนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พบว่า ข้อคำถามมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา สามารถนำไปวัดผลได้เนื่องจากมีค่า IOC ไม่ต่ำกว่า 0.50

3.3 ตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยการนำแบบสอบถามที่แก้ไขตามความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริง (Try Out) จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรคำนวณสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ซึ่งแบบสอบถามที่สามารถนำไปใช้ได้นั้นต้องมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับไม่ต่ำกว่า 0.80 และข้อคำถามแต่ละข้อต้องมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อไม่ต่ำกว่า 0.30 (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557) ปรากฏว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.970 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ เท่ากับ 0.394 ถึง 0.865

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามด้วยสถิติ ดังต่อไปนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

- ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลทั่วไป
- ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

4.2 สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics)

- วิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์การถดถอยของตัวแปรอิสระ1 ตัวและตัวแปรตาม 1 ตัวโดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

ผลการศึกษา

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	207	51.75
2) หญิง	193	48.25
รวม	**400**	**100.00**
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 20 ปี	24	6.00
2) 20 – 29 ปี	130	32.50
3) 30 – 39 ปี	159	39.75
4) 40 – 49 ปี	69	17.25
5) 50 ปีขึ้นไป	18	4.50
รวม	**400**	**100.00**
3. ระดับการศึกษา		
1) ประถมศึกษา/ต่ำกว่า	11	2.75
2) มัธยมศึกษาตอนต้น	24	6.00
3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	80	20.00
4) อนุปริญญา/ปวส.	160	40.00
5) ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	125	31.25
รวม	**400**	**100.00**
4. รายได้ต่อเดือน		
1) น้อยกว่า 15,000 บาท	83	20.75
2) 15,001–25,000 บาท	122	30.50
3) 25,001–35,000 บาท	106	26.50
4) 35,001–45,000 บาท	71	17.75
5) 45,001 บาทขึ้นไป	18	4.50
รวม	**400**	**100.00**
5. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการท่องเที่ยว		
1) ธุรกิจโรงแรมและที่พัก	51	12.75

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
2) ตัวแทนการท่องเที่ยว	39	9.75
3) หน่วยงานดูแลและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว	54	13.50
4) ผู้ขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว	90	22.50
5) นักท่องเที่ยว	77	19.25
6) ประชาชนในพื้นที่	89	22.25
รวม	**400**	**100.00**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 ช่วงอายุ 30-39 ปี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75 ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 160 คิดเป็นร้อยละ 40.00 รายได้ต่อเดือน 15,001–25,000 บาท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่ คือ ผู้ขนส่งเพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50

2. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมของชุมชนจังหวัดนครศรีธรรมราช

การมีส่วนร่วมของชุมชน	Mean	SD	แปลผล
1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	4.57	.483	มากที่สุด
2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ	4.45	.522	มากที่สุด
3. การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์	4.54	.507	มากที่สุด
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล	4.48	.575	มากที่สุด
รวม	**4.51**	**.448**	**มากที่สุด**

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมของชุมชนจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.51) เมื่อวิเคราะห์การมีส่วนร่วมของชุมชนรายด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ($\bar{X}$ = 4.57) รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ ($\bar{X}$ = 4.54) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ($\bar{X}$ = 4.48) และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ($\bar{X}$ = 4.45) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ระดับความคิดเห็นการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของจังหวัดนครศรีธรรมราช

การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์	Mean	SD	แปลผล
1. ความคิดสร้างสรรค์ที่ไม่ได้เลียนแบบใครและเป็นต้นแบบอย่างแท้จริงและมีความเป็นของแท้ดั้งเดิม	4.70	.414	มากที่สุด
2. การจินตนาการและมีความจรรโลงใจ	4.69	.450	มากที่สุด
3. องค์ความรู้ที่แฝงไว้ด้วยศิลปะ และกลิ่นอายของวัฒนธรรมท้องถิ่น	4.59	.482	มากที่สุด
4. เกิดจากการฉลาดคิดกลายมาเป็นประดิษฐกรรม	4.70	.434	มากที่สุด
5. เป็นทรัพย์สินทางปัญญา	4.57	.523	มากที่สุด
รวม	**4.65**	**.398**	**มากที่สุด**

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับความคิดเห็นการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.65) เมื่อวิเคราะห์การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์รายด้านเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ดังนี้ ด้านความคิดสร้างสรรค์ที่ไม่ได้เลียนแบบใครและเป็นต้นแบบอย่างแท้จริงและมีความเป็นของแท้ดั้งเดิม ($\bar{X}$ = 4.70) รองลงมา คือ เกิดจากการฉลาดคิดกลายมาเป็นประดิษฐกรรม ($\bar{X}$ = 4.70) การจินตนาการและมีความจรรโลงใจ ($\bar{X}$ = 4.69) องค์ความรู้ที่แฝงไว้ด้วยศิลปะ และกลิ่นอายของวัฒนธรรมท้องถิ่น ($\bar{X}$ = 4.59) และเป็นทรัพย์สินทางปัญญา ($\bar{X}$ = 4.57) ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน : การมีส่วนร่วมของชุมชนมีอิทธิพลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. error	Beta	t	Sig
ค่าคงที่ (Constant)	1.816	.143		12.719	.000
การมีส่วนร่วมของชุมชน (X)	.628	.032	.707	19.931	.000

R = .707 Adj R^2 = .498 F = 397.239

R^2 = .500 $S.E._{est}$ = .282 Sig. = .000

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4 แสดงว่า ตัวแปรการมีส่วนร่วมของชุมชน (X) กับการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Y) มีค่าแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (X) กับตัวแปรตาม (Y) เท่ากับ 0.707 และค่าสัมประสิทธิ์ที่สามารถพยากรณ์ตัวแปรตามได้ดีที่สุด คือ 0.498 หรือคิดเป็นร้อยละ 49.80 มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ 0.282 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ Y = 1.816 + 0.628(X)

สรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมของชุมชน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ค่าเฉลี่ยการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์จะเพิ่มขึ้น 0.628

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การมีส่วนร่วมของชุมชนมีอิทธิพลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของจังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สรุป

การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ถือได้ว่าเป็นการบูรณาการ คือ เป็นการผสมผสานทรัพยากรที่มีอยู่มาบริหารจัดการร่วมกันให้เกิดการพัฒนาการมีส่วนร่วมของชุมชนด้วยการส่งเสริมและกระตุ้นให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติการ ร่วมรับประโยชน์และกระจายรายได้อย่างเป็นธรรม และร่วมประเมินผลให้เห็นเป็นรูปธรรม โดยการช่วยกันริเริ่มคิดโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งกิจกรรมที่ถูกคัดเลือกนั้นต้องมีความเหมาะสมที่จะนำมาพัฒนาเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อย่างแท้จริง เพราะสามารถสร้างความผูกพัน สร้างความเข้าใจชุมชนท้องถิ่นอย่างลึกซึ้ง ทั้งยังเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้แลกเปลี่ยน เรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม ได้มีประสบการณ์ตรงร่วมกับเจ้าของพื้นที่ผ่านการลงมือปฏิบัติ อันจะนำไปสู่ความชื่นชมและเข้าใจในจิตวิญญาณของพื้นที่ และในขณะเดียวกันก็ได้พัฒนาศักยภาพของประชาชนและชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งในแง่ของการมีส่วนร่วมและการบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ก่อให้เกิดเป็นทุนมนุษย์เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้สู่รุ่นต่อไปให้สามารถต่อยอดและสร้างมูลค่าในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงดูแลรักษาและจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้มีความสมบูรณ์ควบคู่ไปกับความเจริญเติบโตของแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่เพื่อที่จะคงสภาพความสมบูรณ์ไว้ให้ยาวนาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมของชุมชนมีอิทธิพลต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของจังหวัดนครศรีธรรมราช หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนสู่การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยการร่วมในการวางแผนและตัดสินใจ ร่วมดำเนินกิจกรรม ร่วมใช้และรับผลประโยชน์ และร่วมประเมินผลในโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ โดยใช้ตัวแบบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในการสร้างเอกลักษณ์ของชุมชนโดยเน้นความสำคัญที่คุณค่าของชุมชน นอกจากนี้แล้วยังช่วยสร้างสมดุลให้กับชุมชน ได้แก่ ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ และด้านสิ่งแวดล้อม

บรรณานุกรม

กุลจิรา เสาวลักษณ์จินดา. (2555). *การมีส่วนร่วมของชุมชนต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยว: กรณีศึกษา อำเภออินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ณัฏฐณิชา หมื่นหนู. (2555). *การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน กรณีศึกษาเทศบาลตำบลทะเลน้อยและเทศบาลตำบลพนางตุง อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

ทรงวุฒิ เรืองวาทศิลป์. (2550). *การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศึกษาในพื้นที่บริการของโรงเรียนล้อมแรดวิทยา อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง*. (วิทยานิพนธ์การบริหารการศึกษามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS* (พิมพ์ครั้งที่ 15). นนทบุรี : เอส. อาร์. พริ้นติ้ง แมสโปรดักส์.

ภูริวัจน์ เดชอุ่ม. (2556). การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ : กรอบแนวคิดสู่แนวทางปฏิบัติสำหรับประเทศไทย. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร*, *33*(2). 331-366.

ลัดดาวรรณ ทองใบ. (2561). การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์กับกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*. *8*(2). 103-112.

สัญญา เคณาภูมิ. (2551). *ความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนใน 4 จังหวัดชายแดนลุ่มน้ำโขง*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

สำนักข่าวกรมประชาสัมพันธ์. (2563). *ททท.นครศรีธรรมราช กระตุ้นการท่องเที่ยว ชูความปลอดภัย ความสะอาดสู่มาตรฐาน SHA เพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน*. สืบค้นจาก https://thainews.prd.go.th/th/news/detail/TCATG201112132340494

สำนักงานจังหวัดนครศรีธรรมราช. (2564). *แผนปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 จังหวัดนครศรีธรรมราช*. สืบค้นจาก http://www.nakhonsithammarat.go.th/web_52/datacenter/detail.php?news_id=1035027

องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน). (2558). *ท่องเที่ยวโดยชุมชน*. กรุงเทพฯ: บริษัท โคคูน แอนด์ โค จำกัด.

องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน). (2561). *คู่มือกระบวนการพัฒนาและยกระดับกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์*. กรุงเทพฯ: บุ๊คพลัส พับลิชชิ่ง.

Cohen, J. and Uphoff, N. (1980). Participation's place in rural development: Seeking clarity through specificity. *World Development,* 8, 213-235.

คุณสมบัติทางความร้อนของคอนกรีตมวลเบาระบบเซลลูล่าที่รับกำลังอัดได้รวดเร็วสำหรับงานโครงสร้าง

Thermal Properties of High Early Strength Cellular Lightweight Concrete for Structural Work

ธีรนัย สอสมิง[1] สุรสิทธิ์ เลิศนิมูลชัย[2] ปริญญา จินดาประเสริฐ[3] และพัชรพล โพธิ์ศรี[4]

Theeranai Sorsaming[1] Surasit Lertnimoolchai[2] Prinya Chindaprasirt[3] and Patcharapol Popi[4]

สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ประเทศไทย[1]

กรรมการผู้จัดการ บริษัท คอนกรีตพรีซิชั่นยูนิค จำกัด จังหวัดอุดร ประเทศไทย[2]

ศาสตราจารย์ สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ประเทศไทย[3]

รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ประเทศไทย[4]

E-mail: mister_wing@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อทดสอบคุณสมบัติทางความร้อนของคอนกรีตมวลเบาระบบเซลลูลาร์ที่รับกำลังอัดได้เร็วสำหรับงานโครงสร้าง (2) เพื่อหาปริมาณสัดส่วนที่เหมาะสมในการใช้งาน โดยการผลิตคอนกรีตมวลเบาระบบซลลูล่าใช้ปูนซีเมนต์ปอร์ตแลนด์ประเภทที่ 3 ทราย น้ำ สารลดน้ำพิเศษ และโฟมระบบเซลลูลาร์ สำหรับผสมคอนกรีต โดยคงที่อัตราส่วนผสมของทรายต่อปูนซีเมนต์ที่ 1.25 และทำการเปลี่ยนแปลงค่าปริมาณของโฟมอากาศที่ 0, 0.5, 1.0 และ 1.5 % โดยน้ำหนัก ทำการทดสอบกำลังรับแรงอัดและหน่วยน้ำหนัก ที่อายุคอนกรีต 24 ชม ทำการทดสอบการดูดซึมน้ำ ปริมาณโพรงอากาศ และการนำความร้อน ที่อายุคอนกรีต 28 วัน ผลการทดสอบพบว่า (1) ค่าการนำความร้อนเท่ากับ 0.80 – 2.00 W/mK ค่ากำลังรับแรงอัดเท่ากับ 24 – 30 MPa, ความหนาแน่นเท่ากับ 1300 - 2100 kg/m^3, การดูดซึมน้ำและปริมาณโพรงอากาศเท่ากับ 15 – 25 % และ (2) คอนกรีตที่มีการเติมโฟมอากาศที่ 0.5 % โดยน้ำหนัก มีกำลังรับแรงอัด 24 เมกะปาสคาล หน่วยน้ำหนัก 1830 kg/m^3 ที่อายุคอนกรีต 24 ชม ค่าการนำความร้อน 1.5 W/mK ถือได้ว่ามีความเหมาะสมต่อการใช้งานสำหรับงานคอนกรีตมวลเบาระบบเซลลูล่าที่รับกำลังอัดได้รวดเร็วสำหรับงานโครงสร้าง

คำสำคัญ: รับกำลังอัดได้เร็ว คอนกรีตมวลเบา การนำความร้อน

Abstract

The purposes This research studies (1) to the thermal properties of high early strength cellular lightweight concrete for structural work. (2) to find the right amount of proportion for

use. By the cellular lightweight concrete made from Portland cement type 3, sand, water, superplasticizer, and cellular foam. For all mixes used constant the sand-to-cement ratio of 1.25 and vary the volume of foam were 0, 0.5, 0.7 and 1.0 % by weight. The compressive strengths and densities at 24 hours with water absorption, porosity and thermal conductivity at 28 day of structural cellular lightweight concrete were tested. The results indicate that (1) the thermal conductivity of 1.9995 - 0.8541 W/mK, compressive strengths of 8.81-76.07 MPa, densities of 1300 - 2100 kg/m^3, water absorption of 5.04 -20.17 % , porosity of 10.79 - 28.46 % and (2) concrete with the addition of air foam 0.5 % by weight It has a compressive strength of 24 MPa with densities of 1700 kg/m^3 at 24 hours, thermal conductivity of 1.5 W/mK is considered suitable for use in high early strength cellular lightweight concrete for structural work.

Keywords: High early strength, lightweight concrete, thermal conductivity

บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจภาคอุตสาหกรรมการก่อสร้างของประเทศไทยได้ขยายตัวอย่างรวดเร็วในช่วงหลายปีที่ผ่านมา คอนกรีตมวลเบาผสมโฟมหรือคอนกรีตมวลเบาระบบเซลลูล่า (Cellular Lightweight Concrete) เป็นวัสดุก่อสร้างชนิดหนึ่ง ที่นิยมในการก่อสร้างอย่างกว้างขวางเช่น การก่อสร้างผนังอาคาร โรงแรม โรงงานอุตสาหกรรม รวมถึงธุรกิจบ้านจัดสรรเนื่องด้วยคุณสมบัติพิเศษ คือ มีน้ำหนักเบา ขนส่งสะดวก งานขยายใหญ่สามารถก่อสร้างได้อย่างรวดเร็ว กันเสียงรบกวน การนำความร้อนต่ำส่งผลช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านพลังงานและลดต้นทุนในการก่อสร้าง

ในการเพิ่มกำลังในช่วงต้นของคอนกรีตจะใช้ ปูนซีเมนต์ปอร์ตแลนด์ประเภทที่ 3 และสารลดน้ำพิเศษ (Superplasticizers) ปูนซีเมนต์ปอร์ตแลนด์ประเภทที่ 3 ซึ่งให้กำลังอัดเร็ว (High Early Strength Portland Cement) ปูนซีเมนต์ประเภทนี้ให้กำลังอัดสูงในระยะแรกเพราะมีความละเอียดกว่าประเภทที่ 1 เหมาะสมหรับคอนกรีตที่ต้องการใช้งานเร็วหรือถอดแบบในเวลาอันสั้น สารลดน้ำพิเศษ (Superplasticizers) ใช้เพื่อเพิ่มกำลังอัดของคอนกรีตและใช้ลดการซึมผ่านของน้ำในคอนกรีต เนื่องจากสามารถลดปริมาณน้ำที่ใช้ในส่วนผสมคอนกรีตลงได้ อีกทั้งยังใช้ในการผลิตคอนกรีตที่มีความสามารถในการ ไหลเข้าแบบง่าย (ปริญญา จินดาประเสริฐ และชัย จาตุรพิทักษ์กุล, 2556)

คอนกรีตมวลเบา คือคอนกรีตที่มีความหนาแน่นน้อยกว่า คอนกรีตปกติและ มีความหนาแน่นไม่ เกิน 1840kg/m^3 (Chandra S. and Berntsson L. 2002 , 450 p)การผลิตคอนกรีตมวลเบา ประกอบด้วย คอนกรีตมวลเบาความหนาแน่นต่ำ 400-1200 kg/m^3 สำหรับการผลิตบล็อก และ 1,000-1,840 kg/m^3 สำหรับงานโครงสร้าง ประเภทของคอนกรีตมวลเบาจะเกี่ยวข้อง กับการมีมวลรวมเบาผสมอยู่ (Neville A ,

1987) โดยวิธีการผลิตคอนกรีตมวลเบาแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ (1) คอนกรีตมวลเบาที่มีมวลรวมเบาที่มีรูพรุน และมีความถ่วงจำเพาะต่ำ (2) คอนกรีตมวลเบาที่มีช่องว่างหรือโพรงที่ต่อเนื่องและไม่ต่อเนื่องภายในมวลของมอร์ต้าร์ (3) คอนกรีตมวลเบาที่ไม่มีมวลรวมละเอียด การใช้บล็อกคอนกรีตมวลเบา และคอนกรีตมวลเบาสำหรับโครงสร้าง ในงานก่อสร้างสามารถลดต้นทุนการก่อสร้างลงได้ เนื่องจากคอนกรีตมวลเบาจะช่วยลดน้ำหนักบรรทุก ลดพื้นที่หน้าตัด และลดปริมาณเหล็กเสริมของโครงสร้างได้ คอนกรีตมวลเบาที่มีช่องว่างหรือโพรงที่ไม่ต่อเนื่องภายในมวลของมอร์ต้าร์หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่าคอนกรีตมวลเบาระบบเซลลูล่า เป็นงานที่ศึกษาค้นคว้ากันมาหลายปี ส่วนใหญ่จะใช้กับงานก่อผนัง และงานโครงสร้าง เนื่องจากมีน้ำหนักที่เบา ค่าสัมประสิทธิ์ในการนำความร้อนต่ำก็จะสามารถลดภาะการทำงานของเครื่องปรับอากาศลงได้และคุณสมบัติของฉนวนป้องกันเสียที่ดีเนื่องจากปริมาณโพรงอากาศที่ไม่ต่อเนื่องในคอนกรีตมวลเบา

ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงได้นำคอนกรีตมวลเบาระบบเซลลูล่าเพื่อทดสอบคุณสมบัติทางความร้อนของคอนกรีตมวลเบาระบบเซลลูล่าที่รับกำลังอัดได้รวดเร็วสำหรับงานโครงสร้างและหาสัดส่วนที่ความเหมาะสมต่อการใช้งานสำหรับงานคอนกรีตมวลเบาระบบเซลลูล่าที่รับกำลังอัดได้รวดเร็วสำหรับงานโครงสร้าง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อทดสอบหาคุณสมบัติทางความร้อนของคอนกรีตมวลเบาระบบเซลลูลาร์ที่รับกำลังอัดได้เร็วสำหรับงานโครงสร้าง
2. เพื่อหาปริมาณสัดส่วนที่เหมาะสมในการใช้งานคอนกรีตมวลเบาระบบเซลลูล่าที่รับกำลังอัดได้รวดเร็วสำหรับงานโครงสร้าง

ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

1. วัสดุที่ใช้ในงานวิจัย

1.ปูนซีเมนต์ปอร์ตแลนด์ประเภทที่ 3

2.ทราย

3.น้ำ

4.สารลดน้ำพิเศษ

5.สารสร้างโฟมอากาศ

2. อัตราส่วนผสมและการทดสอบ

เตรียมตัวอย่างคอนกรีตมวลเบาโดยใช้อัตราส่วนทรายต่อซีเมนต์(S/C)คงที่เท่ากับ 1.25 ปริมาณน้ำควบคุมค่าการไหลแผ่ที่ 110± 5 % ปริมาณของสารลดน้ำพิเศษใช้ 0.5%ของน้ำหนักปูนซีเมนต์ อัตราส่วนน้ำยาโฟมต่อน้ำ 1: 40 ควบคุมหน่วยน้ำ หนักโฟมเท่ากับ 40 - 45 kg/m^3 ทำการเปลี่ยนแปลงค่าปริมาณของโฟมอากาศที่ 0, 0.5, 1.0 และ 1.5 % โดยน้ำหนัก การผสมคอนกรีตมวลเบา เริ่มต้น ด้วยการนำปูนซีเมนต์ผสมเข้ากับทรายละเอียดตามอัตราส่วนที่ได้ออกแบบไว้แล้ว ต่อมาเติมน้ำที่ผสมกับสารลดไว้แล้ว

และทิ้งไว้ 30 วินาที จากนั้นทำ การผสมส่วนผสมใหเข้ากัน เป็นเวลา 4 นาที และเติมโฟมอากาศ ทำการผสมเป็นเนื้อเดียวกัน เทลงแบบหล่อทรงลูกบาศก์ ขนาด 5 x 5 x 5 เซนติเมตร สำหรับการทดสอบกำลังรับแรงอัดตามมาตรฐาน ASTM C109 (ASTM C109 / C109M-20b. , 2020) แบบหล่อทรง ลูกบาศก์ขนาก 10 x 10 x 10 เซนติเมตร สำหรับการทดสอบการดูดซึมน้ำ และปริมาณโพรงอากาศตาม มาตรฐาน ASTM C642 (ASTM C642., 2013) และการทดสอบการเหนี่ยวนำความร้อนตามมาตรฐาน ASTM D5930 (ASTM D5930, 2017)

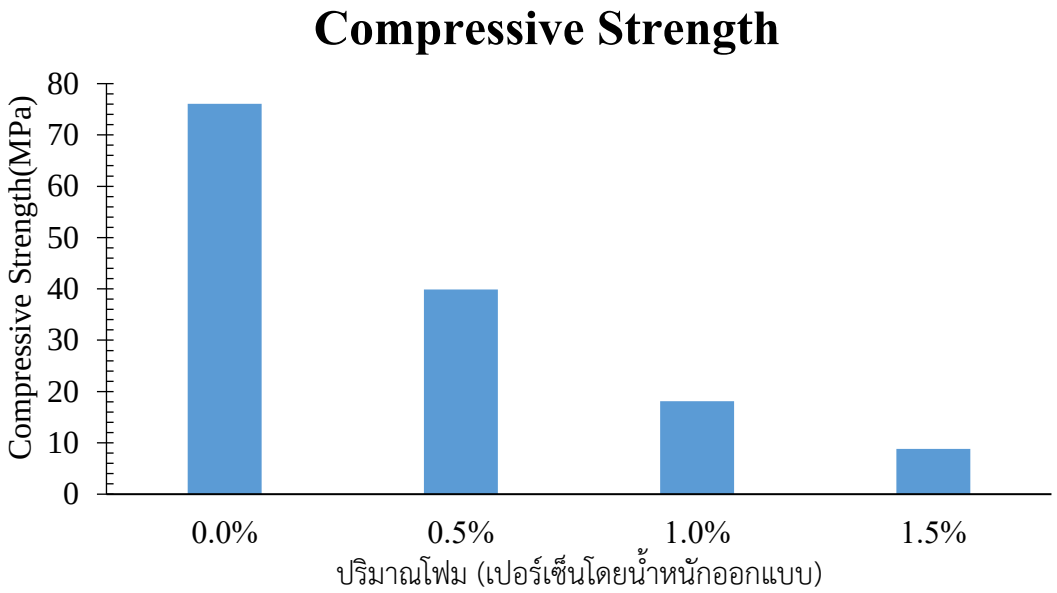


รูปที่ 1 การทดสอบการเหนี่ยวนำความร้อนตามมาตรฐาน ASTM D5930

ผลการทดสอบ

1. ผลการทดสอบกำลังรับแรงอัด

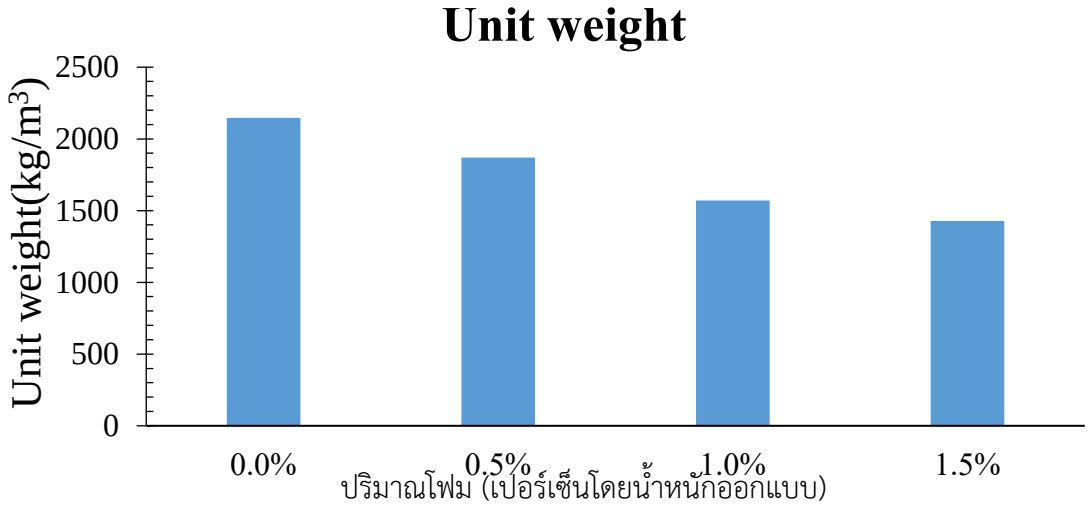
ผลการทดสอบกำลังรับแรงอัดของคอนรีตมวลเบาระบบเซลลูล่าร์ที่อายุ 1 วัน พบว่าการใช้ปูนประเภทที่ 3 และสารลดน้ำพิเศษช่วยเพิ่มให้คอนกรีตสามารถรับกำลังแรงอัดได้ดีขึ้นในช่วยต้นเนื่องจากปูนประเภทที่ 3 ช่วยเร่งปฏิกิริยาไฮเดรชั่นในคอนกรีตและสารลดน้ำพิเศษช่วยลดปริมาณน้ำในส่วนผสมน้อยลงแต่ยังสามารถทำงานได้ส่งผลให้กำลังของคอนกรีตพัฒนาได้สูงในช่วงต้น ผลจากการเพิ่มปริมาณของโฟมอากาศที่ 0, 0.5, 1.0 และ 1.5 % โดยน้ำหนัก มีค่ากำลังรับแรงอัดเท่ากับ 76.07, 39.86, 18.12 และ 8.81 MPa ตามลำดับ เนื่องจากเมื่อปริมาณโฟมเพิ่มสูงขึ้น ทำให้เนื้อของตัวอย่างทดสอบมีรูพรุน เพิ่มขึ้นส่งผลให้กำลังรับแรงอัดของคอนกรีตมวลเบาระบบเซลลูล่าร์ลดลง (Patcharapol P. and Prinya C., 2010) ปริมาณน้ำจากฟองโฟมเหลวทำให้มีปริมาณน้ำในระบบเพิ่มขึ้น จึงทำให้มีปริมาณน้ำเกินความจำเป็นในการทำปฏิกิริยาของ ปูนซีเมนต์ (Haruehansapong S. and Pulngern T., 2014)



รูปที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างกำลังรับแรงอัดและปริมาณโฟม (เปอร์เซ็นโดยน้ำหนักออกแบบ)

2. หน่วยน้ำหนัก

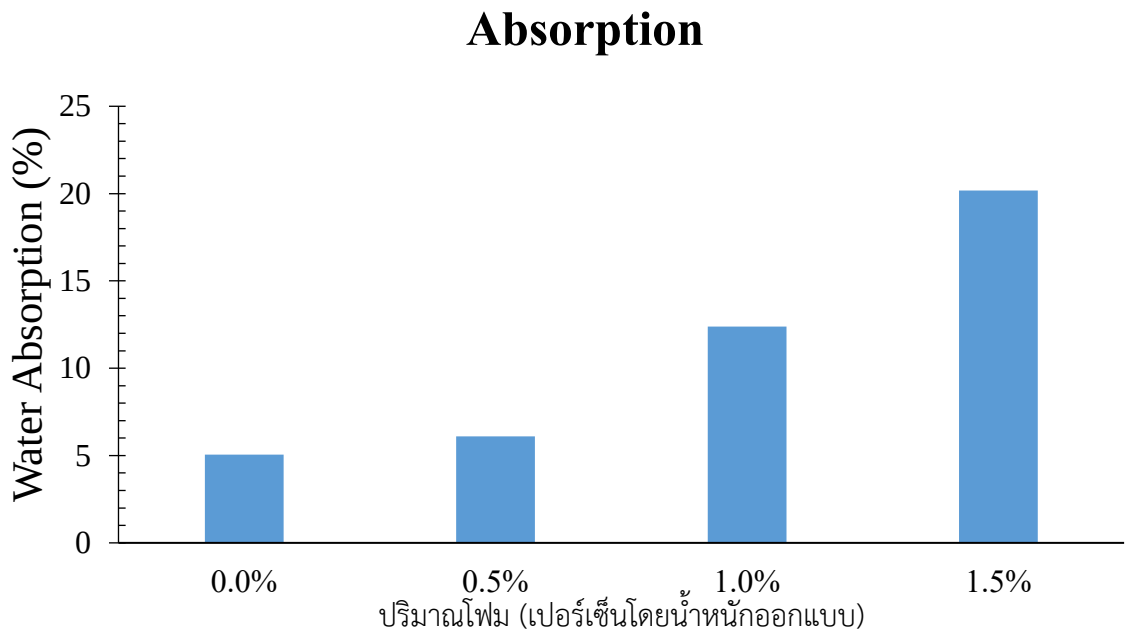
ผลการทดสอบหน่วยน้ำหนักของคอนรีตมวลเบาระบบเซลลูล่าที่อายุ 1 วัน เมื่อเติมฟองโฟมอากาศเข้าไปในส่วนผสม พบว่า การเติมโฟมทำให้ค่าหน่วย น้ำหนักมีแนวโน้มที่ลดลง (Apivich P, 2013, p.94-102) เนื่องจากเมื่อปริมาณโฟมเพิ่มสูงขึ้น ทำให้เนื้อของตัวอย่างทดสอบมีรูพรุนเพิ่มขึ้นส่งผลให้หน่วยน้ำหนักของคอนกรีตมวลเบาระบบเซลลูล่าร์ลดลง ผลจากการเพิ่มปริมาณของโฟมอากาศที่ 0, 0.5, 1.0 และ 1.5 % โดยน้ำหนัก มีค่าหน่วยน้ำหนักเท่ากับ 2147.40 , 1830.60 , 1571.35 และ 1427.50 kg/m^3 ตามลำดับ การแทนของโฟมอากาศในเนื้อคอนกรีตเมื่อคอนกรีตแข็งตัวจะเกิดช่องว่างโพรงอากาศในเนื้อคอนกรีต



รูปที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยน้ำหนักและปริมาณโฟม (เปอร์เซ็นโดยน้ำหนักออกแบบ)

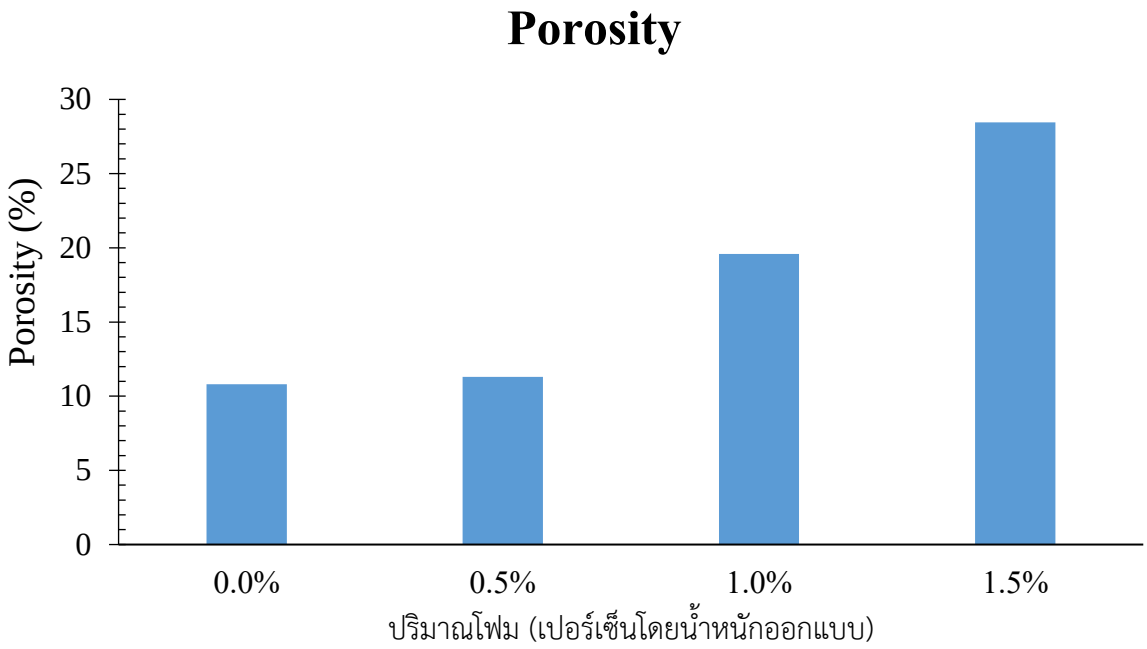
3. การดูดซึมน้ำ และปริมาณโพรงอากาศ

ผลการทดสอบการดูดซึมน้ำของคอนรีตมวลเบาระบบเซลลูล่าที่อายุ 28 วัน จากการเพิ่มปริมาณของโฟมอากาศที่ 0, 0.5, 1.0 และ 1.5 % โดยน้ำหนัก มีค่าการดูดซึมน้ำเท่ากับ 5.04 , 6.10 , 12.38 และ 20.17 % ตามลำดับ การเพิ่มขึ้นของโฟมอากาศทำให้เกิดช่องว่างในเนื้อคอนกรีตมากขึ้น ซึ่งช่องว่างที่เกิดขึ้นนั้นมีผลโดยตรงต่อความแข็งแรงทนทาน ปริมาณการดูดซึมน้ำของคอนกรีตมวลเบา ที่เปลี่ยนแปลงเป็นสัดส่วนโดยตรงกับปริมาณฟองอากาศที่ใช้ (Krish K. and Prinya C. , 2010) ซึ่งส่วนผสมที่มีปริมาณโฟมเหลวหรือฟองอากาศมาก หน่วยน้ำ หนักคอนกรีตจะลดลง และส่งผลต่อการดูดซึมที่เพิ่มเช่นกัน



รูปที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างการดูดซึมน้ำและปริมาณโฟม (เปอร์เซ็นโดยน้ำหนักออกแบบ)

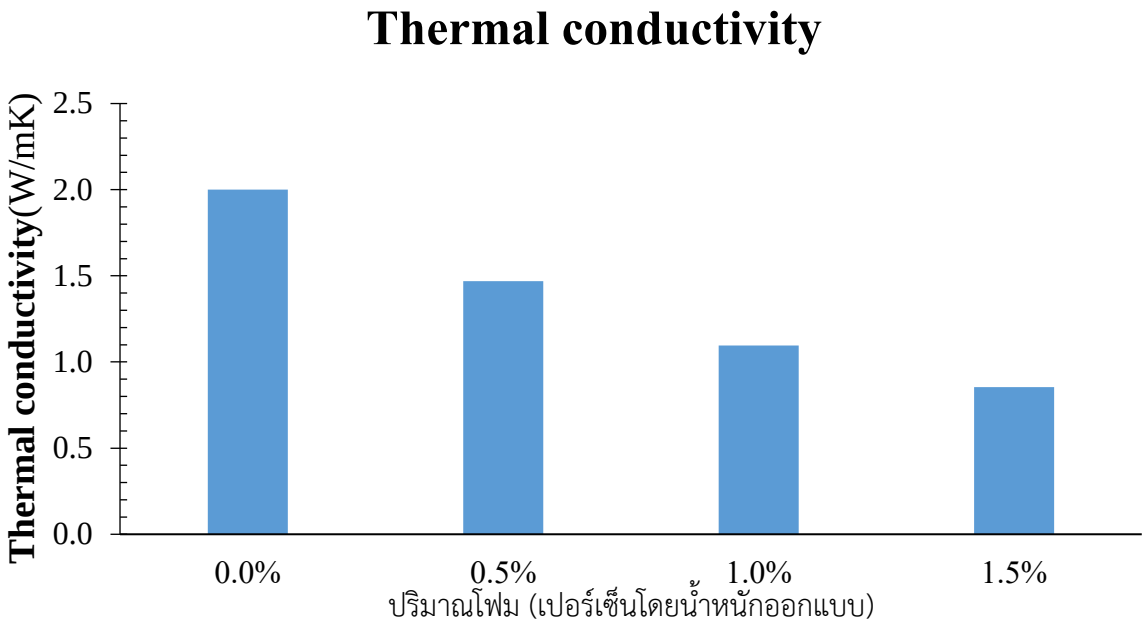
ผลการทดสอบปริมาณโพรงอากาศของคอนกรีตมวลเบาระบบเซลลูล่าที่อายุ 28 วัน จากการเพิ่มปริมาณของโฟมอากาศที่ 0, 0.5, 1.0 และ 1.5 % โดยน้ำหนัก มีค่าปริมาณโพรงอากาศเท่ากับ 10.79, 11.31, 19.57 และ 28.46 % ซึ่งช่องว่างที่เกิดขึ้นนั้นมีผลโดยตรงต่อความแข็งแรงทนทาน ปริมาณการดูดซึมน้ำของคอนกรีตมวลเบา ที่เปลี่ยนแปลงเป็นสัดส่วนโดยตรงกับการดูดซึมน้ำ และการใส่สารลดน้ำพิเศษยังทำให้คอนกรีตมีโพรงอากาการเพิ่มขึ้นเนื่องจากจะเกิดฟองอากาศเล็กน้อยขึ้นในเนื้อคอนนกรีต การเพิ่มขึ้นของโฟมอากาศทำให้เกิดช่องว่างในเนื้อคอนกรีตมากขึ้น



รูปที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณโพรงอากาศและปริมาณโฟม (เปอร์เซ็นโดยน้ำหนักออกแบบ)

4.4 การเหนี่ยวนำความร้อน

ผลการทดสอบการเหนี่ยวนำความร้อนของคอนรีตมวลเบาระบบเซลลูล่าที่อายุ 28 วัน จากการเพิ่มปริมาณของโฟมอากาศที่ 0, 0.5, 1.0 และ 1.5 % โดยน้ำหนัก มีค่าการเหนี่ยวนำความร้อนเท่ากับ 1.9995 , 1.4691 , 1.0953 และ 0.8541 W/mK เมื่อเพิ่มปริมาณของโฟมอากาศจะทำให้เกิดโพรงในคอนกรีตมากขึ้น ส่งผลให้การนำความร้อนลดลงซึ่งสอดคล้องกับความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณโพรงและการเหนี่ยวนำความร้อน ความสัมพันธ์ระหว่างกำลังรับแรงอัด และปริมาณโพรงอากาศ ของคอนกรีตมวลเบาระบบเซลลูล่า



รูปที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างค่าการเหนี่ยวนำความร้อนและปริมาณโฟม (เปอร์เซ็นโดยน้ำหนักออกแบบ)

สรุปผล

จากการศึกษาคุณสมบัติทางความร้อนของคอนกรีตมวลเบาระบบเซลลูลาร์ที่รับกำลังอัดได้เร็วสำหรับงานโครงสร้างสามารถสรุปได้ดังนี้

1. เมื่อมีการเพิ่มปริมาณโฟมมากขึ้นจะทำให้คอนกรีตมีหน่วยน้ำหนักที่ลดลงส่งผลให้ค่ากำลังอัดและค่าการเหนี่ยวนำความร้อนลดลงด้วย โดยค่ากำลังอัดอยู่ในช่วง 8.81-76.07 MPa หน่วยน้ำหนักอยู่ในช่วง 2147.40 - 1427.50 kg/m^3 การดูดซึมน้ำอยู่ในช่วง 5.04 -20.17 % ปริมาณโพรงอากาศ 10.79 % - 28.46 % และค่าการเหนี่ยวนำความร้อน 1.9995 - 0.8541 W/mK

2. คอนกรีตที่มีการเติมโฟมอากาศที่ 0.5 % โดยน้ำหนัก มีกำลังรับแรงอัด 39.86 เมกะปาสคาล หน่วยน้ำหนัก 1830 kg/m^3 ที่อายุคอนกรีต 24 ชม ค่าการนำความร้อน 1.4691 W/mK จากค่ากำลังอัดสามารถนำไปใช้งานสำหรับงานคอนกรีตมวลเบาระบบเซลลูล่าที่รับกำลังอัดได้รวดเร็วสำหรับงานโครงสร้างการใช้ปูนประเภทที่ 3 และสารลดน้ำพิเศษ มีผลให้กำลังอัดในช่วงต้นสูงขึ้น น้ำหนักที่ลดลงช่วยให้โครงสร้างอาคารรับน้ำหนักน้อยลง ค่าการเหนี่ยวนำความร้อนที่ต่ำช่วยลดความร้อนเข้าสู้อาคารลงได้

บรรณานุกรม

ปริญญา จินดาประเสริฐ และชัย จาตุรพิทักษ์กุล. (2556) . *ปูนซีเมนต์ ปอซโซลา และคอนกรีต* (พิมพ์ครั้งที่ 7). สมาคมคอนกรีตแห่งประเทศไทย (ส.ค.ท.)

Apivich, P. (2013). The Development of Lightweight Concrete Mixed with Very Fine Crushed Rock from Stone Mill. *Research journal* , 1, 94-102

ASTM C109 / C109M-20b. (2020). *Standard Test Method for Compressive Strength of Hydraulic Cement Mortars (Using 2-in. or [50 mm] Cube Specimens).* West Conshohocken, PA: ASTM International.

ASTM C642. (2013). *Standard Test Method for Density, Absorption, and Voids in Hardened Concrete*. West Conshohocken, PA: ASTM International.

ASTM D5930. (2017). *Standard Test Method for Thermal Conductivity of Plastics by Means of a Transient Line-Source Technique*. West Conshohocken, PA: ASTM International.

Chandra, S. and Berntsson, L. (2002). *Lightweight Aggregate Concrete Science, Technology, and Applications*. Norwich, New York (USA): William Andrew Publishing.

Haruehansapong, S. and Pulngern, T. (2014). *Influence of water content on binder on compressive strength Microstructure and the displacement of cement mortar mixed with nano silica*. TAC e-magazine.

Krish K and Prinya C .(2010). Properties of Cellular Lightweight Concrete with Superplaticizer. In *Proceeding of the 11th Graduat Research Conference*. Khon Kean University: Khon Kean.

Neville, A. (1987). *Concrete technology.* New York (USA): Longman.

Patcharapol, P., and Prinya, C. (2010) . A Study of Properties of Structural Cellular Lightweight Geopolymer Mortar. In *Proceeding of the 11th Graduat Research Conference*. Khon Kean University: Khon Kean.

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ บริษัท คอนกรีตพรีซิชั่นยูนิค จำกัด และ ศูนย์วิจัยและพัฒนาโครงสร้างมูลฐานอย่างยั่งยืน ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น และคณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรมทยาโยธา มหาวิลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขต ขอนแก่น

ปัจจัยการปฏิบัติงานของผู้ควบคุมงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการงานก่อสร้าง : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดปทุมธานี

Operational Factors of the Supervisors Affecting Construction Management Efficiency : A Case Study of Local Administration Organizations in Pathum Thani Province

ทศพล กันพุ่ม[1] กฤษฎา อนันตกาลต์[2] บุญทรัพย์ วิชญางกูร[3]
อเนก เนรมิตครบุรี[4] สุชาติ เอื้อไตรรัตน์[5] ชาคริต ศรีสุวรรณรัตน์[6] และสุรัติ เส็มหมัด[7]
Thodsapol Kunphum[1] Kritsada Anantakarn[2] Boonsap Witchayangkoon[3]
Anek Niramitkornburee[4] Suchat Auetrirat[5] Chachrist Srisuwanrat[6] Surat Semmad[7]
คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย[1,2,4,5,6,7]
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต[3]
E-mail: 10power.kp@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาอิสระเรื่อง ปัจจัยการปฏิบัติงานของผู้ควบคุมงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการงานก่อสร้าง : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยการปฏิบัติงานของผู้ควบคุมงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการงานก่อสร้างและ (2) เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาในการจัดการงานก่อสร้างของผู้ควบคุมงานก่อสร้างในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดปทุมธานี 65 แห่ง ใช้ตัวอย่างประชากรในการวิจัยเป็นผู้ควบคุมงานฝ่ายเจ้าของงาน (ภาคราชการ) จำนวน 54 คน และผู้ควบคุมงานฝ่ายผู้รับจ้าง (ภาคเอกชน) จำนวน 55 คน รวมทั้งสิ้น 109 คน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (mean : $\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลหรือตัวแปรค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนใหญ่พบว่า (1) ระดับการปฏิบัติงานของผู้ควบคุมงานสอดคล้องมีความสัมพันธ์และเป็นไปในทิศทางเดียวกันในทุกด้าน ซึ่งเมื่อปัจจัยการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้านของผู้ควบคุมงานเพิ่มขึ้นจะทำให้ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของผู้ควบคุมงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการงานก่อสร้างสูงขึ้นตามไปด้วย และ (2) ข้อเสนอแนะควรมีการศึกษาในรายสมรรถนะในมาตรฐานอาชีพผู้ควบคุมงาน และพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ความชำนาญและศักยภาพในกระบวนการจัดการงานก่อสร้าง

คำสำคัญ: ปัจจัยการปฏิบัติงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี การจัดการงานก่อสร้าง ผู้ควบคุมงานฝ่ายเจ้าของงาน (ภาคราชการ) ผู้ควบคุมงานฝ่ายผู้รับจ้าง (ภาคเอกชน)

Abstract

Independent study subject Operational factors of the supervisors affecting construction management efficiency: a case study of local administrative organizations in Pathum Thani Province. The purpose of this study was (1) to study the supervisors' operational factors affecting to the efficiency of construction management and (2) to recommend some solutions to problems possibly arisen in the construction management controlled by construction supervisors in 65 local administrative organizations of Pathum Thani Province. The sampled population participated in the research were 54 supervisors for the owner (government sector) and 55 supervisors for the contractors (private sector), totally 109 people. This was a survey research using questionnaires as instrument for collecting data. The statistics used in the data analysis were Percentage, Mean ($\overline{X}$), Standard Deviation (SD) and analyze the relationship between the data or Pearson's correlation variable (Pearson product moment correlation)The result of most data analysis revealed that (1) the supervisor's performance level was consistent. There are correlations and in the same direction in all aspects, which when the supervisor's five operational factors are increased, the level of the supervisor's performance factors that affect the efficiency of construction management will be higher accordingly, and (2) Recommendations should be studied in terms of competence in supervisory occupational standards. and develop personnel to enhance their skills Knowledge, expertise and potential in the construction management process.

Keywords: Operational Factors , local administrative organizations in Pathum Thani province, construction management, supervisor for owner department (government Sector), supervisor (private sector)

บทนำ

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจเพื่อให้เป็นไปตามหลักแห่งการปกครองตนเอง โดยรัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ ให้กับท้องถิ่นได้มีสิทธิและให้อิสระเพื่อปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเองทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542) โดยให้มีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องควบคู่กับการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการสาธารณูปโภค ตามหมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ ซึ่งอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายดังกล่าวก่อให้เกิดโครงการก่อสร้างต่าง ๆ

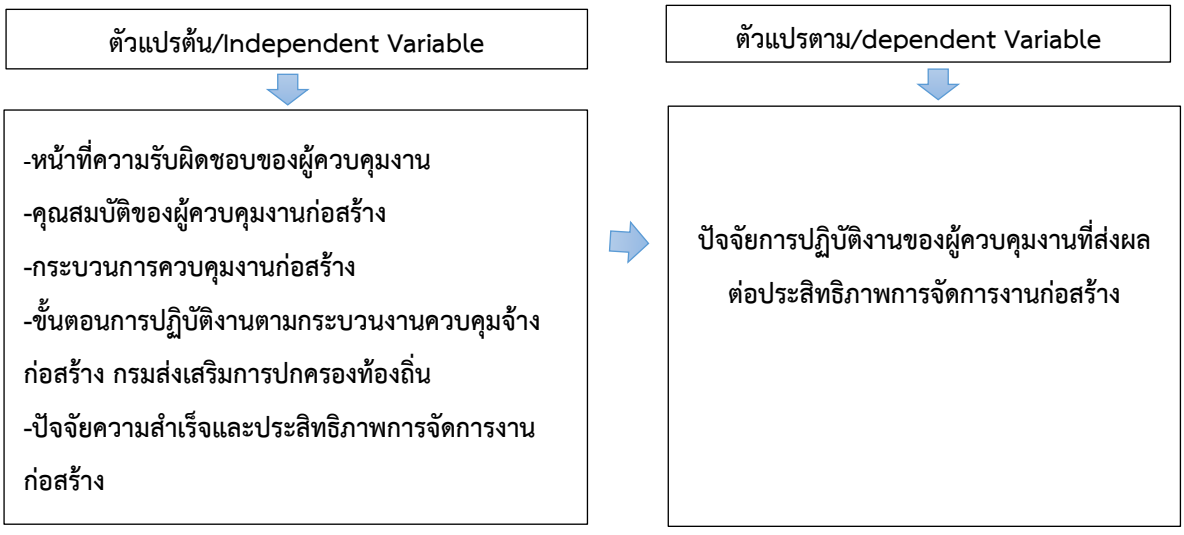
มากมาย ซึ่งงานก่อสร้างในส่วนของทางราชการมักเป็นการก่อสร้างที่เกี่ยวข้องกับสาธารณูปโภคที่ไม่ใช่เป็นการแสวงหากำไร ดังนั้นผู้ควบคุมงานก่อสร้างจึงเป็นบุคคลที่มีความสำคัญที่มีหน้าที่ควบคุมการก่อสร้างให้เป็นไปตามแบบรูปและรายการตามข้อกำหนดของสัญญาจ้าง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดของโครงการและได้ผลงานก่อสร้างที่มีคุณภาพ งานมีความถูกต้องตามรูปแบบรายการ ตรงตามหลักวิชาการและตามหลักปฏิบัติ มีความแข็งแรงปลอดภัย มีการควบคุมการใช้ทรัพยากรและเวลาอย่างประหยัดและเหมาะสม ผู้ควบคุมงานก่อสร้างจึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีความรู้ในกฎระเบียบ สัญญา การบริหารสัญญาและกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมงานและการจัดการงานก่อสร้าง ประกอบกับระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 ข้อ 178 ได้มีการกำหนดหน้าที่ผู้ควบคุมงาน และคุณสมบัติผู้ควบคุมงานทั้ง 2 ฝ่ายไว้อย่างชัดเจน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาเพื่อบ่งชี้ปัจจัยการปฏิบัติงานของผู้ควบคุมงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการงานก่อสร้างเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการพัฒนาบุคลากร และองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการปฏิบัติงานของผู้ควบคุมงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการงานก่อสร้างในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดปทุมธานี

2.เพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาในการจัดการงานก่อสร้างของผู้ควบคุมงานก่อสร้างในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดปทุมธานี

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาบุคลากรด้านการจัดการงานก่อสร้างทั้งในส่วนภาครัฐและภาคเอกชน

2. เพื่อนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการจัดการงานก่อสร้างภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทบทวนวรรณกรรม

1. ปัจจัยความสำเร็จและประสิทธิภาพการจัดการงานก่อสร้าง จากการทบทวนวรรณกรรมและการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการถึงแนวทางการดำเนินงานจัดการงานก่อสร้าง (Construction Management) (วิสูตร จิระดำเกิง, 2558) ว่าเป็นการจัดการการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่อย่างความเหมาะสมและสมบูรณ์ที่สุด เพื่อให้การดำเนินโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยทรัพยากรในการบริหารการจัดการหรือปัจจัยที่ต้องให้ความสนใจเพื่อให้การดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของโครงการประสบความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้ (1) คน (Man) คือ ทรัพยากรบุคคลที่เป็นหัวใจขององค์การซึ่งมีผลต่อความสำเร็จในการจัดการ (2) เงิน (Money) คือ ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนให้กิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรสามารถดำเนินต่อไปได้ (3) วัสดุ (Materials) คือวัตถุดิบซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องมีคุณภาพและมีต้นทุนที่ต่ำ เพราะมีผลกระทบต่อต้นทุนการผลิต (4) เครื่องจักร (Machine) เครื่องจักรอุปกรณ์ที่มีศักยภาพที่ดี จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดต่อการผลิต และ (5) วิธีการบริหารหรือวิธีการปฏิบัติ (Management or Method) การจัดการหรือการบริหารในองค์กรธุรกิจซึ่งประกอบด้วยระบบการผลิต หรือระบบการให้บริการต่าง ๆ หากมีระบบที่ชัดเจน มีระเบียบขั้นตอนวิธีการต่าง ๆ ในการทำงานที่ดี ย่อมส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ดี ด้านองค์ประกอบแสดงความสำเร็จของโครงการ (สุทธิ ภาษีผล, 2551) หมายถึงโครงการมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถทำงานให้เสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดภายใต้งบประมาณที่ตั้งไว้และได้คุณภาพตามรูปแบบและสัญญา และหากวิเคราะห์โดยละเอียดแล้วความสำเร็จของโครงการหนึ่งเป็นผลมาจากการที่โครงการมีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล องค์ประกอบที่แสดงถึงความสำเร็จของโครงการหนึ่งๆ ควรประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ (1) การจัดการด้านการเงินและเวลา (Time and Cost Management) หมายถึง ประสิทธิผลในการบริหารงานและการจัดการโครงการตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งสิ้นสุดโครงการว่าสามารถเสร็จสิ้นภายใต้เวลาและงบประมาณที่ตั้งไว้ (2) ผลทางด้านเทคนิค (Technical Efficiency) แสดงถึงคุณภาพของผลงานโครงการที่เป็นไปตามสัญญา และถูกต้องตามข้อจำกัด (Specification) สามารถทำงานในเชิงเทคนิคได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของโครงการนอกจากนี้ยังรวมถึงการที่โครงการมีระบบการจัดการ ด้านความปลอดภัยที่เพียงพอ (3) ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการโครงการ (Managerial and Organization Satisfaction) หมายถึง การที่มีทีมงานได้ให้ความร่วมมือในการทำงานมีการประสานงานอย่างดีจนกระทั่งโดยการสิ้นสุด และสามารถร่วมแก้ปัญหา ที่เกิดขึ้นกับโครงการได้นอกจากนั้นความพอใจของทีมงานยังรวมถึงความภูมิใจ ความรู้สึก ถึงงานที่ท้าทาย ได้ให้ประสบการณ์กับทีมงานซึ่งเป็นผลดีต่อองค์กรระยะยาว (4) ความพึงพอใจในผลงาน (Business

Performance Satisfaction) แสดงได้จากผลการตอบกลับหรือจากประเมินผลจากลูกค้ารวมทั้งผู้ใช้ประโยชน์จากโครงการ ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ (5) การปิดโครงการในผลงาน (Business Performance Satisfaction) แสดงได้จากผลการตอบกลับ หรือ จากการประเมินผลจากลูกค้า รวมทั้งผู้ใช้ประโยชน์จากโครงการ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในส่วนปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการจัดการงานก่อสร้าง (Omran, 2012) มีดังนี้ (1) ปัจจัยด้านทรัพยากรบุคคล พิจารณาจาก ความมีภาวะผู้นำ มีจิตบริการ มีความรู้ความสามารถ มีการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีความพร้อมในการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤต (2) ปัจจัยด้านงบประมาณ พิจารณาจาก มีงบประมาณที่เพียงพอ มีระเบียบขั้นตอนการเบิกจ่ายรองรับ มีความรวดเร็วในการเบิกจ่าย (3) ปัจจัยด้านวัสดุ พิจารณาจาก มีปริมาณวัสดุเพียงพอ มีวัสดุคุณภาพที่ดี การจัดส่งวัสดุทันต่อเหตุการณ์ (4) ปัจจัยด้านเครื่องมือเครื่องจักร พิจารณาจากมีจำนวนเครื่องมือเครื่องจักรเพียงพอ มีความพร้อมด้านคุณภาพ มีอะไหล่ซ่อมแซม น้ำมันเชื้อเพลิงเพียงพอ (5) ปัจจัยด้านการจัดการ พิจารณาจาก มีการจัดการโครงสร้างที่เหมาะสม มีการตัดสินใจในภาวะวิกฤตได้ดี มีการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี และแนวคิดความสำเร็จของโครงการก่อสร้างนั้น (ภัทร์ชนน อัครวัฒน์สุนทร, 2560) พิจารณาจากปัจจัยตาม (Lagging Factor) มีส่วนประกอบคือ ปัจจัยหลัก (Main Factor) ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) และ ผลผลิตหรือการประเมินโครงการ (Productivity) โดยมีปัจจัยย่อย (Sub Factor) ได้แก่คุณภาพ (Quality) ต้นทุน (Cost) เวลา (Time) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer) และความพึงพอใจของชุมชน (Community) ในส่วนนิยามความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) (Certo, 2000) หมายถึงการจัดสรรทรัพยากรให้สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือเป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) มีประสิทธิภาพหรือบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด และทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing Things Right) นักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรในระบบเปิด (Katz and Kahn, 1987) ได้ทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และให้ความหมายว่าประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ที่กำหนดไว้ ด้านทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (Simon, Herbert A.,1960) ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ดูได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) เพราะฉะนั้นประสิทธิภาพจึงหมายถึงผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการของหน่วยงานภาครัฐก็เพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สรุปและจำแนกปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จและประสิทธิภาพการจัดการงานก่อสร้างเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ได้ดังนี้ 1. Input ได้แก่ (1) Man/ทรัพยากรบุคคล (2) Money/เงิน (3) Material/วัสดุ (4) Machine/เครื่องจักร อุปกรณ์ 2.Process ได้แก่ (1) Management (Time Cost Quality/การจัดการ (เวลา ต้นทุน คุณภาพ) (2) Method/วิธีการ (3) Safety/ความปลอดภัย (4) Public Relations/การประชาสัมพันธ์ และ 3. Output ได้แก่ (1) Objective/วัตถุประสงค์ (2) Satisfaction/ความพึงพอใจในผลงาน และ (3) Efficiency/ประสิทธิภาพ

2. กระบวนงานการควบคุมงานก่อสร้าง สาระสำคัญ สรุปได้ดังนี้ การแต่งตั้งผู้ควบคุมงานและหน้าที่ของผู้ควบคุมงานก่อสร้าง

1) ผู้ควบคุมงานฝ่ายเจ้าของงาน (ภาคราชการ) แต่งตั้งจากผู้มีความรู้ ความชำนาญทางด้านช่างตามลักษณะของงานก่อสร้าง หรือแต่งตั้งจากข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานของรัฐ หรือพนักงานของหน่วยงานของรัฐที่เรียกชื่ออย่างอื่นของหน่วยงานของรัฐ ตามที่ได้รับความยินยอมจากหัวหน้าหน่วยงานของรัฐที่ผู้นั้นสังกัด ในกรณีที่ลักษณะของงานก่อสร้างมีความจำเป็นต้องใช้ความรู้ ความชำนาญหลายด้าน จะแต่งตั้งผู้ควบคุมงานเฉพาะด้านหรือเป็นกลุ่มบุคคลก็ได้ ผู้ควบคุมงานควรมีคุณวุฒิตามที่ผู้ออกแบบเสนอแนะและจะต้องมีคุณวุฒิไม่ต่ำกว่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

2) ผู้ควบคุมงานฝ่ายผู้รับจ้าง (ภาคเอกชน) เป็นผู้ได้รับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมสาขาวิศวกรรมโยธา ระดับสามัญสมาชิก ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 และข้อบังคับสภาวิศวกรว่าด้วยหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมแต่ละระดับสาขาวิศวกรรมโยธา พ.ศ.2551

3. หน้าที่ของผู้ควบคุมงานก่อสร้าง

1) ตรวจและควบคุมงาน ณ สถานที่ที่กำหนดไว้ในสัญญา หรือที่ตกลงให้ทำงานจ้างนั้น ๆ ทุกวันให้เป็นไปตามสัญญา แบบรูปรายการ รายละเอียดหรือข้อกำหนด

2) สั่งเปลี่ยนแปลง แก้ไข เพิ่มเติม หรือตัดทอนงานจ้าง ตามที่เห็นสมควรและตามหลักวิชาช่างที่ดี เพื่อให้เป็นไปตามสัญญา

3) หากรูปแบบรายการ รายละเอียดประกอบแบบ หรือข้อกำหนดในสัญญาขัดกันให้สั่งพักงานแล้วรายงานให้คณะกรรมการตรวจการจ้างพิจารณา

4) หากเป็นที่คาดหมายว่า แม้จะก่อสร้างตามสัญญา แต่งานก่อสร้างจะไม่มั่งคงหรือไม่เป็นไปตามหลักวิชาช่างที่ดี ให้สั่งพักงาน แล้วรายงานให้คณะกรรมการตรวจการจ้างพิจารณา

5) จัดทำสมุดบันทึกการปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง และเหตุการณ์แวดล้อมเป็นรายวัน พร้อมทั้งขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงาน วัสดุที่ใช้

6) จัดทำรายงานประจำสัปดาห์ เสนอให้คณะกรรมการตรวจการจ้างพิจารณาทุกสัปดาห์ โดยบันทึกอย่างน้อย 2 ฉบับ

7) รวบรวมเก็บรักษารายงานประจำสัปดาห์ เพื่อมอบให้เจ้าหน้าที่พัสดุเมื่อเสร็จงานแต่ละงวด

8) มอบสมุดบันทึกคุมงานให้กับเจ้าหน้าที่พัสดุ เมื่อส่งงานงวดสุดท้ายเสร็จเรียบร้อย โดยให้มีการลงบันทึกรับสมุดให้เรียบร้อย

9) วันกำหนดลงมือทำการ วันกำหนดส่งมอบงานแต่ละงวด ผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างไรให้รายงานคณะกรรการตรวจการจ้างทราบภายใน 3 วันนับแต่พ้นกำหนดนั้น ๆ

ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างและจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ควบคุมงานฝ่ายเจ้าของงาน (ภาคราชการ) ซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานก่อสร้าง สังกัดกองช่าง ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี 65 แห่ง สุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ เครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan,1970) ประมาณค่าสัดส่วนที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 56 คน และ ผู้ควบคุมงานฝ่ายผู้รับจ้าง (ภาคเอกชน) ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้รับผิดชอบการควบคุมดูแลการก่อสร้างจากผู้ว่าจ้างที่เป็นคู่สัญญากับภาครัฐหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี ตั้งแต่ปี พ.ศ.2560-ปัจจุบัน (ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ Electronic Government Procurement :e-GP, https://www.pathumpao.go.th/public) ได้กลุ่มตัวอย่างประชากรในการวิจัย จำนวน 56 (Gay, 1996 p.142) โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบใช้วิจารณญาณ (Judgment Sampling) ซึ่งเป็นการพิจารณาเลือกตัวอย่างที่มีลักษณะสอดคล้องตามที่ระบุไว้ในข้อตกลงเบื้องต้นหรือวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากเกณฑ์คัดเข้า (Inclusion Criteria) ดังนี้

1. เป็นควบคุมงานฝ่ายผู้รับจ้าง (ภาคเอกชน)
2. เป็นผู้ได้รับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมสาขาวิศวกรรมโยธา ระดับสามัญสมาชิก ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 และข้อบังคับสภาวิศวกรว่าด้วยหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมแต่ละระดับ สาขาวิศวกรรมโยธา พ.ศ.2551

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย/รวบรวมข้อมูล งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) สังกัดหน่วยงาน (5) การปฏิบัติหน้าที่ผู้ควบคุมงาน และ (6) ประสบการณ์ในการควบคุมงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามประเมินค่าแบบมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Rating Scale) 5 ระดับความคิดเห็นในระดับการปฏิบัติงาน เพื่อสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการงานก่อสร้าง 5 ด้าน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) โดยสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ใน 5 ด้าน และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม (ถ้ามี)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ(Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (Arithmetic Mean: $\overline{X}$) ใช้ในการหาค่าเฉลี่ยน้ำหนักระดับการปฏิบัติ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ใช้สำหรับวัดความแปรปรวนหรือการกระจายตัวของข้อมูลที่ใช้ในทางสถิติ และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลหรือตัวแปรค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

ผลการวิจัย

1.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 6 ข้อคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สังกัดหน่วยงาน การปฏิบัติหน้าที่ผู้ควบคุมงาน และประสบการณ์ในการควบคุมงาน รายละเอียดเสนอในรูปตาราง ดังนี้

1.1 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน105 (ร้อยละ 96.33)เป็นเพศหญิงจำนวน 4 คน (ร้อยละ 3.81) โดยจำแนกเป็นผู้ควบคุมงานฝ่ายเจ้าของงาน (ภาคราชการ) ทั้งหมดจำนวน 54 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 53 คน (ร้อยละ 48.62) ผู้ควบคุมงานฝ่ายผู้รับจ้าง เป็นเพศหญิง 1 คน (ร้อยละ 0.92) ผู้ควบคุมงานฝ่ายผู้รับจ้าง (ภาคเอกชน) ทั้งหมด 55 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 52 คน (ร้อยละ 47.71) เป็นเพศหญิง จำนวน 3 คน (ร้อยละ 2.75)

1.2 ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 51-60 ปี จำนวน 48 คน (ร้อยละ 44.04) รองลงมาอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี จำนวน 45 คน (ร้อยละ 41.28) และอายุ 31-40 ปี จำนวน 16 คน (ร้อยละ 14.68) ตามลำดับ

1.3 ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 87 คน (ร้อยละ 79) รองลงมาระดับปริญญาโท จำนวน 15 คน (ร้อยละ 13.76) และประกาศนียบัตรวิชาชีพ จำนวน 4 คน (ร้อยละ 4.67) ตามลำดับ

1.4 ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน ส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงานภาคราชการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 49.54 รองลงมาสังกัดหน่วยงานภาคเอกชน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 47.71 และสังกัดหน่วยงานบริษัทที่ปรึกษา/ที่ปรึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 ตามลำดับ

1.5 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการปฏิบัติหน้าที่ผู้ควบคุมงาน ส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่ผู้ควบคุมงานฝ่ายเจ้าของงาน (ภาคราชการ) จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 49.54 รองลงมาปฏิบัติหน้าที่ผู้ควบคุมงานฝ่ายผู้รับจ้าง (ภาคเอกชน) จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 47.71 และได้รับการแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ผู้ควบคุมงานฝ่ายผู้รับจ้าง (ภาคเอกชน) จากหน่วยงานบริษัทที่ปรึกษา/ที่ปรึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75

1.6 ความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการควบคุมงาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ช่วงเวลา 11-15 ปี จำนวน 41 คน (ร้อยละ 37.61) รองลงมามีประสบการณ์ควบคุมงานอยู่ในช่วง 16-20 ปี จำนวน 33 คน (ร้อยละ 30.28) และ ประสบการณ์ควบคุมงานอยู่ในช่วง 21-25 ปี จำนวน 21 คน (ร้อยละ 19.27) ตามลำดับ

2. วิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงานของผู้ควบคุมงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการงานก่อสร้าง

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของผู้ควบคุมงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการงานก่อสร้างโดยภาพรวม n=109

ปัจจัยการปฏิบัติงาน		ระดับการปฏิบัติ		
		$\bar{X}$	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
1.	ด้านการปฏิบัติหน้าที่/ความรับผิดชอบของผู้ควบคุมงาน	4.60	0.334	มากที่สุด
2.	ด้านคุณสมบัติของผู้ควบคุมงาน	4.64	0.316	มากที่สุด
3.	ด้านการควบคุมงานก่อสร้าง	4.52	0.334	มากที่สุด
4.	ด้านการปฏิบัติหน้าที่ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานตามกระบวนงานควบคุมงานจ้างก่อสร้าง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	4.77	0.294	มากที่สุด
5.	ด้านปัจจัยประสิทธิภาพในการจัดการงานก่อสร้าง	4.71	0.263	มากที่สุด
	รวม	**4.62**	**0.266**	**มากที่สุด**

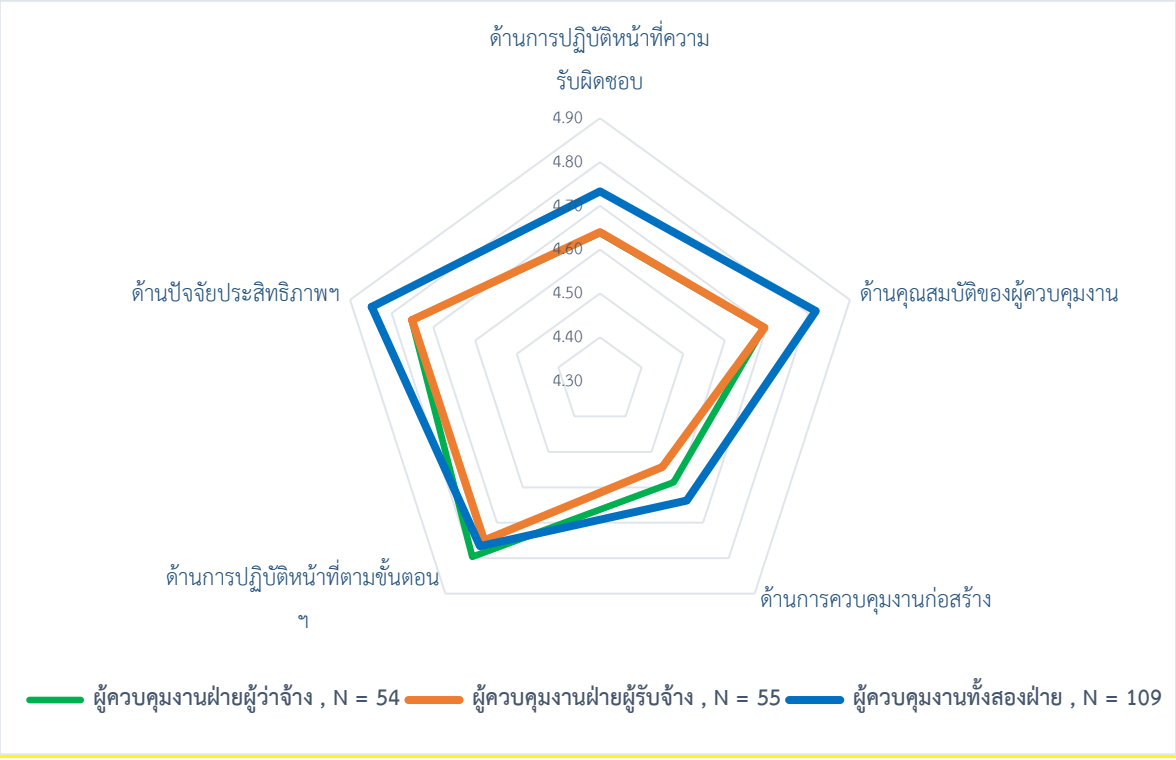
ปัจจัยการปฏิบัติงานของผู้ควบคุมงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการงานก่อสร้างโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ =4.62) เมื่อจำแนก จากระดับมากไปหาน้อยพบว่า ด้านการปฏิบัติหน้าที่ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานตามกระบวนงานควบคุมงานจ้างก่อสร้าง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มากที่สุด ($\bar{X}$ =4.77) รองลงมาด้านปัจจัยประสิทธิภาพในการจัดการงานก่อสร้าง ด้านคุณสมบัติของผู้ควบคุมงาน ด้านการปฏิบัติหน้าที่/ความรับผิดชอบของผู้ควบคุมงาน และด้านการควบคุมงานก่อสร้างในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.71, 4.64, 4.60 และ 4.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการงานก่อสร้าง

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน n = 109	ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของผู้ควบคุมงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการงานก่อสร้าง
ปัจจัยด้านการปฏิบัติหน้าที่/ความรับผิดชอบของผู้ควบคุมงาน	
Pearson Correlation	0.619 **
Sig. (2-tailed)	.000
ระดับความสัมพันธ์	ปานกลาง
ปัจจัยด้านคุณสมบัติของผู้ควบคุมงาน	
Pearson Correlation	0.581 **
Sig. (2-tailed)	.000
ระดับความสัมพันธ์	ปานกลาง

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน **n = 109**	ระดับปัจจัยการปฏิบัติงานของผู้ควบคุมงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการงานก่อสร้าง
ปัจจัยด้านการควบคุมงานก่อสร้าง Pearson Correlation Sig. (2-tailed) ระดับความสัมพันธ์	 0.632 ** .000 ปานกลาง
ปัจจัยด้านการปฏิบัติหน้าที่ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานตามกระบวน งานควบคุมงานจ้างก่อสร้าง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Pearson Correlation Sig. (2-tailed) ระดับความสัมพันธ์	 0.483 ** .000 น้อย
ปัจจัยด้านปัจจัยประสิทธิภาพในการจัดการงานก่อสร้าง Pearson Correlation Sig. (2-tailed) ระดับความสัมพันธ์	 0.560 ** .000 ปานกลาง

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)



รูปที่ 1 แผนภูมิเรดาร์แสดงระดับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ควบคุมงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในแต่ละด้าน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม พบว่า ระดับการปฏิบัติงานของผู้ควบคุมงานสอดคล้องมีความสัมพันธ์และเป็นไปในทิศทางเดียวกันในทุกด้านทั้งผู้ควบคุมงานฝ่ายเจ้าของงาน (ภาคราชการ) และผู้ควบคุมงานฝ่ายผู้รับจ้าง (ภาคเอกชน) ซึ่งเป็นคู่สัญญาในงานจ้างก่อสร้างของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเมื่อระดับปฏิบัติงานในปัจจัยทั้ง 5 ด้านของผู้ควบคุมงานเพิ่มขึ้น จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการงานก่อสร้างสูงขึ้นตามไปด้วย โดยทั้งสองฝ่ายซึ่งเป็นคู่สัญญาในโครงการก่อสร้าง ได้ปฏิบัติตามคำอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานตามกระบวนงานควบคุมงานจ้างก่อสร้าง โดยกองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งขั้นตอนการดำเนินการตามสัญญาจ้างก่อสร้าง จนได้สิ่งก่อสร้างไว้ใช้ประโยชน์ในราชการ การดำเนินการในขั้นตอนนี้จะประกอบด้วยการดำเนินการก่อสร้างตามสัญญาจ้างก่อสร้าง การควบคุมงาน การตรวจการจ้าง การรับประกันผลงานก่อสร้าง รวมทั้งการการเปลี่ยนแปลงสัญญา ซึ่งจะมีบุคคลที่เกี่ยวข้องจำนวน 2 ชุด คือ คณะกรรมการตรวจการจ้าง และผู้ควบคุมงาน (คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับงานก่อสร้างตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม) โดยฝ่ายเจ้าของงาน (ภาคราชการ) จะสามารถระงับการทำงานของผู้รับจ้างก่อสร้างได้ถ้าพบว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่ถูกต้องตามแบบรูปรายการหรือไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการที่ดี และในการอนุมัติหรือสั่งแก้ไขปัญหาต่าง ๆ นั้นต้องผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการตรวจการจ้าง เป็นผู้ทำหน้าที่ตัดสินปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานและตรวจรับงานเป็นงวด ๆ เพื่อพิจารณาอนุมัติจ่ายเงินค่าจ้างประจำงวดงานตามสัญญาประกอบกับระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 เกี่ยวกับการตรวจสอบคุณวุฒิของผู้ควบคุมงานที่ผู้รับจ้างต้องนำเอกสาร หลักฐานผู้ควบคุมงานก่อสร้างของผู้รับจ้างซึ่งต้องเป็นผู้ได้รับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมสาขาวิศวกรรมโยธา ระดับสามัญสมาชิกตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 และข้อบังคับสภาวิศวกรว่าด้วยหลักเกณฑ์และคุณสมบัติของผู้ประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมแต่ละระดับ สาขาวิศวกรรมโยธา พ.ศ.2551 มาให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุในงานจ้างก่อสร้างตรวจสอบด้วย ดังนั้นผู้ควบคุมงานฝ่ายผู้รับจ้าง (ภาคเอกชน) เมื่อปฏิบัติหน้าที่ผู้ควบคุมงานซึ่งต้องปฏิบัติตามร่างขอบเขตงาน (Term of Reference : TOR) แบบรูปรายการ รายละเอียดแนบท้ายสัญญาอย่างเคร่งครัด อีกทั้งต้องรับรู้ข้อมูล เงื่อนไข และข้อจำกัดของโครงการตั้งแต่เริ่มโครงการ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนกระบวนงาน กำหนดเวลา มาตรการป้องกัน และติดตามการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาโครงการ ส่วนด้านความปลอดภัย เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยส่วนบุคคลของพนักงาน เครื่องกีดขวางเขตอันตราย เครื่องมือป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนการทำงาน อาจส่งผลให้มีผู้ได้รับบาดเจ็บ หรือเสียชีวิต ซึ่งเป็นสาเหตุให้ต้องหยุดดำเนินการชั่วคราว หรือฝ่ายเจ้าของงาน (ภาคราชการ) อาจไม่อนุญาตให้ดำเนินการต่อ เป็นข้อที่ผู้ควบคุมงานต้องตระหนักและให้ความสำคัญ

ด้านประสิทธิภาพการจัดการงานก่อสร้าง จากระดับการปฏิบัติของผู้ควบคุมงานสอดคล้องกับแนวคิดของสุทธิ ภาษีผล (2555) ซึ่งกล่าวถึงองค์ประกอบแสดงความสำเร็จของโครงการ ประกอบด้วยปัจจัย

การจัดการด้านการเงิน (Money/เงิน) ตั้งแต่เริ่มจนสิ้นสุดโครงการว่าสามารถเสร็จสิ้นภายใต้เวลาและงบประมาณที่ตั้งไว้ ผลทางด้านวิธีการ (Method/วิธีการ) ซึ่งแสดงถึงคุณภาพของผลงานโครงการที่เป็นไปตามสัญญาและถูกต้องตามข้อจำกัด สามารถทำงานในเชิงเทคนิคได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของโครงการ ประสิทธิภาพการบริหารควบคุมงานก่อสร้างของพนม ภัยหน่าย (2556) กล่าวถึงประเด็นความปลอดภัย (Safety/ความปลอดภัย) ไว้ว่าความปลอดภัยส่วนบุคคลเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยส่วนบุคคลมักจะเป็นเชิงปกป้องด้วยอุปกรณ์สำหรับความปลอดภัยเป็นหลักและจำเป็นต้องทราบหลักการใช้งาน ชนิดของอุปกรณ์ ข้อจำกัด ตลอดจนการดูแลรักษาอย่างถูกต้องเพื่อประโยชน์ต่อตัวผู้ปฏิบัติงานเอง และบทความเรื่อง การบริหารจัดการความปลอดภัยในสถานประกอบการก่อสร้างจะต้องป้องกันและสร้างความปลอดภัยในการทำงาน (สมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน, 2556) ซึ่งกล่าวถึงองค์ประกอบของความปลอดภัยในงานก่อสร้าง 3 ส่วน คือ ความปลอดภัยในสถานที่ ความปลอดภัยส่วนบุคคล และ ความปลอดภัยในการใช้เครื่องมือเครื่องจักร และหากมีผู้ได้รับบาดเจ็บ หรือเสียชีวิต อาจเป็นสาเหตุให้ฝ่ายเจ้าของงาน (ภาคราชการ) ต้องสั่งหยุดดำเนินการชั่วคราว หรืออาจไม่อนุญาตให้ดำเนินการต่อ ซึ่งผู้ควบคุมงานต้องตระหนักและให้ความสำคัญ และด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ผู้ควบคุมงานต้องมีความรอบคอบ รอบรู้ในการพิจารณาการใช้วัสดุอุปกรณ์ตามรายละเอียดแบบรูปสัญญาก่อสร้าง ให้ตรงตามข้อกำหนดและวัตถุประสงค์การใช้งานก่อนการพิจารณาอนุมัติและดำเนินการก่อสร้างเพื่อไว้ใช้ประโยชน์ในราชการต่อไป

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยการปฏิบัติงานของผู้ควบคุมงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดงานก่อสร้าง : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดปทุมธานี ในระดับการปฏิบัติหน้าที่ผู้ควบคุมงานฝ่ายเจ้าของงาน (ภาคราชการ) และผู้ควบคุมงานฝ่ายผู้รับจ้าง (ภาคเอกชน) เพียง 5 เท่านั้น ซึ่งอาจไม่เพียงพอกับปัจจัยในการปฏิบัติงานของผู้ควบคุมงาน ซึ่งผลการศึกษาข้อเสนอของผู้ควบคุมงานมีข้อเสนอแนะสำคัญดังนี้

1.หากมีการศึกษาในครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในรายสมรรถนะในมาตรฐานอาชีพผู้ควบคุมงาน และพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ความชำนาญและศักยภาพในกระบวนการจัดการงานก่อสร้าง

2.พัฒนาบุคลากรด้านระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้ควบคุมงานสามารถบริหารสัญญางานก่อสร้างได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

โกวิทย์ พวงงาม. (2552). *การปกครองท้องถิ่นไทย:หลักการและมิติใหม่ในอนาคต* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ.

โกวิทย์ พวงงาม. (2552). *มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น:วิสัยทัศน์กระจายอำนาจ และการบริหารงานท้องถิ่น* (พิมพ์ครั้งที่5). กรุงเทพฯ:วิญญูชน.

พนม ภัยหน่าย. (2556). *การบริหารงานก่อสร้าง*. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

ภัทร์ชนน อัครวัฒน์สุนทร. (2560). *การวัดค่าปัจจัยความสำเร็จของโครงการก่อสร้างประเภทอาคารพักอาศัยแนวราบ*. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560. (2560). *ราชกิจจานุเบกษา.* เล่ม 134 ตอนที่ 24 ก 24 กุมภาพันธ์ 2560.

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2550. (2550). *ราชกิจจจานุเบกษา.* เล่ม 124 ตอนที่ 68 ก 16 ตุลาคม 2550.

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2558. (2558). *ราชกิจจานุเบกษา.* 25 กันยายน 2558.

วิสูตร จิระดำเกิง. (2549). *สัญญา ข้อกำหนด และการประมาณราคา.* กรุงเทพฯ: วรรณกวี, ปทุมธานี.

วิสูตร จิระดำเกิง. (2558). *การบริหารงานก่อสร้าง (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2)* (พิมพ์ครั้งที่ 2). ปทุมธานี: สำนักพิมพ์วรรณกวี.

สมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน (ประเทศไทย) ในพระราชูปถัมภ์ ฯ. *ความปลอดภัยในงานก่อสร้าง*. สืบค้นจาก https://www.shawpat.or.th/

สุทธิ ภาษีผล. (2555). *องค์ประกอบแสดงความสำเร็จของโครงการ CPAC NEWS*. สืบค้นจาก http://www.cpac.co.th/frame_CM.html.

Certo, C.S. (2000). *Modern management*. New Jersey: Prentice Hall.

Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, *16*(3), 297-334.

Gay,L.R. (1996). *Competencies for Analysis and Application*. (Educational Research).

Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations.* New York: Wiley.

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

Omran, A. (2012). *Factors of Construction Process Construction Management* (No. 3).

Simon, H. A. (1960). *Administrative Behavior*. New York.The McMillen Company.

ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกและใช้ผู้รับเหมาหลักจากสถานการณ์ไวรัสโคโรน่า2019 (COVID 19) ในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย

Contractor Selection Process of the Main Contractor During Novel Coronavirus (Covid-2019) for Petrochemical Industry in Eastern of Thailand

เจษฎา โพธิ์ยวง[1] เฉลย คงปรีพันธุ์[2] และเอนก เนรมิตรครบุรี[3]

Jessada Phoyoung[1] Chaloei Kongpreephan[2] and Anek Niramitkornburee[3]

นักศึกษา[1], อาจารย์[23]

คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

วิทยาเขตอุเทนถวาย กรุงเทพมหานคร 10330[123]

E-mail: Jessada.phoyoung@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้รับเหมาหลักจากสถานการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19)ในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย และ(2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้ผู้รับเหมาหลักจากสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19)ในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย ในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้ที่ทำหน้าที่คัดเลือกและผู้ใช้บริการผู้รับเหมาในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย จำนวน 157 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (1) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกผู้รับเหมาหลักโครงการก่อสร้างในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย ภาพรวมมีความสำคัญมาก ด้านองค์กรของบริษัทในหน่วยงานสูงสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 (2) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจใช้ ผู้รับเหมาหลักโครงการก่อสร้าง ในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย ภาพรวม มีความสำคัญมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้านโดยเรียงจากน้อยไปมาก ดังนี้ โดยมีด้านขณะรับบริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมา ด้านหลังรับบริการ ด้านก่อนรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.09 3.92 ตามลำดับ

คำสำคัญ: กระบวนการคัดเลือกผู้รับเหมา การบริหารจัดการโครงการ อุตสาหกรรมปิโตรเคมี

Abstract

The aims of the research were (1) to factors affecting decision making to select the main contractor during the situation of Novel Coronavirus (COVID-2019) for petrochemical industry in the eastern region of Thailand and (2) factors affecting decision making to use the main contractor during the situation of Novel Coronavirus (COVID-2019) for petrochemical

industry in the eastern region of Thailand. The sample in the study included 157 persons having a duty of selecting contractors and persons using services of contractors in petrochemical industry in the eastern region of Thailand, selected by purposive sampling method. (1) Factors affecting decision making to select the main contractor for construction projects in petrochemical industry in the eastern region of Thailand are highly the mean score of corporate organization was 4.21, (2) Factors affecting decision making to use the main contractor in construction projects in petrochemical industry in the eastern region of Thailand are highly When each aspect is taken into consideration, 3 aspects were at a high level as follow: the mean score of during receiving service was 4.42, followed by the mean scores of after receiving services and before receiving services were 4.09 and 3.92 respectively.

Keywords: Contractor selection process, project management, Petrochemical industry

บทนำ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมภายในประเทศได้มีการพัฒนาและการแข่งขันเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมก่อสร้าง ที่เกิดขึ้นในพื้นที่เศรษฐกิจกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมีในพื้นที่ภาคตะวันออกและภาคกลางของประเทศไทย ทำให้ธุรกิจที่เกียวข้องกับงานก่อสร้างอาคารสำนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมและงานก่อสร้างโครงสร้างเหล็ก เกิดการแข่งขันเกิดขึ้นทำให้หน่วยงานที่ต้องจัดสรรหางาน การประมูลงาน ประกวดราคางาน ต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อรองรับสภาวะการณ์การแข่งขันในด้านธุรกิจเพื่อให้ได้มาซึ่งงานก่อสร้างโครงการที่คาดหวังไว้ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนงาน การจัดการกระบวนการทำงาน การจัดสรรวัตถุดิบ เครื่องมือเครื่องจักร หรือการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรให้เกิดประโยชน์มากที่สุด รวมทั้งการจ้างเหมางาน หรือจ้างผู้รับเหมาร่วม สิ่งเหล่านี้จึงถูกนำมาเป็นปัจจัยในการสร้างธุรกิจเพื่อเป็นการลดต้นทุนการผลิตเพื่อนำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขัน

อนึ่งด้วยสถานการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ซึ่งเป็นโรคระบบทางเดินหายใจที่เกิดจากเชื้อไวรัสในตระกูลไวรัสโคโรนา ซึ่งมีการระบาดจากประเทศจีนไปยังอีกหลายประเทศทั่วโลก ความรุนแรงของ COVID – 19 ส่งผลกระทบในหลายด้าน อาทิ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม และการดำเนินชีวิตประจำวัน ดังนั้นผู้ประกอบการอุตสาหกรรมต้องวางแผนรับมือกับ COVID -19 ทั้งต่อธุรกิจ พนักงานลูกจ้าง คู่ค้า และส่วนรวม เพื่อลดผลกระทบจากการระบาดของ COVID-19 คณะอนุกรรมการป้องกันการระบาด COVID 19 ภายใต้สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยจึงได้จัดทำแนงทางปฏิบัติในการป้องกัน COVID 19 ในการทำงาน สำหรับภาคอุตสาหกรรม 8 กลุ่ม อุตสาหกรรมสำคัญยิ่งยวด ได้แก่ อุตสาหกรรมอาหาร,อุตสาหกรรมยา อุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่ม,อุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์,อุตสาหกรรมผู้ผลิตไฟฟ้า โรงกลั่นน้ำมันปิโตรเลียม ก๊าซ อุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ,อุตสาหรรมขนส่งและโลจิสติกส์

และ อุตสาหกรรมก่อสร้าง (คณะอนุกรรมการป้องกันการระบาด COVID -19 สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2563)

จากเหตุการณ์ดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นเหตุจูงใจทำให้ผู้ศึกษาสนใจการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการคัดเลือกและใช้ผู้รับเหมาหลักโครงการก่อสร้างในอุตสากรรมปิโตรเคมีเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากศึกษาในครั้งนี้มาใช้เป็นแนวทางในการตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้รับเหมาหลัก และเพื่อเป็นการพัฒนาวิธีการในการวิเคราะห์การตัดสินใจในการคัดเลือกและใช้ผู้รับเหมาหลักโครงการก่อสร้างในอุตสากรรมปิโตรเคมีเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย ให้เหมาะสมต่องานก่อสร้างโครงการและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงานโครงการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้รับเหมาหลักจากสถานการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19)

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้ผู้รับเหมาหลักจากสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบปัจจัยในการตัดสินใจในการคัดเลือกผู้รับเหมาหลักโครงการก่อสร้างในอุตสากรรมปิโตรเคมีเขตภาคตะวันออกของประเทศไทยในสถานการณ์ไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19)

2. ทราบปัจจัยในการตัดสินใจในการใช้ผู้รับเหมาหลักโครงการก่อสร้างในอุตสากรรมปิโตรเคมีเขตภาคตะวันออกของประเทศไทยในสถานการณ์ไวรัสโคโรน่า 2019 (COVID-19)

3. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางประยุกต์ใช้ในการคัดเลือกผู้รับเหมาโครงการก่อสร้างในธุรกิจปิโตรเคมี และ ธุรกิจที่มีความสำคัญใกล้เคียง

4. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางประยุกต์ใช้ในการคัดเลือกผู้รับเหมาโครงการก่อสร้างในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่สำคัญต่อประเทศ เช่น การไฟฟ้าฝ่ายผลิต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

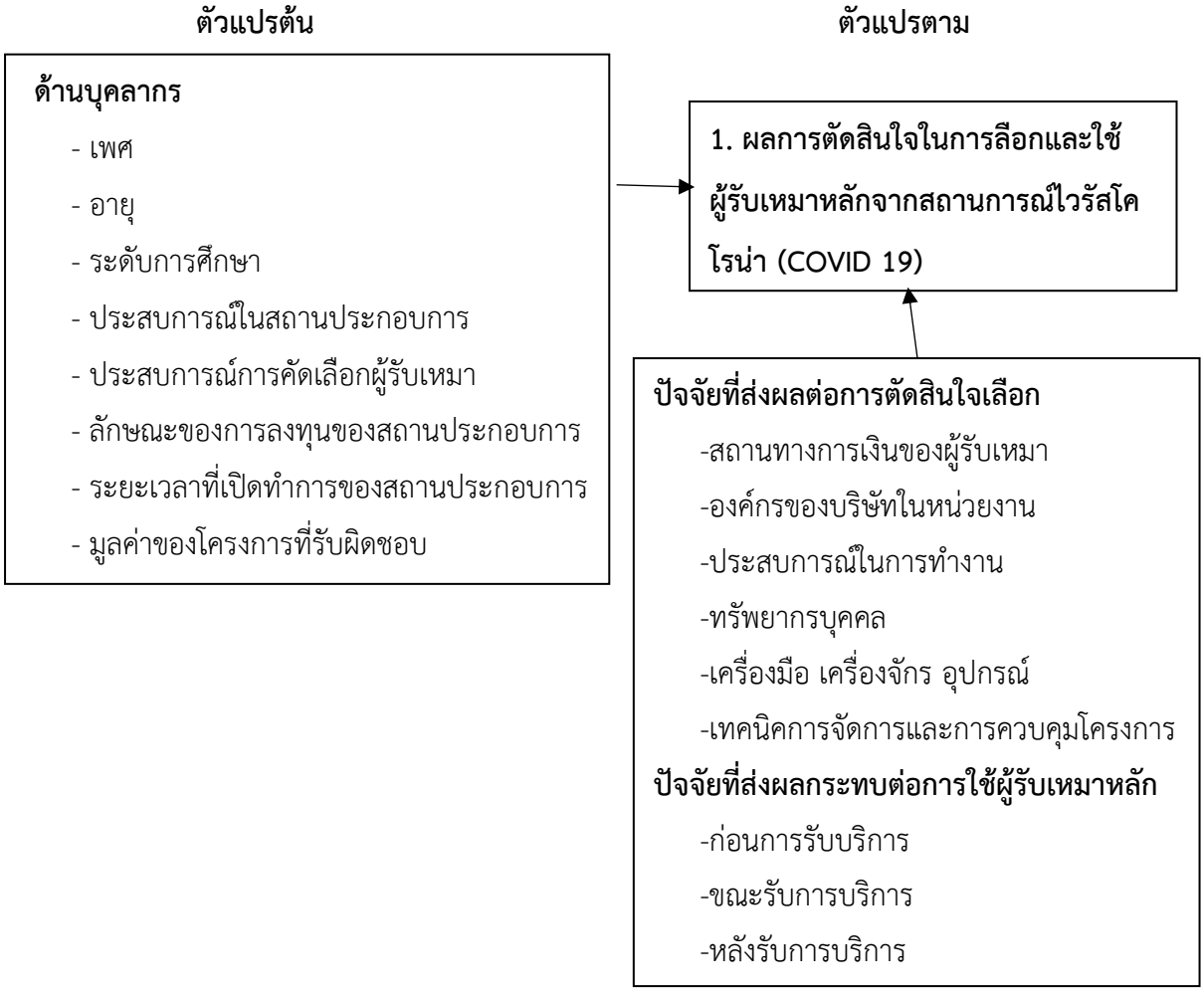
5. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางประยุกต์ใช้ในการคัดเลือกผู้รับเหมาโครงการก่อสร้างในหน่วยงานของรัฐบาล เช่น การก่อสร้างโรงพยาบาล การก่อสร้างอาคารขนาดใหญ่

วิธีการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสำรวจทั้งหมด 4 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม, ปัจจัยที่มีผล่อการตัดสินใจเลือกผู้รับเหมาหลัก และการตัดสินใจใช้ผู้รับเหมาหลัก ในโครงการก่อสร้างในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย เพื่อวิเคราะห์ให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกและปัจจัยในการใช้ผู้รับเหมาหลักโครงการก่อสร้างในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีเขตภาคตะวันออกของประเทศ

ไทย และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงปืนการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเอง ลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงต้องอาศัยความรอบรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในเรื่องนั้น ๆ ของผู้ทำวิจัย การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบนี้มีชื่อเรียกอีกอย่างว่า Judgement sampling ศิริชัย กาญจนวาสี, ดิเรก ศรีสุโข และทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ 2535.การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จาก 10 บริษัท จำนวนประชากร 157 คน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองซึ่งเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อสอบถามกลุ่มผู้เลือกและใช้บริการจากผู้รับเหมาในการก่อสร้างโครงการงาน ในเขตอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง ช่วงระหว่างปี 2562-2563 ซึ่งมี 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เช่น เพศ อายุ ระดับ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ณ.สถานประกอบการปัจจุบัน ประสบการณ์ในการคัดเลือกผู้รับเหมา ลักษณะของการลงทุนของสถานประกอบการ ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการของสถานประกอบการ มูลค่างานของโครงการก่อสร้างที่รับผิดชอบและดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปลายปิด เพื่อการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกผู้รับเหมาหลักโครงการก่อสร้างในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายปิด เพื่อการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจใช้ผู้รับเหมาหลักโครงการก่อสร้างในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1 นำแบบสอบถามทุกฉบับตรวจสอบความสมบูรณ์ ครบถ้วนของการตอบแบบสอบถามหากพบรายการใดยังไม่ชัดเจนและสมบูรณ์จะนำไปขอความกรุณาให้ตอบสมบูรณ์อีกครั้ง

2 แบบสอบถามมี 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามทั่วไปเกี่ยวกับตัวผู้ตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปลายปิด การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกผู้รับเหมาหลักโครงการก่อสร้างในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย เพื่อใช้ประกอบการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายปิด การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจใช้ผู้รับเหมาหลักโครงการก่อสร้างในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย เพื่อใช้ประกอบการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

3 เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนของข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แปลความหมาย ดังต่อไปนี้

5 มากที่สุด หมายถึง ผู้ตอบแสดงถึงปัจจัยที่ส่งอิทธิพลในระดับมากที่สุด

4 มาก หมายถึง ผู้ตอบแสดงถึงปัจจัยที่ส่งอิทธิพลในระดับมาก

3 ปานกลาง หมายถึง ผู้ตอบแสดงถึงปัจจัยที่ส่งอิทธิพลในระดับปานกลาง

2 น้อย หมายถึง ผู้ตอบแสดงถึงปัจจัยที่ส่งอิทธิพลในระดับน้อย

1 น้อยที่สุด หมายถึง ผู้ตอบแสดงถึงปัจจัยที่ส่งอิทธิพลในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การตัดสินการวิเคราะห์ข้อมูลพิจรณาจากค่ามัชฉิมเลขคณิตดังนี้ (จริพรและอุทัยวรรณ, 2548, 19)

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50-5.00 หมายถึง ระดับที่ส่งผลต่ออิทธิพลมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50-4.49 หมายถึง ระดับที่ส่งผลต่ออิทธิพลมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50-3.49 หมายถึง ระดับที่ส่งผลต่ออิทธิพลปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50-2.49 หมายถึง ระดับที่ส่งผลต่ออิทธิพลน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.49 หมายถึง ระดับที่ส่งผลต่ออิทธิพลน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยที่ศึกษาข้อมูลโดยการใช้สถิติที่เกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ข้องมูลเชิงปริมาณ ซึ่งประชากรที่ศึกษาและทดสอบสมมติฐานการศึกษาโดยใช้สถิติอ้างอิง ได้แก่

สถิติเชิงปริมาณ (Quantitative Statistics)

1) ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Standard Deviation) วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการตัดสินใจและเลือกใช้บริษัทผู้รับเหมาหลักโครงการก่อสร้างในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย กรณีศึกษาจังหวัดระยอง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและบรรยายลักษณะข้อมูลทั่วไปของการก่อสร้างโครงการ

2) ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อบริษัทรับเหมาก่อสร้างในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย

ผลการวิจัย

ระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกผู้รับเหมาหลักโครงการก่อสร้างในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีเขตภาคตะวันออกของประเทศไทยโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านองค์กรของบริษัทในหน่วยงาน สูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านองค์กรบริษัทในหน่วยงาน

ปัจจัยด้านองค์กรของบริษัทในหน่วยงาน		ระดับความคิดเห็น		
		Mean	SD.	ระดับ
1.	ลักษณะการจดทะเบียนประกอบการ	4.48	0.68	มาก
2.	อายุการดำเนินกิจการของบริษัท	4.46	0.67	มาก
3.	การจัดองค์กรของบริษัท/หน่วยงาน	4.08	0.87	มาก
4.	ประเภทของการเป็นสมาชิกขององค์กรที่เชื่อถือได้	3.43	1.15	ปานกลาง
5.	ประวัติการทำงานที่ทำให้เจ้าของโครงการเสียหายมาแล้ว	4.21	0.82	มาก
6.	ประวัติถูกฟ้องร้องจากบุคคลที่ 3 ที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้าง	4.12	0.86	มาก
7.	ประวัติการฟ้องร้องกับเจ้าของโครการ	4.54	0.63	มากที่สุด
8.	นโยบายบริษัทด้านสิ่งแวดล้อม	4.52	0.66	มากที่สุด
9.	นโยบายบริษัทด้านความปลอดภัย และ มาตรการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19)	4.59	0.57	มากที่สุด
10.	การมีทีมงานที่เพียงพอตามโครงสร้างการจัดการองค์กรภายในหน่วยงาน	4.52	0.66	มากที่สุด
11.	ความสามารถของบุคลากรหลักในด้านการบริหารโครงการ	4.55	0.62	มากที่สุด
12.	ความสามารถของบุคลากรหลักในด้านเทคนิค	4.45	0.70	มาก
13.	จำนวนโครงการที่กำลังดำเนินการอยู่	3.68	1.14	มาก
14.	มูลค่ารวมของทุกโครงการที่กำลังดำเนินการอยู่	3.31	1.19	**ปานกลาง**
รวม		**4.21**	**0.40**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่าระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกผู้รับเหมาหลักโครงการก่อสร้างในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย ในด้านองค์กรของบริษัทในหน่วยงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.40เมื่อพิจารณาพบว่าเมื่อพิจารณาพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก 7 ด้าน และอยู่ใน ระดับปานกลาง 2 ด้าน

โดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีด้านนโยบายบริษัท ด้านความปลอดภัย และ มาตรการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5 มากที่สุด

ระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจใช้ผู้รับเหมาหลักโครงการก่อสร้างในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีเขตภาคตะวันออกของประเทศไทยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้านโดยเรียงจากน้อยไปมากดังนี้ โดยมีด้านขณะรับบริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมา ด้านหลังรับบริการ ด้านก่อนรับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.09 3.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านก่อนการรับบริการ

ปัจจัยด้านขณะรับบริการ		**ระดับความคิดเห็น**		
		Mean	**SD.**	**ระดับ**
1.	ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการแจ้งรายละเอียดงานของบริษัท	4.40	0.71	มาก
2.	ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการแจ้งรายละเอียดงานของบริษัท	4.43	0.71	มาก
3.	มีการเตรียมอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัย และ การป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในขณะปฏิบัติงานไว้พร้อม	4.32	0.80	มาก
4.	ความถูกต้อง แม่นยำ ในรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.24	0.82	มาก
5.	วิเคราะห์หาสาเหตุ และแนวทางการป้องกัน ไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีก	4.12	0.86	มาก
6.	การปฏิบัติเสร็จตามกำหนดเวลา	4.32	0.76	มาก
7.	การปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง เอาใจใส่ ในขณะปฏิบัติงาน	4.60	0.54	มากที่สุด
8.	กริยา มารยาท ของบริษัทผู้รับเหมา	4.56	0.55	มากที่สุด
9.	การปฏิบัติงานทุ่มเท พยายามแก้ไขปัญหาสำหรับเจ้าของโครงการอย่างถึงที่สุด	4.52	0.62	มากที่สุด
10.	สัมพันธภาพที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ของบริษัทของโครงการ	4.54	0.58	มากที่สุด
11.	การปฏิบัติตามคำร้องเรียนของบริษัทเจ้าของโครงการ	4.54	0.60	มากที่สุด
รวม		4.42	0.50	มาก

จากตารางที่2พบว่าระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจใช้ผู้รับเหมาหลักโครงการก่อสร้างในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีในเขตภาคตะวันออกของประเทศไทยอยู่ในระดับมากมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 เมื่อพิจารณาพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก 6 ด้าน โดยเรียงจากมากไปน้อยดังนี้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี การปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง เอาใจใส่ ในขณะปฏิบัติงาน มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 รองลงมา กริยา มารยาท ของบริษัทผู้รับเหมา การปฏิบัติตามคำร้องเรียนของบริษัทเจ้าของโครงการ สัมพันธภาพที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัตงานกะบเจ้าหน้าที่ของบริษัทของโครงการ การปฏิบัตงานทุ่มเท พยายามแก้ไขปัญหาสำหรับโครงการอย่างถึงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 4.54 4.52 ตามลำดับ อยู่ในระดีบมาก โดยมี ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อการแจ้งรายละเอียดงานของบริษัท มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมา มีการเตรียมอุปกรณ์อุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัย และ การป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19) ในขณะปฏิบัติงานไว้พร้อม

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้านหลังการรับบริการ

ปัจจัยด้านหลังรับบริการ		**ระดับความคิดเห็น**		
		Mean	**SD.**	**ระดับ**
1.	ความคุ้มค่าของงานกับค่าใช้จ่ายที่จ่ายไป	4.36	0.85	**มาก**
2.	การรับประกันผลงาน ที่ได้ทำการก่อสร้าง	3.57	1.02	**มาก**
3.	มีความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องของบริษัทผู้รับเหมา	2.77	0.95	**ปานกลาง**
4.	การอธิบายรายละเอียดของงานจากการปฏิบัติงานของบริษัทผู้รับเหมา	4.38	0.78	**มาก**
5.	ความสะอาด สภาพของงาน และ การป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19) หลังจากการให้บริการรับเหมา	4.57	0.65	**มากที่สุด**
6.	การติดตามผลหลังการให้บริการรับเหมา	4.34	0.79	**มาก**
7.	การแก้ไขปัญหา อย่างรวดเร็ว และเอาใจใส่เมื่อเกิดปัญหาตามมา	4.68	0.53	**มากที่สุด**
รวม		4.09	0.42	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจใช้ผู้รับเหมาหลัก โครงการก่อสร้างในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีเขตภาคตะวันออกของประเทศไทยในด้านหลังรับบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42 เมื่อพิจารณาพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน โดยเรียงจากมากไปน้อยดังนี้ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีการแก้ไขปัญหาอย่าง

รวดเร็ว และเอาใจใส่เมื่อเกิดปัญหสตามมา มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.68 รองลงมา ความสะอาด สภาพหน้างาน และการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19) หลังจากการให้บริการรับเหมา มีค่าเฉลี่ย 4.57 อยู่ในระดับมาก

อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้ามีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้รับเหมาหลักจากสถานการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) พบว่าในภาพรวม จากทั้งหมด 6 ด้าน พบว่าระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกผู้รับเหมาหลักโครงการก่อสร้างในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีเขตภาคตะวันออก ของประเทศไทยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ (ภิรวดี ชูประวัติ, 2554) ที่กล่าวว่า โดยงานโครงการจะสามารถแล้วเสร็จได้ก็ต่อเมื่อได้ส่งมอบงานให้แก่เจ้าของโครงการเรียบร้อยแล้ว โครงการก่อสร้างจะประกอบไปด้วยกลุ่มคน ฝ่ายหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องหลายฝ่ายตั้งแต่เจ้าของโครงการ ผู้ออกแบบ ผู้รับเหมาก่อสร้างหลัก ผู้รับเหมาก่อสร้างรายย่อย ผู้จัดจำหน่ายหรือร้านค้าวัสดุก่อสร้าง เจ้าหน้าที่รัฐ สถาบันการเงิน เป็นต้น และ

ผู้ศึกษามีความคิดเห็นสอดสอดคล้องกัน กล่าวคือ การจ้างองค์กรที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในเรื่องต่าง ๆ เป็นการเฉพาะ เข้ามาทำงานนั้น ๆ แทนให้ทั้งหมดหรืออาจจะเป็นแค่เพียงบางส่วน องค์กรจะต้องบริหารจัดการหน่วยงานย่อยในองค์การของตนเองได้เป็นอย่างดีเพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการจ้างงานนั้น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในงานก่อสร้างโครงการที่มีรูปแบบในการดำเนินการค่อนข้างซับซ้อน ประกอบไปด้วย งานออกแบบ งานจัดซื้อวัสดุ งานจัดหาแรงงาน งานขนส่ง งานติดตั้งก่อสร้างในสนาม ปัญหาในด้านต่าง ๆ สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ดังนั้นในการก่อสร้างโครงการจะต้องมีการวางแผน และ การบริการจัดการองค์กรที่ดี

ส่วนด้านการศึกษาเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้ผู้รับเหมาหลักจากสถานการณ์ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) พบว่าในภาพรวม จากทั้งหมด 3 ด้าน พบว่าระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจใช้ผู้รับเหมาหลักโครงการก่อสร้างในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีเขตภาคตะวันออก ของประเทศไทย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ มนต์ชัย วงศ์สันติราษฎร์ (2556) ผู้ควบคุมงานก่อสร้างให้ความสำคัญของหน้าที่ด้านความรู้ความเข้าใจในงานด้านวิศวกรรมมากที่สุด รองลงมาคือด้านการเอาใจใส่ในหน้าที่และในการจัดการลำดับความสำคัญของหน้าที่ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในขณะก่อสร้าง

ผู้ศึกษามีความคิดเห็นสอดสอดคล้องกัน กล่าวคือ ขั้นตอนการก่อสร้างโครงการนั้น ผู้ควบคุมงาน วิศวกรโครงการ และช่างเทคนิคต่าง ๆ ต้องมีความรู้ ความสรถมาถ ในการทำงานก่อสร้างนั้น ๆ ให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ รวมทั้งวิธีการแก้ปัญหาเชิงเทคนิคต่าง ๆในระหว่างการดำเนินโครงการจนแล้วเสร็จ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำวิจัย จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกผู้รับเหมาหลักโครงการก่อสร้างในอุตสาหกรรมปิโตรเคมีเขตภาคตะวันออกของประเทศไทยด้าน

องค์กรของบริษัทในหน่วยงานสูงสุด รองลงมาด้านเทคนิคการจัดการ การควบคุมโครงการ ด้านเครื่องมือเครื่องจักร อุปกรณ์ ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้านทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับมากตามลำดับ ส่วนด้านที่น้อยสุด คือด้านสถานะทางการเงินของผู้รับเหมา ในด้านที่มากที่สุด มีด้านนโยบายบริษัท ด้านความปลอดภัย และ มาตรการป้องกันไวรัสโคโรนา (COVID-19) มีค่าเฉลี่ยที่ผู้คัดเลือกให้ความสำคัญที่สุด การเลือกและใช้ผู้รับเหมาที่มีการจัดการ ควบคุมได้ดี จะไม่เกิดปัญหาจนเกิดการหยุดชักงัก หรือ หยุดงานระหว่างการก่อสร้าง ซึ่งจะเกิดความสูญเสีย ทั้งด้านการเงิน เวลา ของโครงการ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้ศึกษาในครั้งต่อไปควรศึกษาผลกระทบทางด้านการเงินและเวลา ในกรณีเกิดการล่าช้าจากไวรัสหรือโรคติดต่ออื่นที่ก่อให้เกิดความเสียหายระหว่างการก่อสร้าง

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ได้รับการสนับสนุนจากสาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกวิทยาเขตอุเทนถวายและสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลือ และนำให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษา และขอขอบคุณอาจารย์ รองศาสตราจารย์ ดร.อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่ได้ให้ความกรุณามาเป็นเกียรติในการเป็นประธานในการสอบงานวิจัย และได้เมตตาชี้แนะเพิ่มเติมในเนื้อหาการวิจัยให้มีความสมบูรณ์และทรงคุณค่า

บรรณานุกรม

คณะอนุกรรมการป้องกันการระบาดCOVID-19.(2563). *แนวปฏิบัติการป้องกัน COVID-19 ในการทำงานสำหรับภาคอุตสากรรม*. สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.

ภิรวดี ชูประวัติ.(2554). *การบริหารงานก่อสร้าง.* (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการงานก่อสร้าง. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

มนต์ชัย วงศ์สันติราษฎร์. (2556). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการควบคุมงานก่อสร้างกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลภายในจังหวัดนครราชสีมา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาวิชาโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์:มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ศิริชัย กาญจนวาสี, ดิเรก ศรีสุโข, และทวีวัฒน์ ปิตยานนท์. (2535). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

การศึกษาความล่าช้าของโครงการก่อสร้างโกดังเก็บสินค้าโดยบริษัทผู้รับเหมาก่อสร้างขนาดเล็ก

Study on the Delay of the Warehouse Construction Project by Small Construction Contractors

ภีมชัย จงธรรมจินดา[1] และเอนก เนรมิตรครบุรี[2]

Peemachai Jongtamjinda[1] and Anek Neramitkornburi[2]

สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย[1,2]

E-mail: Jongtamjinda@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัญหาความล่าช้าของโครงการก่อสร้าง (2) เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาความล่าช้าของโครงการก่อสร้าง ในพื้นที่จังหวัดระยอง ประชากรที่ใช้ศึกษาแบ่ง 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ว่าจ้างและกลุ่มผู้รับจ้าง ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาเรื่องเวลาการก่อสร้าง แบบก่อสร้าง ค่าเฉลี่ย 4.08 มีผลกระทบระดับมาก (1) ปัจจัยด้านต้นทุนรายด้านกิจกรรมไม่มีเนื้องานแต่ต้องเพิ่ม ค่าเฉลี่ย 4.52 (2) ปัจจัยด้านการบริหารงานโครงการรายด้านการบริหารไม่สอดคล้องกับเวลา ค่าเฉลี่ย 2.56 มีผลกระทบระดับปานกลาง (3) ปัจจัยด้านแรงงานรายด้านเกี่ยวกับปัญหาแรงงานข้ามถิ่นเนื่องจากภัยพิบัติโรคระบาด ค่าเฉลี่ย 4.14 มีผลกระทบระดับมาก (4) ปัจจัยด้านวัสดุ-อุปกรณ์และเครื่องมือรายด้านมีการซ่อมบ่อย ค่าเฉลี่ย 2.59 ผลกระทบระดับปานกลาง ปัจจัยด้านแบบก่อสร้างรายด้านการเปลี่ยนแปลงแบบก่อสร้างบ่อย ค่าเฉลี่ย 4.41 ผลกระทบระดับมาก (5) ปัจจัยด้านระยะเวลารายด้านเกี่ยวกับระยะเวลาของสัญญางวดงานไม่สอดคล้องกับหน้างานนอกเหนือจากรายจ่ายโครงการบ่อย ค่าเฉลี่ย 3.62 ผลกระทบระดับมาก (6) ปัจจัยด้านการสื่อสารและประสานงานรายด้านการไม่ร่วมมือเป็นทีมเวิร์ค ทำให้งานเสียหายแก้ไขงานบ่อย ค่าเฉลี่ย 2.47 มีผลกระทบกับโครงการอยู่ในระดับน้อย (7) ปัจจัยด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมโดยรอบโครงการก่อสร้างรายด้านสภาพดินฟ้า อากาศ เช่น น้ำท่วมเสียเวลาและค่าใช้จ่าย ค่าเฉลี่ย 2.43 ผลกระทบระดับน้อย

คำสำคัญ: ความล่าช้าของโครงการก่อสร้าง ก่อสร้างโกดังสินค้า ผู้รับเหมาขนาดเล็ก

Abstract

The purpose of this research is to study the problem of construction project delays and to study the ways to solve the problems of construction project delays. in Rayong Province The study population was divided into 2 groups, namely employer group and contractor group. The study found that the problem of construction time, construction plan, mean of 4.08 had a high impact. (1) Cost factor by activities, no work but need to add, average

4.52 (2) Project management factors, in terms of management, are not consistent with time, mean 2.56, have moderate impact. (3) Labor factors in terms of migrant workers problems due to disasters, epidemics, average 4.14, had a high impact. (4) Material factors - equipment and tools in each side are often repaired, average value 2.59, moderate impact. Construction design factor, in case of frequent changes in construction design, average 4.41, high impact (4) Material factors - equipment and tools in each side are often repaired, average value 2.59, moderate impact. Construction design factor, in case of frequent changes in construction design, average 4.41, high impact (5) Duration factor, in relation to the duration of the contract, the work period is inconsistent with the job site, other than project expenditures often, average 3.62, high impact (6) Factors in communication and coordination of non-collaborative teamwork causing damage to the work, frequent revisions, average 2.47, having a low impact on the project (7) Factors related to the location and environment surrounding the construction project in terms of weather conditions such as flooding, time consuming and costly, average 2.43, low impact

Keywords: Delays, warehouse construction, small contractors

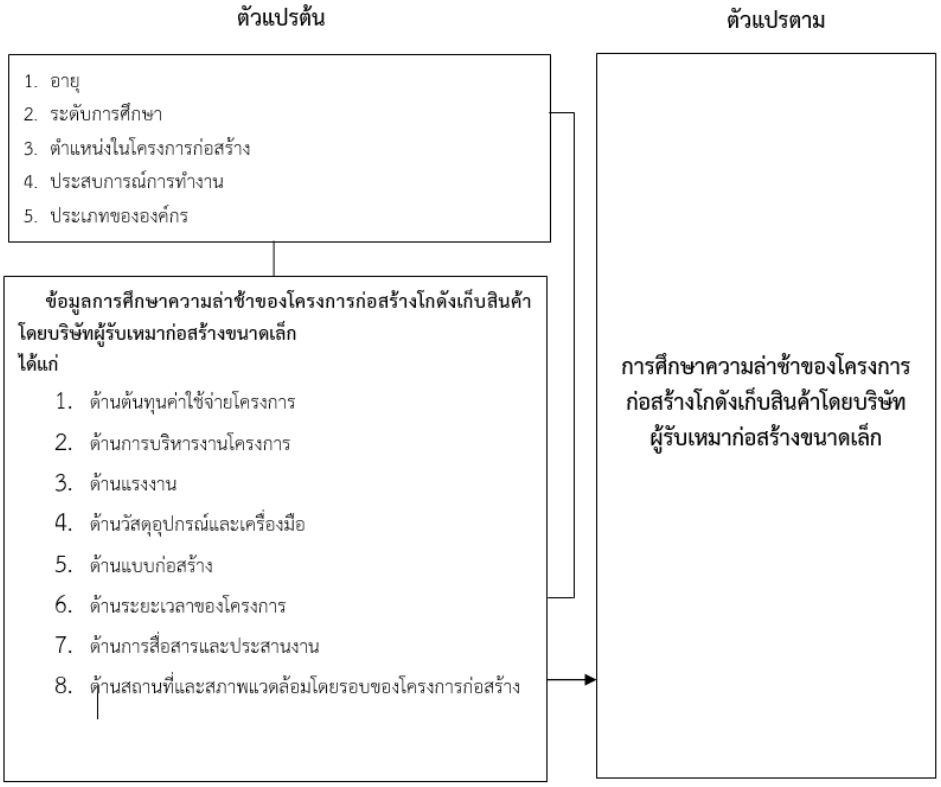
บทนำ

งานก่อสร้างเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อโครงสร้างพื้นฐานขึ้นมาเป็นตัวอาคารเพื่อเกิดประโยชน์ต่อการใช้งานของผู้ใช้ เป็นการจัดหาทรัพยากร การบริหารทรัพยากรต่าง ๆ (อ้างถึงในวิภารัตน์ กอพยัคฆินทร์, 2547) เช่น ต้นทุนค่าใช้จ่าย การบริหารโครงการ การบริหารความปลอดภัยและบริหารทรัพยากรของงานก่อสร้างแบ่งได้ทั่วไป ได้แก่ ประเภทที่อยู่อาศัย ประเภทที่ใช้ในด้านอุตสาหกรรม ประเภทที่ใช้ในเชิงพาณิชย์ งานก่อสร้างอาคารโรงงาน เนื่องจากบริษัทที่ผู้ศึกษาทำงานอยู่นั้นเป็นบริษัทผู้รับเหมาก่อสร้างประเภทอาคารโกดังเก็บสินค้า มีความยากง่ายคละกันไปตามพื้นที่และสภาพหน้างานที่ดำเนินการ ปัญหาและอุปสรรคที่น่าศึกษาหลายประการ จากประสบการณ์ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับเครื่องจักรกล ปัญหาด้านการเบิกจ่ายเป็นต้น มักพบกับปัญหามาโดยตลอด เป็นสาเหตุให้มีสนใจที่จะศึกษาความล่าช้าของโครงการก่อสร้างโกดังเก็บสินค้าโดยบริษัทผู้รับเหมาก่อสร้างขนาดเล็ก ทั้งนี้เพื่อการศึกษาและการบูรณาการความรู้เพื่อการนำไปใช้แก้ไขปัญหาให้กับองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อศึกษาปัญหาความล่าช้าของโครงการก่อสร้างโกดังเก็บสินค้าบริษัทผู้รับเหมาก่อสร้างขนาดเล็กและ(2) เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาความล่าช้าของโครงการก่อสร้างโกดังเก็บสินค้า

กรอบแนวคิดในการศึกษา



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดเพื่อการศึกษา

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าในงานก่อสร้างโดยแบ่งตามหลักบริหารงานก่อสร้าง

ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าในงานก่อสร้างตามแนวคิด ทฤษฎีหลักการบริหารงานก่อสร้างหรือ 5M แบ่งได้ดังนี้ (ประกอบ บำรุงผล, 2442)

1. มนุษย์ (Man) งานก่อสร้างเป็นงานที่ต้องอาศัยกำลังคนในการทำงานเป็นส่วนใหญ่และกำลังคนจำนวนมาก ประกอบด้วยผู้ที่มีความรู้ความสามารถในหลายระดับแบ่ง 4 ระดับ ได้แก่

(1) ระดับวางแผนนโยบาย (Profession) ได้แก่ ระดับผู้บริหารโครงการ

(2) ระดับช่างเทคนิค (Technician) ได้แก่ ระดับควบคุมงาน

(3) ระดับช่างผีมือ (Skilled Labour) ได้แก่ ระดับแรงงานที่มีความชำนาญ

(4) ระดับแรงงาน (Labour) ได้แก่ ระดับปฏิบัติงานโดยใช้แรงงานอย่างเดียว

2. วัสดุและอุปกรณ์ (Material) เป็นปัจจัยหลักอีกส่วนหนึ่งของงานก่อสร้าง

3. เงินทุน (Money) หมายถึง เงินสด (Cash) เงินผ่อนเงินกู้ (Credit) เงินทุนที่สนับสนุนการบริหารงาน

4. เครื่องจักรกลในงานก่อสร้าง (Machine) หมายถึง เครื่องจักรหรือเครื่องทุ่นแรงที่นำมาใช้ในงานก่อสร้าง หากมีไม่เพียงพอหรือมีแต่ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้เกิดล่าช้า

(1) ขั้นตอนวิธีการก่อสร้าง (Management) หมายถึง ขั้นตอนวิธีการและเทคนิคในการก่อสร้าง โครงการก่อสร้างต่างย่อมต้องมีเทคนิคหรือขั้นตอนในการวางแผนงานในการก่อสร้าง

สาเหตุความล่าช้าในงานก่อสร้างแบ่งสาเหตุความล่าช้า ได้แก่

1.) ความล่าช้าที่สาเหตุจากผู้รับเหมา เป็นความล่าช้าที่มีสาเหตุมาจากผู้รับเหมา มักเกิดจากปัจจัยด้านบริหารการจัดการ โดยหลัก 5M ได้แก่ วัสดุ (Material), เงินทุน (Money), กำลังคน (Man), เครื่องจักร (Machine) และการจัดการ (Management) ปัจจัยทั้ง 5 มีความสัมพันธ์ (ฤทธิ์ชาร์ด ดีอำมาตย์, 2536)

2.) วัสดุก่อสร้างขาดแคลน เช่น การกักตุนวัสดุก่อสร้างเพื่อหวังเก็งกำไร

3.) การใช้วัสดุสิ้นเปลืองเกินกว่าปกติในงานก่อสร้าง

4.) การบริหารงานของผู้รับเหมาย่อยไม่มีระบบ

ประเภทที่ 1 ความล่าช้าที่เรียกร้องค่าชดเชยได้ (Compensable Delay) คือ ความล่าช้าที่มักจะเกิดขึ้นจาก 2 บุคคล ได้แก่ ความล่าจ้าจากผู้ว่าจ้าง (Owner Delay) และความล่าช้าจากสถาปนิกและวิศวกร (Architect/Engineer Delay) ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วสามารถเรียกร้องค่าชดเชยหรือค่าเสียหายจากความล่าช้าที่เกิดขึ้นนั้นได้ทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย

ประเภทที่ 2 ความล่าช้าที่ไม่สามารถเรียกร้องค่าชดเชยได้ (Non-Compensable Delay) ได้แก่ ความล่าช้าที่เกิดขึ้นจากกลุ่มบุคคลที่ 3 (Third Party Delay) ที่ไม่ใช่ผู้ว่าจ้าง สถาปนิก วิศวกรและผู้รับเหมา ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วไม่สามารถเรียกร้องค่าชดเชยได้แต่สามารถเพิ่มระยะเวลาในการทำงานได้ เช่น ภัยธรรมชาติ เป็นต้น

แนวคิดการบริหารคุณภาพ

การดำเนินงานคุณภาพผู้บริหารให้ความสำคัญการพัฒนาคุณภาพทั้งองค์การซึ่งหลักการบริหารรูปแบบ TQM เป็นหลักการบริหารที่มีความหมาย บูรณาการเข้ากับทุกส่วนขององค์การเพื่อแก้ปัญหาสร้างคุณค่าเพิ่มการควบคุมต้นทุน การปรับโครงสร้างองค์การและมีคุณประโยชน์ต่อองค์กร เป็นทางเลือกและแนวทางในการปฏิบัติเพื่อช่วยให้ธุรกิจได้เปรียบในการแข่งขันและก้าวไปข้างหน้าการบริหารเชิงคุณภาพโดยรวม การจัดระบบและวินัยในการทำงานเพื่อป้องกันความผิดพลาดเสียหายและมุ่งสร้างคุณค่าในกระบวนการทำงานทุกๆขั้นตอนโดยที่ทุกคนในองค์การต้องมีส่วนร่วม ทำให้เป็นปัจจัยสำคัญในการก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ ทั้งในด้านการบริหาร การบริหารลูกค้า การบริหารบุคคลและการบริหารการเงินเป็นต้น

วัตถุประสงค์สำคัญที่สุดของการบริหารคุณภาพโดยรวม คือ การพัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ ด้วยการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงานและปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการอันจะเป็นผลให้คุณภาพชีวิตของพนักงานทุกคนดีขึ้น การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมในองค์กร ทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของสินค้าหรือบริการเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุดเป็นการทำให้องค์การมีศักยภาพในการแข่งขันมีความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนและเป็นแนวทางที่ช่วยให้องค์การสามารถลดต้นทุนในการผลิตและการดำเนินงานได้ ซึ่งนอกจากมีผลต่อการผลิตแล้วทำให้ทุกกระบวนการมีความคล่องตัวและเกิดพัฒนาการขององค์กรในระยะยาวผล มีการกำจัดของเสียหรือทำให้ของเสียในองค์กรลดลง (Zero-Waste) เป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมที่ดี (ทองทิภา, 2545)

ความหมายของ TQM Total Quality Management หรือ TQM การบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จกล่าวได้ว่า TQM มีความหมายเป็นพลวัตมีพัฒนาการเป็นวัฒนธรรมขององค์กรที่สมาชิกทุกคนต่างให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์การอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้าสร้างโอกาสทางธุรกิจความได้เปรียบในการแข่งขันและพัฒนาการที่ยั่งยืนขององค์การ (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันท์, 2545)

การนำ TQM ไปประยุกต์ใช้ในองค์การให้เกิดผลนั้นต้องมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและเป็นสิ่งที่คุ้มค่า ให้เกิดขึ้นในองค์กรได้ขั้นตอนในการนำ TQM ไปสู่การปฏิบัติ ดังนี้

1. การคัดเลือกและแต่งตั้ง ผู้รับผิดชอบในการพัฒนาคุณภาพขององค์กร ผู้บริหารที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไปในองค์การและผู้ที่ผ่านการคัดเลือกต้องสามารถทำงานเต็มเวลาได้ คอยติดตาม ตรวจสอบ ประเมินและแก้ไขปัญหาได้

2. การวางแผนปฏิบัติ ผู้บริหารและทีมงานร่วมกำหนดวิสัยทัศน์แนวนโยบายและกลยุทธ์เพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดแผนระยะสั้น ระยะปานกลางและระยะยาว การกำหนดให้มีการสื่อสารทั่วทั้งองค์กร เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารการพัฒนาผู้นำการสร้างทีม การอบรมความรู้และทักษะในการบริหารการปลูกฝังวัฒนธรรม การจัดทำระบบเอกสารเพื่อไม่ให้เสียเวลากับงานเอกสาร การปรับโครงสร้างและระบบงาน การเปลี่ยนระบบประเมินผลและการให้รางวัลโดยให้ความสำคัญกับผลงานของทีม

3. การดำเนินงาน มีการนำแผนไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบให้สอดคล้องตามแผนแม่บท เปิดโอกาสให้ผู้มีมีส่วนร่วม การแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ

4. ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินและแก้ไข

แนวคิดการบริหารงานโครงการ

เป็นภารกิจของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรงคือ กลไกที่สำคัญที่สุดในการผลักดันและกำกับปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 3 ประการ สามารถดำเนินไปได้โดยมีประสิทธิภาพ คำจำกัดความของคำว่าการบริหารหรือการจัดการไว้ต่างกันตามทัศนะ ได้แก่

การบริหาร หมายถึง การดำเนินการให้ทุกโครงการทำหน้าที่สัมพันธ์กันทำให้เกิดการผสมผสานกันขึ้นอยู่กับผู้บริหารที่วางแผนบริหารอย่างไร ผู้บริหารมีหน้าที่อำนวยการ (Directing) ตามหน้าที่ (Organizing) ที่เป็นผู้รับผิดชอบควบคุม (Controlling) การนำแผนงาน (Planning) กำหนดทรัพยากร (Assembling Resource) การผลิตหรือการใช้ปัจจัยการบริหาร ได้แก่ คน งบประมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์และอื่น ๆ สรุปการดำเนินการ การสั่งการบริหารจัดการควบคุม นำแผนเพื่อให้แล้วเสร็จตามแผนงาน คำว่า การบริหารจัดการไว้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ 2545)

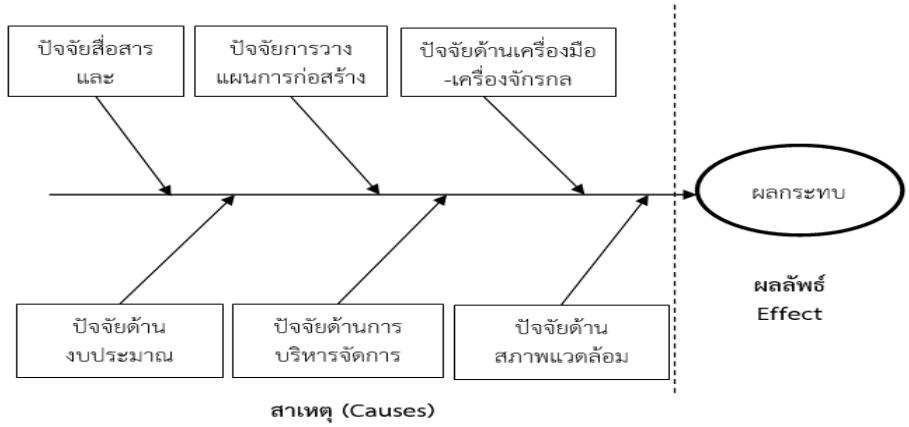
บุคลากร (Man) เป็นปัจจัยสำคัญของการบริหารงานจำเป็นต้องมีคนที่ปฏิบัติงาน ผลงานที่ดีจะออกมาประกอบด้วยบุคคลที่มีคุณภาพและมีความรับผิดชอบต่อองค์กรหรือหน่วยงานนั้น

เงิน (Money) จำเป็นต้องมีงบประมาณเพื่อการบริหารงานหากขาดการประมาณการบริหารงานของหน่วยงานก็ยากที่จะบรรลุเป้าหมาย

เครื่องจักร-วัสดุและอุปกรณ์ (Machine & Material) จำเป็นต้องมีวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรในการบริหารหากหน่วยงานขาดวัสดุอุปกรณ์หรือทรัพยากรในการบริหารแล้ว

ขั้นตอนการดำเนินงาน (Method) การดำเนินโครงการมีหลายขั้นตอนการดำเนินงานน้อยหลายขั้นตอน ซึ่งผู้บริหารโครงการตองกำหนดแนวทางดำเนินงานอยางเป็นระบบ

สิ่งแวดล้อม (Environment) สภาพดิน ฟ้า อากาศ สภาพพื้นที่ สถานที่ในการทำงาน



รูปที่ 2 หลักการวิเคราะห์โครงการ 5M 1E

ที่มา: โสรัจจะ ซ้ายคล้าย (2557)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เมธี โก้ล่อง (2552) ได้ศึกษา การศึกษาปัญหาด้านเทคนิคก่อสร้างที่มีผลต่อการตรวจรับมอบบ้านในโครงการบ้านจัดสรร วิธีการวิจัยใช้การวิจัยแบบแจกแบบสอบถามไปยังเจ้าของบ้านที่ตรวจรับมอบบ้านไปแล้วในช่วงระยะเวลาไม่เกิน 3 ปี จำนวน 400 ชุด ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาด้านเทคนิคก่อสร้างที่เจ้าของบ้านให้ความสำคัญมากกับงานภายนอกในส่วนของงานระเบียงหรือเฉลียงนอกบ้าน งานหลังคาในส่วนของงานชายคาและกระเบื้องหลังคา งานพื้นในส่วนของงานวัสดุบุพรมและพรมพีวีซี งานช่องเปิดในส่วนของงานกระจก งานฝ้าเพดานยิปซัมฉาบเรียบ งานระบบไฟฟ้าในส่วนของงานปลั๊กไฟฟ้าและงานโทรศัพท์ งานระบบสุขาภิบาล

ในส่วนของงานโถส้วมส่วนการให้ความสำคัญต่อปัญหาด้านเทคนิคก่อสร้างของเจ้าของบ้านจำแนกตามลักษณะของบ้านและประชากรศาสตร์พบว่าเจ้าของบ้านเพศชายจะให้ความสำคัญกับงานชายคา งานฝ้าเพดานภายนอก งานฝ้าเพดานยิปซัมฉาบเรียบและงานฝ้าแผ่นกระเบื้องซีเมนต์ ส่วนเพศหญิงให้ความสำคัญกับงานประตูรั้ว งานรั้วรอบบ้าน ความสำคัญกับงานฝ้าแผ่นกระเบื้องซีเมนต์ งานสวิทซ์ไฟฟ้าและงานสายดินด้านลักษณะของบ้านเจ้าของบ้านเดียวจะให้ความสำคัญกับงานรอยต่อระหว่างผนังกับฝ้าเพดาน งานฝ้าเพดานยิปซัมฉาบเรียบ งานระบบไฟแสงสว่าง งานผิวปูนภานในบ้าน งานเดินสายไฟฟ้า เจ้าของบ้านทาวเฮ้าส์ 2 ชั้นให้ความสำคัญกับงานโถส้วม เจ้าของบ้านทาวเฮ้าส์ 3 ชั้นให้ความสำคัญงานกรอบของช่องเปิด ในส่วนของราคาบ้านพบว่าเจ้าของบ้านที่มีราคาน้อยกว่า 1 ล้านบาท ให้ความสำคัญกับงานระบายน้ำภายนอก งานที่จอดรถ งานปลั๊กไฟฟ้า งานระบบแสงสว่าง งานจุดระบายน้ำที่พื้น ราคาบ้าน 1 ถึง 2 ล้านบาทเจ้าของบ้านจะให้ความสำคัญกับงานฝ้าเพดานยิปซัมฉาบเรียบ ราคาบ้าน 2 ล้านถึง 3 ล้านบาท เจ้าของบ้านจะให้ความสำคัญกับงานระบบไฟฟ้าในส่วนของงานสายดิน สว่านราคาบ้านมากกว่า 3 ล้านบาท เจ้าของบ้านจะให้ความสำคัญกับงานสีของผนังภายในบ้าน

วิธีดำเนินการค้นคว้าอิสระ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มผู้ว่าจ้าง/เจ้าของโครงการ

ตำแหน่งในโครงการก่อสร้าง	จำนวน
ระดับผู้บริหาร	3
วิศวกร	10
สถาปนิก	3
ช่าง	10
เจ้าหน้าที่ธุรการ	10
รวม	**36**

ที่มา: ภีมชัย จงธรรมจินดา (2563)

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนกลุ่มผู้รับจ้าง

ตำแหน่งในโครงการก่อสร้าง	จำนวน
ผู้บริหาร	5
วิศวกรโครงการและวิศวกรระบบต่าง ๆ	10
โฟร์แมน/ผู้ควบคุมงาน	8
ช่าง	10
เจ้าหน้าที่ธุรการโครงการ	10
รวม	**43**

ที่มา: ภีมชัย จงธรรมจินดา (2563)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในโครงการก่อสร้าง ประสบการณ์ทำงานและประเภทองค์กร

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปลายปิด เพื่อใช้สอบถามข้อมูลการศึกษาถึงระดับค่าดัชนีการศึกษาความล่าช้าของโครงการก่อสร้างโกดังเก็บสินค้าโดยบริษัทผู้รับเหมาก่อสร้างขนาดเล็ก

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องการศึกษาการประเมินค่าใช้จ่ายจากผลกระทบในการเกิดปัญหาเรื่องเวลาในการก่อสร้าง กรณีศึกษา โครงการก่อสร้าง Warehouse บริษัทรับเหมาก่อสร้างขนาดเล็กในพื้นที่จังหวัดระยอง

การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตามรายชื่อต่อไปนี้

1.) นายธนิศร วิเศษบรรจง ตำแหน่ง หัวหน้าแผนก Cost Estimation

2.) นางพรรณี เดนเน่ ตำแหน่ง หัวหน้าแผนก Proposal

3.) นายภาคภูมิ สีธิแปง ตำแหน่ง วิศวกรประเมินราคาอาวุโส

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามทั่วไป

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิด เพื่อใช้สอบถามข้อมูลในเรื่องการศึกษาความล่าช้าของโครงการก่อสร้างโกดังเก็บสินค้า โดยบริษัทผู้รับเหมาก่อสร้างขนาดเล็กในพื้นที่จังหวัดระยอง

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ข้อเสนอแนะ

เกณฑ์การให้คะแนน

5 มากที่สุด หมายถึง มีผลกระทบในระดับมากที่สุด

4 มาก หมายถึง มีผลกระทบในระดับมาก

3 ปานกลาง หมายถึง มีผลกระทบในระดับปานกลาง

2 น้อย หมายถึง มีผลกระทบในระดับน้อย

1 น้อยที่สุด หมายถึง มีผลกระทบในระดับน้อยมากถึงไม่มีผลกระทบ

เกณฑ์การตัดสินการวิเคราะห์ข้อมูล พิจารณาจากค่ามัชฉิมเลขคณิตดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 - 5.00 หมายถึง มีผลกระทบในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 - 4.49 หมายถึง มีผลกระทบในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 - 3.49 หมายถึง มีผลกระทบในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 - 2.49 หมายถึง มีผลกระทบในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.49 หมายถึง มีผลกระทบในระดับน้อยมากถึงไม่มีผลกระทบ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequencies) บรรยายลักษณะทางประชากรของกลุ่มประชากรตัวอย่าง ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในโครงการ ประสบการณ์ทำงานและประเภทองค์กรที่ดำเนินงานก่อสร้างโกดังเก็บสินค้า

ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ระดับผลกระทบในการเกิดปัญหาเรื่องความล่าช้าของโครงการก่อสร้างโกดังเก็บสินค้า

สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ใช้ค่า t-test เพื่อเปรียบเทียบการศึกษาความล่าช้า โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ทั้งนี้ใช้ค่า t-test ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมี 2 กลุ่มพบความแตกต่างอย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับทางสถิติที่ระดับ 0.05

ใช้สถิติ Chi-Square เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบที่ส่งผลต่อปัญหาเรื่องความล่าช้า ใช้สถิติ χ^2 ด้วยการทดสอบสมมติฐานสำหรับข้อมูลจำแนกแบบสองทางเป็นการทดสอบความเป็นอิสระกันระหว่างข้อมูล 2 ลักษณะ (Testing for Independence) และการแปลความหมายค่าสหสัมพันธ์ (Multiple Correlation)

ใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยจำแนก อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในโครงการก่อสร้าง ประสบการณ์ทำงานและประเภทขององค์กร ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

สรุปผลการศึกษาวิจัย

สรุปว่า ระดับการประเมินการศึกษาความล่าช้าของโครงการก่อสร้างโกดัง ในภาพรวม ค่าเฉลี่ย 2.99 ค่า S.D 0.09 ผลกระทบระดับปานกลาง พบว่า ในภาพรวม การเกิดปัญหาเรื่องเวลาในการก่อสร้างด้านแบบก่อสร้าง ค่าเฉลี่ย 4.08 ค่า S.D 0.48 มีผลกระทบระดับมาก

สรุปปัจจัยด้านต้นทุนค่าใช้จ่ายโครงการ ค่าเฉลี่ย 3.69 ค่า S.D เท่ากับ 0.24 ผลกระทบอยู่ในระดับมากและปัจจัยรายด้านที่เกี่ยวกับกิจกรรมบางกิจกรรมไม่มีเนื้องานในโครงการแต่จำเป็นต้องเพิ่มเติมเพื่อให้งานดำเนินการได้ มีค่าเฉลี่ย 4.52 ค่า S.D เท่ากับ 0.50

สรุปปัจจัยด้านการบริหารงานโครงการ ค่าเฉลี่ย 2.50 ค่า S.D 0.23 ผลกระทบระดับปานกลาง พบว่าปัจจัยด้านการบริหารโครงการไม่สอดคล้องกับเวลาที่เหมาะสม เช่น การเช่าเครนขนาดใหญ่ที่มาก่อนเวลาของกิจกรรมที่จะทำจริง ค่าเฉลี่ย 2.56 ค่า S.D 0.50ผลกระทบระดับปานกลาง

สรุปปัจจัยด้านแรงงาน ค่าเฉลี่ย 3.08 ค่า S.D 0.33 ผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าปัจจัยรายด้านที่เกี่ยวกับการมีปัญหาแรงงานข้ามถิ่น ข้ามเขต ภัยพิบัติ เช่น โรคระบาด ค่าเฉลี่ย 4.14 ค่า S.D 0.73 ผลกระทบระดับมาก

สรุปปัจจัยด้านวัสดุ-อุปกรณ์และเครื่องมือ ค่าเฉลี่ย 2.53 ค่า S.D 0.25 ผลกระทบระดับปานกลาง พบว่า ปัจจัยรายด้านเครื่องจักรกลเสียบ่อยงานซ่อมแซมบ่อย ค่าเฉลี่ย 2.59 ค่า S.D 0.49 ผลกระทบระดับปานกลาง

สรุปปัจจัยด้านแบบก่อสร้าง ค่าเฉลี่ย 4.08 ค่า S.D 0.48 ผลกระทบระดับมาก พบว่า ปัจจัยรายด้านการเปลี่ยนแปลงแบบก่อสร้างบ่อย มีค่าเฉลี่ย 4.41 ค่า S.D 0.71 ผลกระทบระดับมาก

สรุปปัจจัยด้านระยะเวลาของโครงการ ค่าเฉลี่ย 2.91 ค่า S.D 0.19 ผลกระทบระดับน้อย พบว่าปัจจัยรายด้านของระยะเวลาของสัญญาจ้าง งวดงานและรายละเอียดแต่ละงวดงานไม่สอดคล้องกับหน้างานจริง ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการย้ายแนว รื้อถอน โดยที่นอกเหนือจากรายจ่ายโครงการบ่อยครั้ง ค่าเฉลี่ย 3.62 ค่า S.D 0.49 ผลกระทบระดับมาก

สรุปปัจจัยด้านการสื่อสารและประสานงาน ค่าเฉลี่ย 2.20 ค่า S.D 0.22 ผลกระทบกับโครงการในระดับน้อย โดยพบว่า ปัจจัยรายด้านของการไม่ร่วมมือประสานงานกันเป็นทีมเวิร์ค ทำให้งานเสียหายและแก้ไขบ่อย ค่าเฉลี่ย 2.47 ค่า S.D 0.50 ผลกระทบระดับน้อย

สรุปปัจจัยด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมโดยรอบโครงการก่อสร้าง ค่าเฉลี่ย 2.43 ค่า S.D 0.50 ผลกระทบระดับน้อย พบว่า ปัจจัยรายด้านสภาพดินฟ้า อากาศ เช่น น้ำท่วมเข้าโครงการต้องสูบน้ำออก โดยเสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย ค่าเฉลี่ย 2.43 ค่า S.D 0.50 ผลในระดับน้อย

อภิปรายผล

สรุปว่าปัจจัยด้านแบบก่อสร้าง เป็นปัจจัยที่เป็นหนึ่งในปัจจัยที่สามารถส่งผลกระทบต่อความล่าช้าในงานก่อสร้างโครงการเป็นอย่างมาก เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวมักส่งผลจากแบบที่ผิดพลาดก็ดี เปลี่ยนแปลงวัสดุที่ใช้ในงานก่อสร้างก็ดีหรือการเปลี่ยนแปลงขนาดพื้นที่ของโครงการก็ดี มักส่งผลกระทบกับงานก่อสร้างเพราะต้องสำรวจพื้นที่ สำรวจแบบ เขียนแบบ ประมาณราคาหรือแม้กระทั่งสืบหาวัสดุที่จะนำมาใช้ใหม่ เหตุผลที่ผู้ศึกษากล่าวมาล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่ส่งกระทบโดยตรงกับงานก่อสร้างด้วยกันทั้งสิ้น

จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านแบบก่อสร้าง เป็นปัจจัยที่เป็นหนึ่งในปัจจัยที่สามารถส่งผลกระทบต่อความล่าช้าในงานก่อสร้างโครงการเป็นอย่างมาก เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวมักส่งผลจากแบบที่ผิดพลาดก็ดี

เปลี่ยนแปลงวัสดุที่ใช้ในงานก่อสร้างก็ดีหรือการเปลี่ยนแปลงขนาดพื้นที่ของโครงการก็ดี มักส่งผลกระทบกับงานก่อสร้าง เพราะอาจจะต้องสำรวจพื้นที่ สำรวจแบบ เขียนแบบ ประมาณราคาหรือแม้กระทั่งสืบหาวัสดุที่จะนำมาใช้ใหม่ เหตุผลที่ผู้ศึกษากล่าวมาล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยที่ส่งกระทบโดยตรงกับงานก่อสร้างด้วยกันทั้งสิ้น ซึ่งมีความเห็นสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวิบูลย์ พิทย์เลิศพิทักษ์ (2549) ที่ได้กล่าวถึง การออกแบบและวางแผนที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนโครงการ ซึ่งผู้ศึกษามีความเห็นที่สอดคล้องกับผลการศึกษา

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความล่าช้าของโครงการก่อสร้างโกดังเก็บสินค้าโดยบริษัทผู้รับเหมาก่อสร้างขนาดเล็ก จากการศึกษาข้อมูลปัจจัยที่ศึกษามีความเชื่อมโยงไปถึงปัจจัยที่มีความสำคัญอื่น ได้แก่ ปัจจัยด้านระยะเวลาของโครงการ ปัจจัยด้านเครื่องมือ-เครื่องจักรกลที่ในการก่อสร้าง ปัจจัยด้านแผนงานโครงการหรือปัจจัยด้านการบริหารงานบุคลากรในโครงการ ด้วยปัจจุบันวิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีได้มีการพัฒนากระทั่งมีโปรแกรม (Application) ที่สามารถช่วยในการรวบรวมข้อมูลและเพื่อการประมวลผลได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ เพื่อใช้ในการพิจารณาโครงการและเพื่อเป็นประโยชน์ต่อไปได้เป็นอย่างดี

บรรณานุกรม

วิภารัตน์ กอพยัคฆินทร์ (2547) *การประเมินประสิทธิภาพการบริหารงานของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด.* (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชานโยบาย สาธารณะ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิญญู วานิชศิริโรจน์. (2562). *99 เรื่องต้องรู้ก่อนก่อสร้างอาคาร.* กรุงเทพฯ : Li-Zenn.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). *องค์การและการจัดการ.* กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมสาร.

โสรัจจะ ช้ายคล้าย. (2557). การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องความน่าจะเป็น โดยใช้รูปแบบการสอนแบบ 4MAT ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5. *วารสารบัณฑิตศึกษา*, 16(72 มกราคม – มีนาคม 2562). 129-135.

สุวิบูลย์ พิทย์เลิศพิทักษ์. (2549). *กรณีศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของโครงการก่อสร้างที่ใช้มาตรา 39 ทวิ.* สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

เอกราช เนตรศิริ (2554) *การศึกษาข้อผิดพลาดของการก่อสร้างส่วนงานสถาปัตยกรรม : กรณีศึกษาอาคารชุดพักอาศัย.* (วิทยานิพนธ์). สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

Schermerhorn. J. R. (1999). *Management (5th ed.).* USA: John Wiley and Sons.

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบและแนวทางการแก้ไขปัญหาการดำเนินการก่อสร้างท่อประปา พื้นที่ถนนรังสิต-นครนายก กรณีศึกษา เส้นทางฟิวเจอร์พาร์ครังสิต ถึง คลอง 5 รังสิต-นครนายก

Factors Affecting and Solutions to Problems in the Construction of Water Pipes Rangsit-Nakhon Nayok Road Area Case Study: Future Park Rangsit to Khlong 5 Rangsit-Nakhon Nayok Route

พลลภัตม์ จำรูญทัด[1] เอนก เนรมิตครบุรี[2] และเฉลย คงปรีพันธุ์[3]

Phonlapat Jumroontat[1] Anek Neramitkornburi[2] and Chaloei Kongpreephan[3]

สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย[1-3]

E-mail: phonlapat2012@windowslive.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบการดำเนินการก่อสร้างท่อประปาพื้นที่ถนนรังสิต-นครนายก กรณีศึกษาโครงการก่อสร้างเส้นทางฟิวเจอร์พาร์ครังสิตถึงคลอง 5 รังสิต-นครนายกและ (2) เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไข โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรตัวอย่างแบบเจาะจงจากการประปาส่วนภูมิภาค สาขารังสิต และจากบริษัท พี.เอ็ม.ซี. ดีไซน์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด รวม 41 คน ได้แก่ กลุ่มผู้ว่าจ้าง หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าส่วน คณะกรรมการตรวจรับ หัวหน้าผู้ควบคุมงานและผู้ควบคุมงาน กลุ่มผู้รับจ้าง ได้แก่ กรรมการบริหารบริษัท ผู้จัดการโครงการ วิศวกรโครงการ หัวหน้าผู้ควบคุมงานและผู้ควบคณมงาน เก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2564 ถึงเดือนมกราคม 2565 ผลการศึกษาพบว่า (1) การบริหารจัดการความปลอดภัยในการก่อสร้าง ค่าเฉลี่ย 4.17 และ (2) ด้านหน่วยงานภายนอกสถานที่ก่อสร้างและสภาพแวดล้อม จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ด้านการจราจรบริเวณสถานที่ก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ย 4.51 ค่าเฉลี่ยสูงสุด และ (3) ตามด้านประชาชนผู้ใช้น้ำ จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ด้านการทำความเข้าใจกับประชาชนที่ได้รับผลกระทบ ค่าเฉลี่ย 4.71 ค่าเฉลี่ยสูงสุด สรุปผลการสนทนากลุ่ม จากการศึกษา พบ 2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบได้แก่ ปัจจัยด้านประชาชนผู้ใช้น้ำ ในรายด้านการทำความเข้าใจกับประชาชนที่ได้รับผลกระทบ และ (1) ปัจจัยปัญหาที่เกิดจากการแจ้งประชาสัมพันธ์ในเรื่องการก่อสร้างวางท่อประปา และ (2) การปิดน้ำเพื่อทำการตัดประสานท่อประธานที่ส่งผลกระทบกับผู้ใช้น้ำในพื้นที่

คำสำคัญ: ผลกระทบ แนวทางการแก้ไข ก่อสร้าง ท่อประปา

Abstract

The objective of this research was (1) to study the factors affecting the construction of water pipes in the area of Rangsit-Nakhon Nayok Road. A case study of the construction of the

Future Park Rangsit to Khlong 5 Rangsit-Nakhon Nayok route and (2) to study the solutions The study was conducted from a specific sample population from the Provincial Waterworks Authority, Rangsit branch, and from P.M.C. Design and Construction Company Limited, a total of 41 people. including the employer group, department head, department head, audit committee Chief Supervisor and Supervisor The group of contractors is the Company's Executive Director. project manager project engineer Supervisor and supervisor Data collected from November 2021 to January 2022. The results of the study found that (1) the construction safety management average 4.17 and (2) in terms of external units on the construction site and the environment. From the results of the study, it was concluded that the traffic around the construction site had an average of 4.51 the highest average and (3) according to the people who use the water. From the results of the study, it was concluded that understanding the people affected Average 4.71 The highest mean Summarizing the results of the group discussion from the study, it was found that 2 factors affecting water users were the people factor. In the matter of understanding the people affected and (1) the problem factors arising from the public relations regarding the construction of water pipes and (2) the shutdown of the water in order to cut the main pipes that affect water users in area.

Keywords: Impact, solution, construction, plumbing

บทนำ

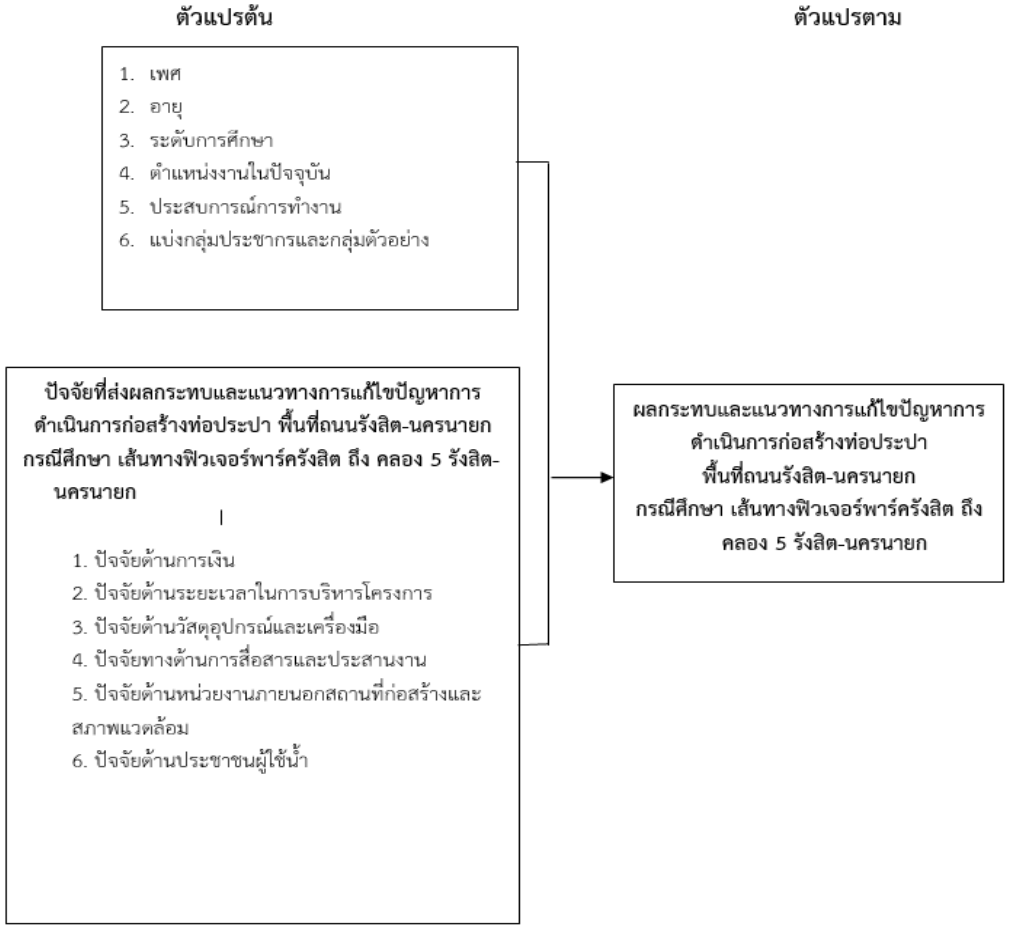
การประปานครหลวงหรือการประปาส่วนภูมิภาคก็จะมีมาตรฐานการก่อสร้างงานวางท่อประปาเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าให้เป็นผลดีกับประเทศชาติ ความเสียหายที่เกิดจากการก่อสร้างงานวางท่อประปานี้เป็นประเด็นที่ต้องถูกนำไปสู่การแก้ปัญหาในปัจจัยที่ส่งผลกระทบและแนวทางการแก้ไขปัญหาการดำเนินการก่อสร้างท่อประปา พื้นที่ถนนรังสิต-นครนายก กรณีศึกษา เส้นทางฟิวเจอร์พาร์ครังสิต ถึง คลอง 5 รังสิต-นครนายก ผู้ศึกษาเล็งเห็นถึงความสำคัญงานก่อสร้างรวมถึงความรู้ความสามารถในงานก่อสร้าง การบริหารสัญญาจ้าง ระเบียบและกฎหมายต่าง ๆที่เกี่ยวข้องในงานก่อสร้างโดยมากโครงการก่อสร้างประกอบด้วยผู้ที่เกี่ยวของหลายฝ่าย เช่น เจ้าของงาน ผู้บริหารโครงการ ผู้ออกแบบ ผู้ควบคุมงานและผู้รับเหมาก่อสร้างต่างก็ต้องทำหน้าที่รักษาผลประโยชน์ให้กับฝ่ายของตนเองมากที่สุด การค้นคว้าอิสระนี้เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบและแนวทางการแก้ไขปัญหาการดำเนินการก่อสร้างท่อประปาพื้นที่ถนนรังสิต-นครนายก โดยใช้โครงการก่อสร้างเส้นทางฟิวเจอร์พาร์ครังสิต ถึง คลอง 5 รังสิต-นครนายกเป็นกรณีศึกษา โดยผู้ศึกษาได้ควบคุมงานในโครงการดังกล่าว เพื่อนำเสนอแนวทางการศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพ

และเพื่อพัฒนาคุณภาพบุคลากรในองค์กรการประปาส่วนภูมิภาค ที่ผู้ศึกษาได้สังกัดอยู่ในปัจจุบันและเพื่อประโยชน์ต่อวงการก่อสร้างในส่วนงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบการดำเนินการก่อสร้างท่อประปา พื้นที่ถนนรังสิต-นครนายก กรณีศึกษาโครงการก่อสร้างเส้นทางฟิวเจอร์พาร์ครังสิต ถึง คลอง 5 รังสิต-นครนายก และเพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหา

กรอบแนวคิดในการศึกษา



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดองค์กรและหน้าที่การดำเนินงานก่อสร้าง

พื้นที่รับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาค มี ดังนี้

1.) การประปาส่วนภูมิภาคเขต 1–10 รับผิดชอบพื้นที่ทั้งหมด 74 จังหวัด ลักษณะทั่วไปของงานก่อสร้างวางท่อประปาตามแบบมาตรฐานของการประปาส่วนภูมิภาค

การดำเนินงานก่อนเริ่มงานก่อสร้าง

1.) การเตรียมงานด้านเอกสาร ดำเนินการรวบรวมหนังสืออนุญาตให้วางท่อประปา รายการท่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการก่อสร้างและหนังสือแต่งตั้งผู้ควบคุมงาน

2.) การประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.) การเตรียมงานภาคสนาม วางแผนการก่อสร้างให้สามารถดำเนินการไปได้อย่างต่อเนื่องแล้วเสร็จทันตามอายุสัญญา

การดำเนินงานระหว่างก่อสร้าง

ขั้นตอนการดำเนินการก่อสร้าง งานสำรวจแนวท่อที่จะวางว่าสามารถก่อสร้าง เตรียมแก้ปัญหาตรวจสอบความพร้อม เช่น เครื่องมือเครื่องจักร กำลังคน วัสดุก่อสร้าง ท่อและอุปกรณ์ตลอดจนป้านประกาศป้ายจราจรและระบบป้องกันความปลอดภัย ติดตั้งป้ายประกาศ ป้ายจราจรไฟสัญญาหรือกรวยกั้นบริเวณก่อสร้างตามที่กำหนดในเงื่อนไขสัญญาหรือตามที่ผู้ควบคุมงานสั่งงาน

การบริหารงานโครงการ

มีความสำคัญอย่างมากเนื่องจากงานก่อสร้างเป็นต้นทุนที่มีสัดส่วนสูงในการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ การบริหารทรัพยากรในงานก่อสร้าง ได้แก่ แรงงาน (Man) วัสดุ (Material) เงินทุน (Money) เครื่องจักร (Machine) เทคนิคการก่อสร้าง (Method) และการจัดการ (Management) เพื่อดำเนินงานโครงการก่อสร้างให้แล้วเสร็จตามเป้าหมายภายใต้ข้อจำกัดสามประการ (Triple constraints) ได้แก่ เวลา (Time) งบประมาณ (Cost) และคุณภาพ (Quality)

การบริหารจัดการโครงการ

สันติ ชินานุวัฒิวงศ์. (2549). กล่าวว่า การจัดการโครงการเป็นการดำเนินรายละเอียดโครงการเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายทั้งเรื่องต้นทุนในการก่อสร้างโครงการ ระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้พร้อมแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้คุณภาพตามความต้องการ ได้กำหนดขั้นตอนหลัก 7 ขั้นตอน ดังนี้

นิยามโครงการ (Project definition) การกำหนดรายละเอียดโครงการ

การกำหนดขอบเขตโครงการ (Project scope) การกำหนดรายละเอียดของโครงการที่ต้องทำให้เสร็จโดยระบุปริมาณ คุณภาพของงาน

การทำงบประมาณโครงการ (Project budgeting) การกำหนดรายละเอียดระบุงบประมาณที่เจ้าของอนุมัติ

การวางแผนโครงการ (Project planning) การทำงานให้สำเร็จโดยเลือกและมอบหมายหน้าที่แก่บุคลากรที่ทำงาน

การกำหนดเวลาโครงการ (Project scheduling) การกำหนดขอบเขตงาน งบประมาณ การวางแผนและการจัดลำดับเวลาของกิจกรรม

การติดตามความก้าวหน้า (Project tracking) ติดตามความก้าวหน้าตามแผนงานที่วางไว้การวัดปริมาณงาน เวลาและต้นทุนที่ใช้จ่ายจริง ปริมาณงาน เวลา ต้นทุนที่เกิดขึ้นจริงกับที่วางแผนไว้

การปิดโครงการ (Project close-out) งานสุดท้ายเพื่อการทดสอบตรวจสอบและการจ่ายเงินงวดสุดท้าย ส่งมอบงานให้แก่เจ้าของโครงการ

การวางแผนงานก่อสร้าง

สันติ ชินานุวัฒิวงศ์. (2549). กล่าวว่า การวางแผนเป็นส่วนหนึ่งในองค์ประกอบหลักการวางแผนที่ดีให้สำเร็จมีดังนี้ (1) เสร็จภายในเวลาที่กำหนด (2) ทำให้การทำงานอย่างต่อเนื่อง (3) ลดปริมาณงาน (4) ลดความสับสนและความเข้าใจผิดต่าง ๆ (5) ทุกคนรู้สถานะของโครงการเพิ่มมากขึ้น (6) ทันต่อเหตุการณ์สำหรับบริหาร (7) ได้รู้กำหนดเวลาของงานหลักๆในโครงการ (8) รู้รายละเอียดต้นทุนต่าง ๆในโครงการ (-) หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากร (-) มีความเข้าใจชัดแจ้งว่าทำอะไรเมื่อไรและมากเท่าไร (-) การรวมงานเข้าด้วยกัน

การควบคุมงานก่อสร้าง

วิสูตร จิระดำเกิง, (2552). กล่าวว่า งานก่อสร้างมีผู้เกี่ยวข้องอยู่หลายฝ่าย ได้แก่ เจ้าของงาน ผู้ออกแบบ ผู้ควบคุมงาน ผู้รับจ้างก่อสร้าง เป็นต้น โดยแต่ละฝ่ายทำงานร่วมกันให้โครงการก่อสร้างสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โครงการที่มีการก่อสร้างมักมีวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ (-) คุณภาพของงาน (-) ต้นทุน (-) ระยะเวลาก่อสร้าง

การสนทนากลุ่ม (Focus Group)

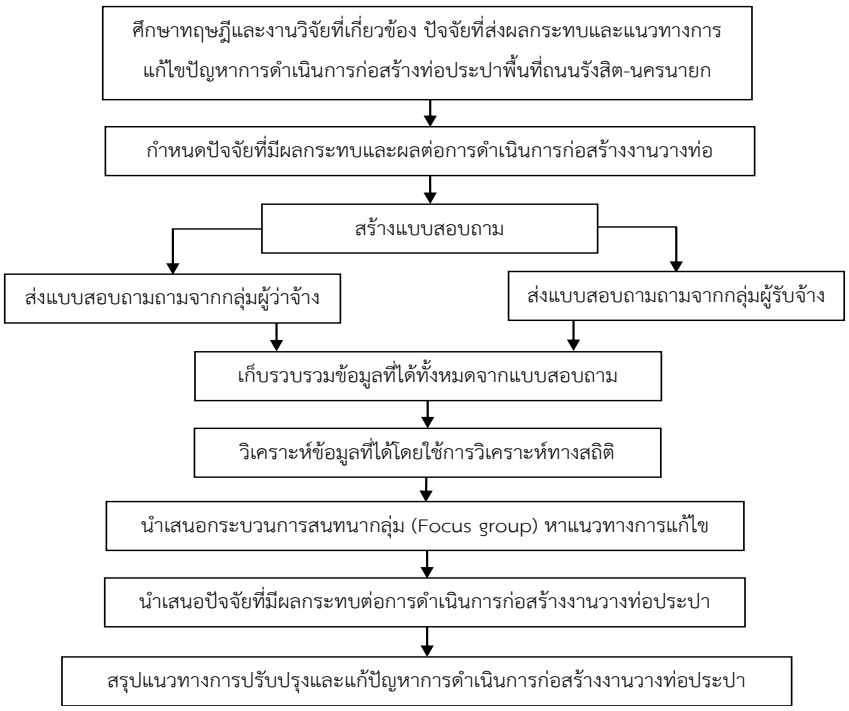
รวบรวมข้อมูลจากการสนทนาในประเด็นที่ต้องการศึกษาได้ โดยจัดให้มีกลุ่มสนทนาประมาณ 6-12 คน มีลักษณะโต้ตอบ-โต้แย้งกัน มีผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประกาศิต ชะนะพันธ์. (2558). ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการก่อสร้างงานวางท่อประปา ในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความสำคัญและปัญหาที่ทำให้การดำเนินการก่อสร้างวางท่อประปาในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ไม่ โดยกำหนดปัจจัยออกเป็น 10 ปัจจัยหลัก ได้แก่ กลุ่มผู้ว่าจ้าง จำนวน 45 รายและกลุ่มผู้รับจ้างจำนวน 43 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล พบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการก่อสร้างงานวางท่อประปาในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านหน่วยงานภายนอก ปัจจัยด้านประชาชนผู้ใช้น้ำ ปัจจัยด้านสถานที่ก่อสร้างและสภาพแวดล้อมและปัจจัยด้านการเงิน

ระเบียบวิธีวิจัย

แผนภูมิแสดงวิธีดำเนินงานศึกษา



รูปที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินการศึกษาข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทำการศึกษา

เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) แบ่ง 2 กลุ่ม จำนวน 41 คน ได้แก่ กลุ่มผู้ว่าจ้างเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับก่อสร้างงานวางท่อประปาพื้นที่ถนนรังสิต-นครนายก ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่าย หัวหน้าส่วน คณะกรรมการตรวจรับพัสดุและผู้ควบคุมงาน

กลุ่มผู้รับจ้าง กลุ่มที่เคยดำเนินการก่อสร้างวางท่อประปาในพื้นที่จังหวัดนนทบุรีและจังหวัดปทุมธานี ตำแหน่ง กรรมการบริหาร ผู้จัดการโครงการ วิศวกรโครงการ หัวหน้าผู้ควบคุมงานและผู้ควบคุมงาน

กำหนดปัจจัยที่ส่งกระทบต่อการดำเนินงานก่อสร้างงานวางท่อประปาในพื้นที่จังหวัดนนทบุรีและปทุมธานี

- ปัจจัยด้านการเงิน

(1) การขาดสภาพคล่องของผู้รับจ้าง (2) การขาดสภาพคล่องผู้รับเหมาช่วง (3) การจัดหาเงินทุนหมุนเวียนของผู้รับจ้าง (4) การแข่งขันราคากันในการประมูลงาน (5) ราคากลางงานต่ำเกินไปไม่สอดคล้องกับค่าวัสดุและค่าแรง (6) ข้อกำหนดสัญญาการแบ่งงวดงานแต่ละงวดงาน (7) ขั้นตอนและระยะเวลาการเบิกจ่ายเงินโดยผู้ว่าจ้าง (8) การแก้ไขเอกสารเบิกจ่ายบ่อยครั้ง (9) สินเชื่อที่ได้รับอนุมัติจากสถาบันการเงินของผู้รับจ้าง

- ปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริหารงานโครงการ

(1) การบริหารของผู้จัดการ/วิศวกร/โฟร์แมน (ตัวแทนผู้รับจ้าง) (2) การบริหารโครงการของผู้ควบคุมงาน (ตัวแทนผู้ว่าจ้าง) (3) การวางแผนและควบคุมระยะเวลาให้เป็นไปตามแผน (4) การวางแผนการดำเนินการก่อสร้าง (5) การวางแผนการประสานงานทั้งภายในและภายนอกโครงการ (6) การวางแผนการใช้วัสดุอุปกรณ์ (7) การจัดระบบเอกสารของโครงการ (8) การให้ความสำคัญในการประชุมโครงการก่อสร้าง (9) การควบคุมคุณภาพของงานก่อสร้าง (10) การบริหารจัดการความปลอดภัยในการก่อสร้าง

- วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ

(1) ความไม่เพียงพอของวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ (2) การที่ไม่มีเครื่องมือเป็นของตัวผู้รับจ้างเอง (3) คุณภาพของวัสดุที่ใช้ (4) ประสิทธิภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือ (5) สภาพความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ (6) การใช้งานที่เหมาะสมกับสภาพงาน (7) ชนิดของเครื่องมือเครื่องจักร-อุปกรณ์ที่สอดคล้องกับงาน (8) การครอบครองเครื่องมือเครื่องจักร-อุปกรณ์ซื้อหรือเช่า (9) เครื่องจักรหนักขนส่งเข้าพื้นที่ลำบาก (10) การรอเวลาเคลื่อนย้ายหรือประกอบเครื่องจักร

- ปัจจัยทางด้านการสื่อสารและประสานงาน (1) การประสานงานระหว่างหน่วยงานของผู้ว่าจ้างเอง (2) การประสานงานระหว่างผู้ว่าจ้างกับผู้รับจ้าง (3) การประสานงานระหว่างผู้ว่าจ้างกับหน่วยงานภาครัฐอื่น (4) การประสานงานระหว่างผู้รับจ้างกับร้านค้าวัสดุอุปกรณ์ (5) การประสานงานการขออนุมัติเลือกใช้วัสดุ (6) การประสานงานการขออนุมัติวัสดุเทียบเท่า (7) การประสานงานการขออนุมัติเปลี่ยนแปลงวัสดุ (8) การเตรียมอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัย (9) การประสานงานการตรวจป้องกัน (COVID-19) ก่อนทำงาน (10) การประสานงานระหว่างผู้รับจ้างกับผู้รับจ้างรายย่อย

- ปัจจัยด้านหน่วยงานภายนอกและสภาพแวดล้อม

(1) ความสามารถในการเข้าถึงสถานที่ก่อสร้าง (2) การขนส่งวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเข้าสถานที่ก่อสร้าง (3) การดูสถานที่ก่อสร้างก่อนการเสนอราคาของผู้รับจ้าง (4) การดำเนินการก่อสร้างในพื้นที่จำกัด (5) การจราจรบริเวณสถานที่ก่อสร้าง (6) สภาพภูมิอากาศ (7) ระบบสาธารณูปโภคอื่น ๆใต้ดิน (8) ความพร้อมของพื้นที่ที่ดำเนินการก่อสร้างได้ (9) การขออนุญาตให้ดำเนินการก่อสร้าง (10) ระเบียบข้อบังคับการจราจรที่ส่งผลกับสภาพหน้างาน

- ปัจจัยด้านประชาชนผู้ใช้น้ำ

(1) การร้องเรียนในระหว่างก่อนเริ่มงานก่อสร้างวางท่อ (2) การทำความเข้าใจกับประชาชนที่ได้รับผลกระทบ (3) การซ่อมแซมความเสียหายที่เกิดจากการก่อสร้างจนพึงพอใจ (4) การยอมรับสภาพหลังโครงการแล้วเสร็จ (5) การให้ความยินยอมให้ดำเนินการก่อสร้าง (6) การร้องเรียนในด้านการจราจรติดขัด (7) การร้องเรียน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ระดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลกระทบและแนวทางการแก้ไขปัญหาการดำเนินการก่อสร้างท่อประปา พื้นที่ถนนรังสิต-นครนายก กรณีศึกษา เส้นทางฟิวเจอร์พาร์ครังสิตถึงคลอง 5 รังสิต-นครนายก

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดการแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะ

สถิติที่ใช้ในการศึกษาข้อมูล

1) การหาค่าร้อยละ (Percentage)

$$P\,\frac{n}{N}x100$$

P = ร้อยละ

n = จำนวนที่สนใจ

N = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

2) การคิดน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย (Weight Mean Score: WMS)

$$\frac{WMS = 5f1 + 4f2 + 3f3 + 2f4 + 1f5}{N}$$

3) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$S.D. = \frac{N\sum_{x^2} - (\sum x)^2}{N(N-1)}$$

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของข้อคิดเห็นที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบแบบสอบถามแบ่งตามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ได้แก่

- การเลือกระดับของความเห็น = 1 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วย ไม่เกิดเลย
- การเลือกระดับของความเห็น = 2 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วย น้อยครั้ง
- การเลือกระดับของความเห็น = 3 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วย บางครั้ง
- การเลือกระดับของความเห็น = 4 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วย บ่อยครั้ง
- การเลือกระดับของความเห็น = 5 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วย เป็นประจำ

เพื่อตรวจสอบเครื่องมือหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร

IOC = ΣR / N

ได้ผลการตรวจแบบสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน คือ

1.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวลิต มณีศรี อาจารย์คณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีปทุม ผู้เชียวชาญด้านสถิติ

2.ว่าที่ร้อยตรี รัชเศรษฐ์ ไกรฤกษ์ ตำแหน่ง
หัวหน้างานบริการและควบคุมน้ำสูญเสีย 3 สาขารังสิต

3.นาย ไพศาล ชมพูเขียว ตำแหน่ง
กรรมการผู้จัดการบริษัท พี. เอ็ม. ซี.ดีไซน์ แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด

เกณฑ์การให้คะแนน

5	มากที่สุด	หมายถึง	มีผลกระทบมากที่สุด
4	มาก	หมายถึง	มีผลกระทบมาก
3	ปานกลาง	หมายถึง	มีผลกระทบปานกลาง
2	น้อย	หมายถึง	มีผลกระทบน้อย
1	น้อยที่สุด	หมายถึง	มีผลกระทบน้อยมาก

การสนทนากลุ่ม (Focus group)โดย

นายชัยฤทธิ์ จูสกุลวิจิตร์ ตำแหน่ง
ผู้ช่วยผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค (วิชาการ)

นายเกริกฤทธิ์ วอนฤทธิ์ ตำแหน่ง
ผู้ช่วยผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาคสาขาคลองหลวง

นายสิทธิชัย ปลื้มอารม ตำแหน่ง
หัวหน้างานบริการและควบคุมน้ำสูญเสีย 2 สาขารังสิต

สรุปผลการศึกษาวิจัย

สรุปภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.16, พิจารณารายด้าน สรุปว่า ด้านประชาชนผู้ใช้น้ำ ค่าเฉลี่ย 4.25 มีผลกระทบมากที่สุด โดยจำแนกรายปัจจัย ได้แก่ (1) ขั้นตอนและระยะเวลาการเบิกจ่ายเงินโดยผู้ว่าจ้าง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ย 3.15 ระดับผลกระทบปานกลาง (2) การบริหารจัดการความปลอดภัยในการก่อสร้าง ค่าเฉลี่ย 4.17 ค่าเฉลี่ยสูงสุด (3) การรอเวลาเคลื่อนย้ายหรือประกอบเครื่องจักร ค่าเฉลี่ย 4.12 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4) ด้านการประสานงานระหว่างผู้ว่าจ้างกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ค่าเฉลี่ย 3.69 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (5) ด้านการจราจรบริเวณสถานที่ก่อสร้าง ค่าเฉลี่ย 4.51 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (6) ด้านการทำความเข้าใจกับประชาชนที่ได้รับผลกระทบ ค่าเฉลี่ย 4.71 ค่าเฉลี่ยสูงสุด

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลกระทบและแนวทางการแก้ไขปัญหาการดำเนินการก่อสร้างท่อประปา พื้นที่ถนนรังสิต-นครนายก กรณีศึกษา เส้นทางฟิวเจอร์พาร์ครังสิตถึงคลอง 5 รังสิต-นครนายกโดยภาพรวม

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบการดำเนินการก่อสร้างท่อประปา พื้นที่ถนนรังสิต-นครนายก กรณีศึกษา เส้นทางฟิวเจอร์พาร์ครังสิตถึงคลอง 5 รังสิต-นครนายก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับผลกระทบ
1. ด้านการเงิน	2.60	0.17	ปานกลาง
2. ด้านระยะเวลาในการบริหารงานโครงการ	3.23	0.25	ปานกลาง
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือ	2.59	0.31	ปานกลาง
4. ด้านการสื่อสารและประสานงาน	2.81	0.25	ปานกลาง
5. ด้านหน่วยงานภายนอกสถานที่ก่อสร้างและสภาพแวดล้อม	3.59	0.31	มาก
6. ด้านประชาชนผู้ใช้น้ำ	**4.25**	**0.24**	**มาก**
รวม	**3.16**	**0.12**	**ปานกลาง**

สรุปผลการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

สรุปว่าส่วนใหญ่เกิดจากการประชาสัมพันธ์กับประชาชนในเขตพื้นที่กับผู้ที่ได้รับผลกะทบจากการดำเนินการก่อสร้างงานวางท่อประปาที่มีการประชาสัมพันธ์น้อยเกินไป ทำให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน เช่น การปิดถนนในช่วง สะพานกลับรถต่าง ๆเพื่อการก่อสร้างวางท่อประปา มักส่งผลให้ประชาชนได้รับผลกระทบ การสัญจรไปมาได้

ปัญหาจากการแจ้งประชาสัมพันธ์ในเรื่องการปิดน้ำเพื่องานตัดท่อ การประสานท่อประธานที่ส่งผลกระทบกับผู้ใช้น้ำในพื้นที่พบปัญหาโดยส่วนใหญ่เกิดจากการประชาสัมพันธ์กับประชาชนในพื้นที่เช่นกัน

สรุปแนวทางการแก้ไขปัญหาโดยมีข้อเสนอแนะทั้ง 2 ปัจจัย โดยทางโครงการควรขยายเวลาการแจ้งประชาสัมพันธ์ให้นานมากขึ้นและเป็นลายลักษณ์อักษรไปยังสถานที่รับผิดชอบในพื้นที่ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในความรับผิดชอบของพื้นที่โครงการก่อสร้าง ทั้งนี้เพื่อแจ้งให้รับทราบภารกิจงานก่อสร้างโดยแสดงระยะเวลาของงานโครงการก่อสร้าง แจ้งช่วงเวลาของการทำงานเพื่อประชาสัมพันธ์ การแจ้งผู้นำชุมชน เช่น ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน นิติหมู่บ้าน ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์โครงการ เว็บไซต์หรือช่องทางต่าง ๆ ของการประปาในพื้นที่ ทั้งนี้เพื่อหลีกเลี่ยงการเข้าใจที่คลาดเคลื่อนและหลีกเลี่ยงผลกระทบที่มักเกิดขึ้นอยู่บ่อยครั้ง

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยขาดการประชาสัมพันธ์กับประชาชนในพื้นที่งานก่อสร้างหรือระแวกพื้นที่งานก่อสร้างมีความสำคัญส่งผลกระทบต่อโครงการ สอดคล้องกับลักษณะทั่วไปของงานก่อสร้างวางท่อประปาตามแบบมาตรฐานของการประปาส่วนภูมิภาค เรื่องการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การวางแผนงานก่อสร้างสำหรับก่อสร้างในเส้นทางต่าง ๆแล้วต้องแจ้งกำหนดเริ่มงานในสัญญาให้คณะกรรมการตรวจการจ้าง

ทราบและร่วมประชุมก่อนเริ่มงานก่อสร้าง พร้อมแจ้งกำหนดเริ่มงาน และประสานงานกับหน่วยงานภายนอกและเอกชนเจ้าของพื้นที่ก่อสร้างและสอดคล้องกับงานวิจัยของสันติ ชินานุวัฒิวงศ์ (2549) เกี่ยวกับการทำกำหนดเวลาโครงการ (Project scheduling) เป็นผลของการกำหนดขอบเขตงาน การทำงบประมาณและการวางแผนงานมีการจัดลำดับเวลาของกิจกรรมต่าง ๆตามขั้นตอนของการทำงานเชื่อมโยงต้นทุนและทรัพยากรต่างกับกำหนดเวลาของกิจกรรมและสอดคล้องกับงานวิจัยของประกาศิต ชะนะพันธ์ (2558) ที่เกี่ยวกับด้านประชาชนผู้ใช้น้ำ ปัจจัยด้านสถานที่ก่อสร้างและสภาพแวดล้อม



รูปที่ 3 งานติดตั้ง/ซ่อมแซมท่อประปา พื้นที่รังสิต

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ได้มุ่งถึงปัจจัยที่เป็นส่วนหนึ่งของปัญหาที่ส่งผลต่อกระทบต่อภาพรวมของโครงการก่อสร้างหนึ่งเท่านั้น ซึ่งยังมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อโครงการในปัจจัยส่วนอื่นเช่น ต้นทุนโครงการ ปัจจัยด้านการวางแผนงานโครงการ ปัจจัยที่เกี่ยวกับระยะเวลาของโครงการและปัจจัยที่เกี่ยวกับช่างเทคนิคในการก่อสร้างท่อประปา การกำหนดขอบเขตของโครงการ การกำหนดขนาดของกลุ่มประชากรที่มากขึ้นพื้นที่งานมากขึ้น เพื่อศึกษากลุ่มเป้าหมายหรือเพื่อกำหนดแนวทางของการศึกษาต่อไป

บรรณานุกรม

กิตติพล ดวงเจ้ย. (2552). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความล่าช้าในการก่อสร้างโครงการรถโดยสารประจำทางด่วนพิเศษ (BRT) กรณีศึกษา สายช่องนนทรี-ราชพฤกษ์.* (วิทยานิพนธ์). ภาควิชาวิศวกรรมโครงสร้างพื้นฐานและการบริหาร วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ฐิติพงศ์ จิระเจริญวงศ์. (2552). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารโครงการก่อสร้างทางและสะพานของผู้รับเหมาในจังหวัดเชียงใหม่.* วิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ณัฐพร เพิ่มทรัพย์. (2550). *สาเหตุและมาตรการป้องกันความล่าช้าในงานก่อสร้างอาคาร.* (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). วิศวกรรมโยธา วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

บรรหาร เอกโรจนกุล. (2549). *การเปรียบเทียบปัจจัยความล่าช้าระหว่างงานเอกชนและงานราชการ.* (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). วิศวกรรมโยธา วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

ประกาศิต ชะนะพันธ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการก่อสร้างงานวางท่อประปาในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่.* บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พงศกร จุลละโพธิ. (2551). *สาเหตุความล่าช้าในงานก่อสร้างทางหลวงของประเทศไทย.* (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). วิศวกรรมโยธา วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

พนม ภัยหน่าย. (2545). *การบริหารงานก่อสร้าง* (พิมพ์ครั้งที่13). กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

พีระพงษ์ เพ็ชรพัน. (2554). *การศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าภายในโครงการก่อสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เขตภาคตะวันตก.* (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). วิศวกรรมโยธา วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

มารุต ชาวสวน. (2549). *การศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้า ภายในโครงการก่อสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสระบุรี.* (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต).วิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

วรพล เดชสุวรรณ์. (2550). *ปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงานโครงการก่อสร้างอาคารชลประทาน กรณีศึกษา โครงการก่อสร้างอาคารชลประทาน.* (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

วรวิทย์ คูนลินทิพย์. (2549). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการก่อสร้างวางท่อประปา ในพื้นที่ชั้นในกรุงเทพมหานคร.* (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). วิศวกรรมโยธา วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

วิสูตร จิระดำเกิง. (2552). *การบริหารงานก่อสร้าง.* ปทุมธานี: วรรณกวี

วุฒิพงศ์ อ่อนศรีสมบัติ. (2556). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความล่าช้าในโครงการก่อสร้างอาคาร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.* สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

สมนึก ธนสารสุขสถิต. (2543). *การคาดคะเนระดับความล่าช้าในการดำเนินงานก่อสร้างรถไฟฟ้ามหานคร.* (วิทยานิพนธ์). วิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สัญญา ภู่เจนจบ. (2552). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความล่าช้าในการก่อสร้างเขื่อนป้องกันน้ำท่วมในเขตกรุงเทพมหานคร.* (วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). ภาควิชา วิศวกรรมโครงสร้างพื้นฐานและการบริหาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สันติ ชินานุวัฒิวงศ์. (2549). *วิศวกรรมก่อสร้างและการจัดการ/สันติ ชินานุวัติวงศ์.* กรุงเทพฯ: มหาลัยเกษตรศาสตร์.

การศึกษาปัจจัยด้านเครื่องจักรกลที่ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าและแนวทางแก้ไขปัญหาในงานก่อสร้างโครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก

Study of Mechanical Factors Affecting Delays and Solutions to Problems in the Construction of Reinforced Concrete Structures Researcher

พีระพล โมกมี[1] เอนก เนรมิตรครบุรี[2] และเฉลย คงปรีพันธุ์[3]

Peeraphol Mokmee[1] and Anek Neramitkornburi[2] and Chaloei Kongpreephan[3]

สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย

E-mail: Domchai75@gmail.com

บทคัดย่อ

โครงการศึกษาปัจจัยด้านเครื่องจักรกลที่ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าและแนวทางแก้ไขปัญหาในงานก่อสร้างโครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเครื่องจักรกลที่ส่งผลกระทบต่อความล่าช้า (2) ศึกษาแนวทางแก้ปัญหา โดยใช้กลุ่มประชากรตัวอย่าง ได้แก่ ผู้จัดการโครงการ, ผู้ช่วยผู้จัดการโครงการ, วิศวกร, สถาปนิก, ผู้ควบคุมงาน จำนวน 66 คน ใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า (1) เครื่องจักรกลเกิดชำรุดบ่อยครั้งในรายด้านการชำรุดจากระบบใบมีดที่ใช้งานอย่างต่อเนื่องหรือมีการใช้งานไม่เหมาะสมกับขนาดของเครื่องจักรกล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีปัญหาในระดับมากที่สุด (2) การชำรุดจากระบบใบมีดที่ใช้งานอย่างต่อเนื่องหรือมีการใช้งานไม่เหมาะสมกับขนาดของเครื่องจักรกล มีปัญหาในระดับมากที่สุด (3) การเลือกใช้เครื่องจักกลที่ไม่เหมาะสมกับประเภทของงานในรายด้านการนำเหล็กเกินขนาดหรือชนิดของเหล็กที่ไม่เหมาะสมกับเครื่องจักรกลมาตัด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4) การไม่มีเครื่องจักรกลประจำเป็นของบริษัทเองในรายด้านการไม่สามารถดูแลรักษาบำรุงเครื่องจักรกลเองได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบปัญหาอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: เครื่องจักรกล ความล่าช้า แนวทางการแก้ไข ก่อสร้าง อาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก

Abstract

The study of (1) mechanical factors affecting the delay and solutions to problems in the construction of reinforced concrete structures the objectives were (2) to study the mechanical factors affecting the delay and to study the solution. The sample population consisted of 66 project managers, assistant project managers, engineers, architects, and supervisors. The results of the study found that (1) the machinery was often damaged in the case of damage from the blade system that was used continuously or that it was used inappropriately with the size of the machine. have the highest average (2) There is a problem

at the highest level. Damage due to continuous use of blade systems or improper use of the machine's dimensions There is a problem at the highest level. (3) Selection of machines that are not suitable for the type of work in the matter of bringing oversize steel or the type of steel that is not suitable for cutting machines have the highest average. Selection of machines that are not suitable for the type of work in the matter of bringing oversize steel or the type of steel that is not suitable for cutting machines have the highest average the lack of regular (4) machinery belonging to the company in the case of being unable to maintain and maintain the machinery itself have the highest average the problem was found at a high level.

Keywords: Machinery, delays, solutions, construction, reinforced concrete buildings

บทนำ

งานก่อสร้างอาคารในปัจจุบันปัญหาที่มักเกิดขึ้นอยู่เป็นประจำคือความล่าช้าของงานก่อสร้างที่ไม่แล้วเสร็จตามสัญญา ส่งผลให้เกิดความเสียหายทางเศรษฐกิจและส่งผลกับประชาชนที่อาศัย รวมถึงผู้ที่ใช้ประโยชน์จากอาคารสถานที่ได้รับความเดือดร้อน การรู้ถึงสาเหตุของความล่าช้าและการเตรียมการที่ดีจากข้อมูลของผู้ที่มีประสบการณ์จะสามารถป้องกันหรือลดผลกระทบที่อาจทำให้การก่อสร้างล่าช้าได้ สาเหตุที่ทำให้เกิดความล่าช้ากับงานก่อสร้างอาคาร มักเกิดขึ้นจากปัจจัยหลักๆในปัจจุบันอาจจำแนกออกเป็น สาเหตุของความล่าช้าประเภทต้องชดเชย ความล่าช้าประเภทยอมรับได้ สาเหตุของความล่าช้าประเภทยอมรับไม่ได้ในด้านผลกระทบที่มีทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับที่เกิดขึ้นบางโครงการ (วุฒิพงศ์ อ่อนศรีสมบัติ, 2556) ในด้านของความล่าช้าในงานก่อสร้างเพื่อหาปัจจัยที่ใกล้เคียงกับสภาพการทำงานของผู้ศึกษาเองในปัจจุบัน ซึ่งผู้ศึกษาค้นคว้าเองมีอาชีพการดำเนินงานเกี่ยวกับเครื่องจักรกลที่ใช้ในงานก่อสร้างได้มีความสนใจที่จะศึกษารูปแบบความสำคัญของเครื่องจักรกลที่ใช้ในงานก่อสร้างที่มีปัจจัยที่จะส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทั้งทางอ้อมกับโครงการที่ส่งผลต่อความล่าช้ากับโครงการได้ตามที่ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ประสบพบเห็นอยู่บ่อยครั้งจากประสบการณ์ของผู้ศึกษาค้นคว้าตลอดระยะเวลามานั้น โครงการก่อสร้างในหลายขนาด โครงการก่อสร้างโรงงาน อาคารแนวสูง แนวราบหรือแม้กระทั่งบ้านพักอาศัยทั่วไป เครื่องจักรกลงานก่อสร้างมักเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อโครงการเป็นปัญหาในวงกว้างปัจจัยหนึ่งที่ผู้ศึกษาได้พบเห็นบ่อยครั้ง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าและแนวทางแก้ไขปัญหาในงานก่อสร้าง โครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็กด้วยเครื่องจักรกล ผู้ศึกษาค้นคว้ามีความสนใจศึกษาเนื่องจากที่ปัจจัยที่มีความสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ไม่อาจมองข้ามได้ ทั้งในทฤษฎีการบริหารงานก่อสร้างก็ได้กล่าวไว้เช่นกัน ทั้งนี้ผู้ศึกษาต้องการให้เกิดเป็นกรณีศึกษาเพื่อให้ทราบถึงผลกระทบของปัจจัยในด้านของเครื่องจักรกลและผลกระทบอื่นเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านเครื่องจักรกล โดยทั้งนี้เพื่อให้เกิดการศึกษาค้นคว้าและการวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพงานโครงการก่อสร้างต่อไปในอนาคต

วัตุประสงค์ของการศึกษา

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเครื่องจักรกลที่ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าในงานก่อสร้างโครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็กและ(2) เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านเครื่องจักรกลที่ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าในงานก่อสร้างโครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประเภทของความล่าช้าในการก่อสร้าง จำแนกความล่าช้าสามารถจำแนกได้ในหลายลักษณะ โดยความล่าช้าในการก่อสร้างแบ่งได้ ดังนี้ (โชติชัย เจริญงาม, 2552)

Excusable Delays เป็นความล่าช้าที่ยินยอมให้ผู้รับเหมาสามารถเรียกร้องขอขยายเวลาตามสัญญาได้โดยไม่ต้องเสียค่าปรับตามที่กำหนดไว้ในสัญญาและยังอาจได้รับการพิจารณา ทั้งให้ขยายเวลาและได้รับค่าชดเชยในความเสียหายหรือได้รับการพิจารณาให้เพียงการขยายเฉพาะเวลาการก่อสร้างหรือเงินชดเชยค่าเสียหายเพียงอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้นมีดังนี้

(1) ปัญหาล่าช้าที่เกิดจากความผิดพลาดจากการออกแบบและจัดทำรายการประกอบแบบและในการวางแผนงานการบริหารเครื่องจักรกล (2) เจ้าของโครงการเปลี่ยนแปลงแบบและรายการทำให้ล่าช้า (3) ภูมิอากาศแปรปรวนโดยสุดวิสัยที่จะสามารถคาดการณ์ได้ตามปกติ (4) ปัญหาสุดวิสัยเกี่ยวกับด้านแรงงานก่อสร้าง เช่น กรณีพิพาทของสหภาพแรงงาน (5) อุบัติเหตุเกินที่จะป้องกันตามปกติ เช่น อัคคีภัยที่ไม่ใช่สาเหตุที่มาจากความบกพร่องของผู้รับเหมาก่อสร้างและการก่อวินาศกรรม (6) วิกฤตการณ์ที่คาดการณ์ไม่ถึง เช่น ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ (7) ปัญหาที่เกิดจากกรณีที่เจ้าของโครงการรับจัดหาวัสดุก่อสร้างให้แต่การจัดหาให้เกิดการล่าช้าไม่สอดคล้องกับแผนการใช้งาน (8) ปัญหาความล่าช้าในการมอบพื้นที่ก่อสร้างให้เข้าทำการก่อสร้าง (9) ความล่าช้าในการอนุมัติและตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ (10) Act of God เช่น อุทกภัยแผ่นดินไหวเป็นต้น

Non-Excusable Delays (NEDS) ความล่าช้าที่เกิดจากการทำงานที่ผิดพลาดของผู้รับเหมาก่อสร้างหลักหรือผู้รับเหมาช่วงที่ผู้รับเหมาก่อสร้างหลักจัดหามาทำงานก่อสร้างซึ่งเรียกค่าเสียหายได้อีกด้วย ตัวอย่างสาเหตุของความล่าช้าประเภทนี้ ได้แก่ (1) ความล่าช้ารในช่วงเตรียมการก่อสร้าง (2) จำนวนแรงงานหรือเครื่องมือเครื่องจักรมีไม่เพียงพอ (3) การเลือกใช้เครื่องจักรที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน (4) แรงงานขาดความชำนาญทำให้เสียเวลาในการซ่อมแซมแก้ไข (5) ความผิดพลาด/ล้มเหลว จากการทำงานของผู้รับเหมาช่วงที่อยู่ภายใต้การดูแลและควบคุมของผู้รับเหมาก่อสร้างหลัก (6) ความผิดพลาดจากงานติดตั้งวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ทำให้เสียเวลาซ่อมแซมแก้ไข (7) อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากการขาดการป้องกันที่ดี (8) ล่าช้าจากการบริหารงานก่อสร้างที่ผิดพลาดของผู้รับเหมาก่อสร้างหลัก (9) ขาดการประสานงานที่ดีของผู้รับเหมาก่อสร้างหลักทำให้งานล่าช้า (10) ความผิดพลาดที่เกิดเนื่องจากขั้นตอนการตรวจพื้นที่ก่อสร้าง (11) การขนส่งวัสดุ-อุปกรณ์ในการก่อสร้างล่าช้า เป็นต้น

สาเหตุของความล่าช้า

อภิชัย ธีระรังสิกุล (2534) จำแนกความล่าช้าในโครงการก่อสร้างแบ่งได้ 4 สาเหตุ ดังนี้

(1) สาเหตุจากสิ่งก่อสร้างทางกายภาพ (2) สาเหตุจากข้อจำกัดจากภายนอก (3) สาเหตุจากผู้ว่าจ้าง

(4) สาเหตุจากผู้รับจ้าง พบว่า สาเหตุของความล่าช้าที่ก่อให้เกิดปัญหามากที่สุดและมีความถี่ในการเกิดบ่อยครั้งที่สุดนั้นเกิดจากสภาพแวดล้อมของโครงการ

Promkhuntong (2018) จำแนกสาเหตุความล่าช้างานก่อสร้างออกเป็น 9 สาเหตุ ดังนี้

(1) สาเหตุจากผู้ผลิตและจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง (Material Suppliers) (2) สาเหตุจากแรงงานก่อสร้าง (Laborers) (3) สาเหตุจากเครื่องจักรในการก่อสร้าง (Equipment) (4) สาเหตุจากข้อจำกัดของหน่วยงานก่อสร้าง (Site Limitations) (5) สาเหตุจากหน่วยงานของรัฐ (Government) (6) สาเหตุจากเจ้าของ (Owner) (7) สาเหตุจากผู้บริหารโครงการหรือผู้ควบคุมงาน (CM or Inspector) (8) สาเหตุจากผู้ออกแบบ (Designers) (9) สาเหตุจากผู้รับเหมาก่อสร้าง (Contractors)

ผลกระทบของความล่าช้า

สามารถพิจารณาได้ 2 ประเด็น ดังนี้

ความรุนแรง หมายถึง ผลกระทบของเหตุการณ์ที่กระทบต่อระยะเวลาก่อสร้างตามแผนงานที่วางไว้ให้ถูกเพิ่มหรือขยายระยะเวลาการทำงานออกไปจากแผนงาน

ความถี่ หมายถึง จำนวนครั้งที่กระทบต่อระยะเวลาก่อสร้างตามแผนงานที่วางไว้

การบริหารงานโครงการ

การบริหารงานก่อสร้างมีความสำคัญมาก เนื่องจากงานก่อสร้างถือเป็นต้นทุนที่มีสัดส่วนสูง การจัดการงานก่อสร้างเป็นการบริหารทรัพยากรในงานก่อสร้าง ได้แก่ แรงงาน (Man) วัสดุ (Material) เงินทุน (Money) เครื่องจักร (Machine) เทคนิคการก่อสร้าง (Method) และการจัดการ (Management) เพื่อดำเนินงานโครงการก่อสร้างให้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ภายใต้ข้อจำกัดสามประการ (Triple constraints) ได้แก่ เวลา (Time) งบประมาณ (Cost) และคุณภาพ (Quality) ผู้บริหารงานก่อสร้างต้องพยายามทำงานให้ได้ตามที่กำหนดในเอกสารสัญญา โดยใช้เวลาในการก่อสร้างไม่เกินที่สัญญาก่อสร้างกำหนดโดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุด เพื่อให้โครงการมีกำไรสูงสุดงานก่อสร้างยุคใหม่ยังต้องคำนึงถึง ความปลอดภัย (Safety) สิ่งแวดล้อม (Environment) จรรยาบรรณ (Ethic) และขวัญกำลังใจ (Moral) ข้อจำกัดในการบริหารงานโครงการก่อสร้างนอกเหนือจากข้อจำกัดสามประการ (Triple Constraints)

การบริหารจัดการโครงการ ด้านเครื่องจักรกล

การกำหนดรายละเอียดโครงการ (Project definition) เพื่อให้บรรลุความต้องการของผู้ใช้เจ้าของโครงการ เมื่อเสร็จโครงการเป็นการระบุลักษณะและองค์ประกอบต่าง ๆของโครงการเพื่อให้บรรลุความตั้งใจ

ในการใช้งานของเจ้าของให้สอดคล้องกับรายละเอียดของโครงการ อธิบายรายละเอียดงานที่จะต้องทำให้เสร็จโดยระบุปริมาณวัสดุ เครื่องจักรกลที่ต้องการ

การทำงบประมาณโครงการ (Project budgeting) การวางแผนการใช้เครื่องจักรกลที่ใช้ในการก่อสร้างให้สอดคล้องกับรายละเอียดและขอบเขตของงานในโครงการต้องระบุงบประมาณที่เจ้าของอนุมัติและจัดทำต้นทุนทางตรงและทางอ้อมพร้อมทั้งเผื่อค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่แน่นอน (Contingencies)

การวางแผนโครงการ (Project planning) การวางแผนใช้เครื่องจักรกลเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่สำคัญต่อความสำเร็จกับโครงการก่อสร้าง

การกำหนดเวลาในการใช้เครื่องจักรกลกับโครงการ (Project Machine scheduling) เป็นการกำหนดขอบเขตการใช้เครื่องจักรกล การวางแผนงานมีการจัดลำดับเวลาของกิจกรรมในการใช้เครื่องจักรกลตามขั้นตอนของการทำงานเชื่อมโยงต้นทุนและทรัพยากรต่างกับกำหนดเวลาของกิจกรรมนั้น ๆ ของโครงการ

การติดตามความก้าวหน้า (Project Machine tracking) ของการใช้เครื่องจักรกลในงานก่อสร้างตามแผนงานที่วางไว้ มีการวัดปริมาณงาน เวลาและต้นทุนที่ใช้จ่ายจริง นำมาเปรียบเทียบปริมาณงาน เวลา ต้นทุนที่เกิดขึ้นจริงกับที่วางแผนไว้

การปิดโครงการ (Project close-out) ตรวจสอบซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักรกลที่ใช้ในการก่อสร้างและจัดเก็บเพื่อใช้ในโครงการ

การวางแผนงานก่อสร้าง ด้านเครื่องจักรกล

สันติ ชินานุวัฒิวงศ์ (2549) ได้กล่าวถึง ในมุมมองของเรื่องของการวางแผนการใช้เครื่องจักรกลที่ใช้ในงานก่อสร้าง เป็นส่วนหนึ่งในองค์ประกอบหลักของการจัดการใช้วัสดุ-เครื่องจักรกล โดยการวางแผนเป็นการตัดสินใจการวางแผน 11 ข้อ ดังนี้ (1) เสร็จโครงการภายในเวลาที่กำหนด (2) ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง (ไม่ถูกขัดจังหวะหรือล่าช้า) (3) ลดปริมาณงานที่ทำใหม่ (ลดการแก้ไขงาน) (4) ลดความสับสนและความเข้าใจผิดต่าง ๆ (5) ทุกคนรู้สถานะของโครงการเพิ่มมากขึ้น (6) ทันต่อเหตุการณ์สำหรับบริหาร (7) ได้รู้กำหนดเวลาของงานหลักๆในโครงการ (8) รู้รายละเอียด ต้นทุนต่าง ๆในโครงการ (9) รู้หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากร (10) มีความเข้าใจชัดแจ้งว่าใครทำอะไร เมื่อไรและมากเท่าไร (11) เป็นการรวมงานทุกอย่างเข้าด้วยกันให้มั่นใจในคุณภาพโครงการ

การควบคุมงานก่อสร้าง ด้านเครื่องจักรกล

วิสูตร จิระดำเกิง (2552) ได้กล่าวว่า การก่อสร้างมีผู้เกี่ยวข้องหลักหลายฝ่าย ได้แก่ เจ้าของงาน ผู้ออกแบบ ผู้ควบคุมงาน ผู้รับจ้างก่อสร้างเป็นต้น แต่ละฝ่ายทำงานร่วมกันให้โครงการก่อสร้างสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่มุ่งหมายโดยมี 3 องค์ประกอบหลักในมุมมองด้านเครื่องจักรกลที่ใช้ในงานก่อสร้างหลัก ๆ ได้แก่ (-) คุณภาพของงาน (-) ต้นทุน (-) ระยะเวลาก่อสร้าง

กระบวนการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

การรวบรวมข้อมูลการสนทนาโดยคำตอบในประเด็นที่ต้องการศึกษาได้ โดยจัดให้มีกลุ่มสนทนามีลักษณะโต้ตอบโต้แย้งกันดีที่สุดและเพื่อทำให้เกิดแนวคิดและแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นหรือแนวทางการสนทนาอย่างกว้างขวางละเอียด

หน่วยงานที่ใช้ศึกษา บริษัท เสาเอก เด็คโคบิลด์ จำกัด

บริษัท เสาเอกเด็คโคบิลด์ จำกัด ดำเนินธุรกิจด้านงานก่อสร้างงอาคารต่าง ๆ มากมาย เช่น บ้านพักอาศัย, โชว์รูมรถยนต์, โรงงาน, ร้านค้าอพาร์ทเม้นท์และงานระบบสาธารณูปโภค

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธรณินทร์ วงศ์สุรศิลป์ (2560) ได้ศึกษา การจัดลำดับปัจจัยที่มีผลต่อความล่าช้าในโครงการก่อสร้างถนนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุปัจจัยที่มีผลทำให้เกิดความล่าช้า เพื่อหาแนวทางป้องกันปัญหา ใช้แบบสอบถาม ได้แก่ ฝ่ายผู้ว่าจ้าง (ภาครัฐ) กลุ่มผู้อำนวยการกอง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ วิศวกร นายช่างผู้ควบคุมงาน จำนวน 34 คนและฝ่ายผู้รับเหมา (ภาคเอกชน) กลุ่มผู้บริหารโครงการ ผู้รับเหมางานก่อสร้าง วิศวกร นายช่างผู้ควบคุมงาน จำนวน 26 คน รวม 60 คน พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความล่าช้าสูงสุดประกอบด้วย ผู้รับจ้างในพื้นที่ล่าช้ามีค่าดัชนี 12.14 การแข่งขันเรื่องราคาจ้างเหมา มีค่าดัชนี 11.66 เครื่องจักรเสียบ่อย ค่าดัชนี 11.02 เพื่อทราบแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาความล่าช้า เป็นข้อมูลให้หน่วยงานนำไปปรับปรุงไม่ให้เกิดปัญหาความล่าช้าในโครงการสร้างถนนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี

ระเบียบวิธีวิจัย

กำหนดปัญหาที่จะดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การหาข้อมูลที่เกิดขึ้นจริงโดยค้นคว้าในด้านค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D) ของปัญหาและสาเหตุของปัญหาด้านเครื่องจักรกลในงานก่อสร้างโครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก โดยใช้ กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม, บริษัท อิตาเลียนไทย ดีเวล๊อปเมนต์ จำกัด (มหาชน), บริษัท เสาเอกเด็คโคบิวด์ จำกัด เป็นกรณีศึกษา

ศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวของกับการก่อสร้างและศึกษาจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ศึกษา เอกสาร ทฤษฎี แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าและแนวทางแก้ไขปัญหาในงานก่อสร้างโครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็กที่เกี่ยวกับเครื่องจักรกล เพื่อใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการศึกษา จัดทำแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง

ที่ได้กำหนดไว้ รวบรวมข้อมูลจากประชากรตัวอย่างโดยการกรอกแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นข้อมูล และการนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนำสู่การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อหาแนวทางป้องกัน

แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเครื่องจักรกลที่ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าในโครงการก่อสร้าง

ขั้นตอนที่ 2 เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหา

ขั้นตอน	วิธีดำเนินการศึกษา	ผลที่ได้
1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเครื่องจักรกลปัญหาและสาเหตุของความล่าช้าและแนวทางแก้ไขปัญหาในงานก่อสร้างโครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก โดยใช้กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม, บริษัท อิตาเลียนไทย ดีเวล๊อปเมนต์ จำกัด (มหาชน), บริษัท เสาเอกเด็คโคบิวด์ จำกัด เป็นกรณีศึกษา	1. ผู้ศึกษาใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบบรรยาย (Descriptive Research) โดยสำรวจหาปัจจัยด้านเครื่องจักรกลที่มักส่งผลกระทบต่อความล่าช้าและแนวทางแก้ไขปัญหาในงานก่อสร้างโครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก โดยใช้กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม, บริษัท อิตาเลียนไทย ดีเวล๊อปเมนต์ จำกัด (มหาชน), บริษัท เสาเอกเด็คโคบิวด์ จำกัด เป็นกรณีศึกษา ด้วยแบบสอบถาม	สาเหตุของปัจจัยด้านเครื่องจักรกลที่ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าและแนวทางแก้ไขปัญหาในงานก่อสร้างโครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก โดยใช้ กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม ,บริษัท อิตาเลียนไทย ดีเวล๊อปเมนต์ จำกัด (มหาชน), บริษัท เสาเอกเด็คโคบิวด์ จำกัด เป็นกรณีศึกษา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาและสาเหตุด้านเครื่องจักรกลที่ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าในงานก่อสร้างโครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก โดยใช้กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม, บริษัท อิตาเลียนไทย ดีเวล๊อปเมนต์	2. ผู้ศึกษาใช้การสังเคราะห์เอกสารและประชุมกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิและผู้มีประสบการณ์เพื่อสนทนากลุ่ม (focus Group)	การแก้ไขปัญหาและสาเหตุของปัจจัยด้านเครื่องจักรกลที่ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าและแนวทางแก้ไขปัญหาในงานก่อสร้างโครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก โดยใช้กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม, บริษัท อิตาเลียนไทย ดีเวล๊อปเมนต์

รูปที่ 1 การศึกษาปัจจัยด้านเครื่องจักรกลที่ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าและแนวทางแก้ไข

ลำดับ	ตำแหน่ง	ประชากร/คน
1.	กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม โครงการก่อสร้างทางหลวงพิเศษระหว่างเมืองสายบางใหญ่-กาญจนบุรี ช่วงกม.5+000.000-กม.9+856.000 (ตอน 25)	
	ผู้จัดการโครงการ	1
	ผู้ช่วยผู้จัดการโครงการ	1
	วิศวกร	5
	สถาปนิก	1
	ผู้ควบคุมงาน	8
	รวม	**16**
2.	บริษัท อิตาเลียนไทย ดีเวล๊อปเมนต์ จำกัด (มหาชน) ไซส์งานก่อสร้าง อาคารอับดุลราฮิม ถนนพระรามที่ ๔ แขวง สีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร	
	ผู้จัดการโครงการ	1
	ผู้ช่วยผู้จัดการโครงการ	2
	วิศวกร	16
	สถาปนิก	4
	ผู้ควบคุมงาน	11
	รวม	**34**
3.	บริษัท เสาเอกเค็คโคบิวด์ จำกัด ไซส์งานก่อสร้าง หมู่บ้านลภาวัน 11 ตำบล บางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง นนทบุรี	
	ผู้จัดการโครงการ	1
	ผู้ช่วยผู้จัดการโครงการ	3
	วิศวกร	5
	สถาปนิก	2
	ผู้ควบคุมงาน	5
	รวม	**16**
	รวมจำนวนประชากรและกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมด	**66**

รูปที่ 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 ®5 หมายถึง ปฏิบัติมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 ®4 หมายถึง ปฏิบัติมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 ®3 หมายถึง ปฏิบัติปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 ®2 หมายถึง ปฏิบัติน้อย

ค่าเฉลี่ย ต่ำกว่า 1.50 ®1 หมายถึง ปฏิบัติน้อยที่สุด

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

มาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นมีขั้นตอน ดังนี้

สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวความคิด

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องและความชัดเจนและภาษาที่ใช้ ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ตรวจสอบความเชิงเนื้อหา โดยใช้เทคนิคการหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับตัวแปร (Index of Item–Variable Congruence: IVC)

$$IVC = \frac{\sum R}{n}$$

การเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) ขอหนังสือจากคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เพื่อขออนุญาตส่งไปที่ กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม, บริษัท อิตาเลียนไทย ดีเวล๊อปเมนต์ จำกัด (มหาชน), บริษัท เสาเอกเด็คโคบิวด์ จำกัด เพื่อแจกแบบสอบถามและ (2) ส่งแบบสอบถามพร้อมคำชี้แจง ขอความร่วมมือจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยได้รับกลับมาคิดเป็นร้อยละ 100%

การวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถาม ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไป โดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ (Percentage) (2) แบบสอบถามและตอนที่ 2 และ 3 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยด้านเครื่องจักรกลที่ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าและแนวทางแก้ไขปัญหาในงานก่อสร้างโครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขั้นตอนการจัดสนทนากลุ่ม โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ได้แก่

- ✓ นายชวลิตร มูฮำหมัด ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด นิมุทเอ็นจิเนียริ่ง
- ✓ นายวรวัฒน์ ยงสมบูรณ์ ตำแหน่ง ผู้จัดการโครงการ กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม
- ✓ นายถิรวัฒน์ รอดสำเภา ตำแหน่ง ผู้ชำนาญการโครงก่อสร้าง บริษัท อิตาเลียนไทย ดีเวล๊อปเมนต์ จำกัด (มหาชน)
- ✓ นายภัควรินทร์ ศรีวินัยกุลชาติ ตำแหน่ง ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ บริษัท เสาเอก เด็คโคบิวด์ จำกัด
- ✓ นายสมพร โกศลเจริญพร ตำแหน่ง กรรมการผู้จัดการ บริษัท โกลด์ บิวดิ้ง จำกัด

สรุปผลการศึกษาวิจัย

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากกลุ่มประชากรตัวอย่าง 66 คน เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลโดยจำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่อายุการทำงานระหว่าง 21-30 ปี 24 คน ร้อยละ 36.36 จำแนกตามระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 27 คน ร้อยละ 40.91 จำแนกจากตำแหน่ง พบว่า ตำแหน่งวิศวกร 26 คน ร้อยละ 39.39 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์และระยะเวลาในการทำงานก่อสร้าง ระหว่าง 21-30 ปี 25 คน ร้อยละ 37.88

สรุปค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับของปัจจัยด้านเครื่องจักรกลที่ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าในงานก่อสร้างโครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก

สรุปกลุ่มประชากรตัวอย่าง 66 คน โดยระดับปัจจัยด้านเครื่องจักรกลที่ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าในงานก่อสร้างโครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็กโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

สรุปปัจจัยด้านเครื่องจักรกลเกิดชำรุดบ่อยครั้งในรายด้านการชำรุดจากระบบใบมีดที่ใช้งานอย่างต่อเนื่องหรือมีการใช้งานไม่เหมาะสมกับขนาดของเครื่องจักรกล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด

สรุปปัจจัยด้านการเลือกใช้เครื่องจักรกลที่ไม่เหมาะสมกับประเภทของงานในรายด้านการนำเหล็กเกินขนาดหรือชนิดของเหล็กที่ไม่เหมาะสมกับเครื่องจักรกลมาตัด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาค่าระดับปัจจัยด้านเครื่องจักรกลที่ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าในงานก่อสร้างโครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก

จากกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำนวน 66 คน เพื่อใช้ในการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม ปัจจัยด้านจัดการโดยการทำตารางการซ่อมบำรุง (Time Maintenance/TM.) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ระดับปัญหาน้อย

สรุปผลการดำเนินการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ปัจจัยด้านเครื่องจักรกลที่เกิดความชำรุดบ่อยครั้ง มักเกิดขึ้นจากอุปกรณ์ต่าง ๆ ของเครื่องจักรกล เช่น ฟันเฟือง ระบบตัวเครื่องจักร ใบมีดตัดเหล็กหักหรือแตก ที่เกิดจากที่ช่างฝีมือได้ใช้งานเครื่องจักรดังกล่าวนานมากเกินไป กับทั้งไม่ตรวจตราสภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ การใช้งานเครื่องจักรกลกับอุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสมไม่ถูกต้องหรือแม้กระทั่งชำรุดแล้วยังทนใช้ แนวทางการแก้ไขปัญหา กล่าวคือ ให้มีการตรวจสอบสภาพของเครื่องจักรกลที่ใช้ในการก่อสร้างตลอดในทุกๆหลังเวลาเลิกงานหรือกำหนดการวางแผนการซ่อมบำรุง (Time Maintenance) เพื่อกำหนดระยะเวลาของการตรวจสภาพเครื่องจักรกลต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่ดีสมบูรณ์พร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะดีกว่าที่จะเสียเวลาทำไปซ่อมไป อย่างที่เกิดขึ้นในหลาย ๆ โครงการ ทั้งเมื่อถึงเวลาที่ใช้งานแล้วใช้งานเครื่องจักรกลดังกล่าวไม่ได้จะทำให้เสียเวลาของโครงการและเสียเวลากิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวเนื่องกัน

ปัจจัยด้านเครื่องจักรกลบางประเภทต้องรอคิวเช่า-ใช้เครื่องจักรกล มักเกิดขึ้นจากผู้รับเหมาช่วงที่มีสภาพคล่องทางต้นทุนโดยมากมักเกิดขึ้นจากกลุ่มผู้รับจ้างขนาดเล็ก ผู้รับเหมาช่วง ที่ยังไม่มีศักยภาพเพียงพอกับการซื้อเครื่องมือ เครื่องจักรกลในบางประเภทมาเป็นของตัวเองได้ จำเป็นต้องเช่า-ใช้เครื่องจักรกลและต้องรอคิวอยู่ตลอดเวลา จนทำให้เกิดความล่าช้าในโครงการก่อสร้างได้ แนวทางการแก้ไขปัญหา ควรให้มีการสื่อสารและการประสานงานที่ดีตั้งแต่เนิ่น ๆ เพื่อการเตรียมตัวที่ดีและถูกต้องกับเวลาที่จะเช่า-ใช้งาน

เอกสารอ้างอิง

การสนทนากลุ่ม (2564). *การศึกษาปัจจัยด้านเครื่องจักรกลที่ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าและแนวทางแก้ไขปัญหาในงานก่อสร้างโครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก.* สืบค้นจาก https://surveymarketthailand.com.

กิตติพล ดวงเจ้ย. (2552). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความล่าช้าในการก่อสร้างโครงการรถโดยสารประจำทางด่วนพิเศษ (BRT) กรณีศึกษา สายช่องนนทรี-ราชพฤกษ์.* (วิทยานิพนธ์). ภาควิชาวิศวกรรมโครงสร้างพื้นฐานและการบริหาร วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

โชติชัย เจริญงาม. (2552). *การบริหารงานวิศวกรรมการก่อสร้าง.* กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ณัฐพร เพิ่มทรัพย์. (2550). *สาเหตุและมาตรการป้องกันความล่าช้าในงานก่อสร้างอาคาร.* (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). วิศวกรรมและการบริหารงานก่อสร้าง วิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

ธรณินทร์ วงศ์สุรศิลป์. (2560). *การจัดลำดับปัจจัยที่มีผลต่อความล่าช้าในโครงการก่อสร้างถนน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี.* สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

บรรหาร เอกโรจนกุล. (2549). *การเปรียบเทียบปัจจัยความล่าช้าระหว่างงานเอกชนและงานราชการ.* (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). วิศวกรรมและการบริหารงานก่อสร้าง วิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

พงศกร จุลละโพธิ. (2551). *สาเหตุความล่าช้าในงานก่อสร้างทางหลวงของประเทศไทย.* (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). วิศวกรรมและการบริหารงานก่อสร้าง วิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

พนม ภัยหน่าย. (2545). *การบริหารงานก่อสร้าง* (พิมพ์ครั้งที่13). กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

พีระพงษ์ เพ็ชรพัน. (2554). *การศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าภายในโครงการก่อสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เขตภาคตะวันตก.* (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). วิศวกรรมและการบริหารงานก่อสร้าง วิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

มารุต ชาวสวน. (2549). *การศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้า ภายในโครงการก่อสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสระบุรี.* (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). วิศวกรรมและการบริหารงานก่อสร้าง. วิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

วรพล เดชสุวรรณ์. (2550). *ปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงานโครงการก่อสร้างอาคารชลประทาน กรณีศึกษา โครงการก่อสร้างอาคารชลประทาน.* (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

วุฒิพงศ์ อ่อนศรีสมบัติ. (2556). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความล่าช้าในโครงการก่อสร้างอาคาร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.* (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). วิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

วิสูตร จิระดำเกิง. (2552). *การบริหารงานก่อสร้าง Construction management.* วรรณกวี.

สุทธิ ภาษีผล. (2555). องค์ประกอบแสดงความสำเร็จของโครงการ. *CPAC NEW*. ฉบับที่ 1 มกราคม-มีนาคม.

สันติ ชินานุวัฒิวงศ์. (2549). *วิศวกรรมก่อสร้างและการจัดการ.* ภาควิชาวิศวกรรมโยธา

สัญญา ภู่เจนจบ. (2552). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความล่าช้าในการก่อสร้างเขื่อนป้องกันน้ำท่วม ในเขตกรุงเทพมหานคร.* (วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). ภาควิชา วิศวกรรมโครงสร้างพื้นฐานและการบริหาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อภิชัย ธีระรังสิกุล. (2534). *การศึกษาสาเหตุความล่าช้าของการก่อสร้างถนนของกรุงเทพมหานคร.* (วิทยานิพนธ์). ภาควิชาวิศวกรรมโยธา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

อินทรักษ์ สุมังคโลและพิวา กัดมัน. (2539). *สาเหตุล่าช้าที่ทำให้งานก่อสร้างล่าช้า.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

การศึกษากิจกรรมการดำเนินการและเทคนิคการก่อสร้างแบบซ้ำ รูปแบบ A และรูปแบบ B เพื่อใช้สำหรับร้านสะดวกซื้อแบบตั้งอิสระ (Stand Alone)

Study of Operational Activities and Repetitive Construction Techniques, Model A and Model B to be Used for Convenience Stores that Stand Alone (Stand Alone)

สมชาย สุวรรณนิมิตร[1] เอนก เนรมิตรครบุรี[2] และเฉลย คงปรีพันธุ์[3]

Somchai Suwannimit[1] Anek Neramitkornburi[2] and Chaloei Kongpreephan[3]

สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย

E-mail: Suwannimit4269@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยการศึกษากิจกรรมการดำเนินงานและเทคนิคการก่อสร้างแบบซ้ำ รูปแบบ A และรูปแบบ B เพื่อใช้สำหรับร้านสะดวกซื้อแบบตั้งอิสระ (Stand Alone) มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษากิจกรรมการดำเนินการงานก่อสร้างแบบซ้ำ (2) เพื่อศึกษาเทคนิคการก่อสร้าง (3) เพื่อศึกษาผลกระทบเกี่ยวกับปัจจัยกิจกรรมและเทคนิคการดำเนินการก่อสร้าง รูปแบบ A และรูปแบบ B และ (4) เพื่อศึกษาแนวทางการป้องกันปัญหากิจกรรมและเทคนิคการดำเนินการก่อสร้าง โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มเจ้าของงาน และกลุ่มผู้รับจ้าง เก็บข้อมูล 2 สาขาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยกำหนดระยะเวลา ต้นทุนงาน เครื่องจักรกล สภาพแวดล้อม รายการประกอบแบบ การบริหารจัดการการประสานงาน และปัจจัยอื่น ๆ โดยเก็บข้อมูลตามหมวดงานสำรวจ งานรางวัดขอบเขตที่ดิน งานกำหนดตำแหน่งเสาเข็ม งานก่อสร้างเสาเข็ม งานเทพื้นคอนกรีต งานขึ้นเสา ผนัง โครงหลังคา งานติดตั้งงานระบบไฟฟ้า ประปา งานระบบปรับอากาศ งานปูพื้น งานติดตั้งงานระบบไฟฟ้า ระบบประปา ระบบปรับอากาศ งานวางเฟอร์นิเจอร์ เก็บงาน ทดสอบระบบและเปิดสาขา ผลการศึกษา พบว่า (1) ปัจจัยด้านระยะเวลาในสัญญาจ้างการก่อสร้าง อยู่ในระดับผลกระทบมาก เนื่องจากสัญญาจ้างและรายการประกอบแบบไม่ครอบคลุม ไม่ถูกต้อง ขัดกับแบบแปลน ขัดกับสภาพหน้างานก่อสร้าง มีผลกระทบมากที่สุดและรายหมวดงานโครงสร้าง สรุปว่า ปัจจัยรายด้านของงานปรับสภาพ มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจาก งานปรับสภาพพื้นที่โครงการมีความสำคัญมากที่สุด หมวดงานสถาปัตยกรรม สรุปว่า (2) ปัจจัยรายด้านงานก่อ-ฉาบ มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจาก ปัจจัยรายด้านงานก่อ-ฉาบ มีความสำคัญเนื่องจากเป็นเนื้องานต่อต่อมาจากกิจกรรมหมวดงานโครงสร้างและหมวดงานระบบ สรุปว่า (3) ปัจจัยรายด้านของหมวดงานระบบสุขาภิบาล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจาก เป็นระบบที่มีความสำคัญต่อการใช้สอยภายในร้าน

คำสำคัญ: กิจกรรม เทคนิคก่อสร้าง ร้านสะดวกซื้อแบบตั้งอิสระ

Abstract

This research study on the operational activities and techniques of repetitive construction, Model A and Model B for use for stand-alone convenience stores. to study construction techniques to study the impact on activity factors and construction techniques, Model A and Model B. and to study methods for preventing problems in construction activities and techniques by using a questionnaire to collect data from a sample population, namely the owner of the work and a group of contractors collecting data in 2 branches in Bangkok by specifying time, cost of work, machinery, environment, assembling items management, coordination, and other factors by collecting data according to the survey category Rail work to measure land boundaries Pile positioning work Piling Construction Concrete slab work, column work, wall, roof structure, installation of electrical system, water supply system, air conditioning system, floor work, installation of electrical system, water supply system, air conditioning system Furniture placement work, collect work, test the system and open a branch The results of the study revealed that the duration factor of the construction contract at a high impact level because the contract and the assembly list are not comprehensive, inaccurate, contrary to the plans Contrary to the condition of the construction site It has the most impact and structural work category. with the highest average level because the project site reconditioning work is the most important Architectural work category concluded that the report factors in construction - plastering Has the highest average level due to the report factor in construction - plastering. It is important because it is the work that follows from the activities in the Structural and Systems category. Has the highest average because it is a system that is important to the use of the shop.

Keywords: Activities, Construction Techniques, Stand-alone Convenience Stores

บทนำ

ปัจจุบันอาหารเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักในปัจจุบันประชาชนมักมองพุ่งเป้าไปที่ร้านสะดวกซื้อที่มีอยู่ทุกหนทุกแห่งในประเทศไทย ร้านสะดวกซื้อได้ผุดขึ้นมาเพื่อตอบโจทย์ของความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ร้านสะดวกซื้อมุ่งผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทำให้ขยายวงกว้างมากกว่าศูนย์การค้า เนื่องจากร้านสะดวกที่หาซื้อหาได้สะดวกรวดเร็ว ผู้ประกอบการชั้นนำหลายค่ายต่างแข่งขันกันอย่างมาก เพื่อรองรับพฤติกรรมผู้บริโภคได้เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน งานค้นคว้าและศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากิจกรรมและขั้นตอนการก่อสร้างร้านสะดวกซื้อแบบตั้งอิสระหรือตั้งเดี่ยว (Stand Alone) ในอนาคตร้านสะดวกซื้อใน

ประเทศไทยจะมีถึง 100,000 สาขา ใกล้เคียงกับประเทศญี่ปุ่น เนื่องจากสังคมเมืองในประเทศไทยกำลังขยายตัวต่อเนื่อง ร้านสะดวกซื้อในประเทศไทย แบ่งออกเป็น 7-Eleven ปัจจุบันมี 9,200 สาขา และมีการตั้งเป้าการขยายสาขาให้ถึง 10,000 สาขา ภายในปี พ.ศ. 2560 ร้านสะดวกซื้อแบบตั้งอิสระส่วนใหญ่ มีลักษณะหรือรูปแบบการก่อสร้างที่คล้ายคลึงกันมีกิจกรรมในการก่อสร้างที่คล้ายหรือเหมือนกัน การศึกษากิจกรรมและเทคนิคการก่อสร้างแบบซ้ำ รูปแบบ A และรูปแบบ B สำหรับร้านสะดวกซื้อแบบตั้งอิสระ เป็นแนวทางการศึกษาเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ ผู้รับเหมาก่อสร้างร้านสะดวกซื้อและผู้ที่สนใจเกี่ยวงานก่อสร้างประเภทร้านสะดวกซื้อและซึ่งผู้ศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่ในสายงานก่อสร้าง 7-Eleven บริษัท ซีพีออออล์ จำกัด (มหาชน) (ธีรทัต นาคทัต, 2558) มีความสนใจศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวกับเทคนิคการก่อสร้าง ทั้งวัสดุก่อสร้างและทั้งกรอบเวลาในการดำเนินงานก่อสร้าง โดยมีความต้องการนำเสนอแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลในการก่อสร้างในรูปแบบซ้ำ ๆ (Repetitive method) เพื่อนำเสนอแนวทางการศึกษากิจกรรมและเทคนิคการก่อสร้างร้านสะดวกซื้อ 7-eleven ในแบบซ้ำๆโดยตั้งเป็นรหัสรูปแบบ A และรูปแบบ B สำหรับร้านสะดวกซื้อในรูปแบบตั้งอิสระ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวดเร็วยิ่งขึ้น ประหยัดต้นทุนงานก่อสร้างมากยิ่ง โดยใช้ทรัพยากรในการก่อสร้างที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพก่อสร้างประเภทร้านสะดวกซื้อต่อไปอนาคต

วัตถุประสงค์การศึกษา

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษากิจกรรมการดำเนินการงานก่อสร้างแบบซ้ำ รูปแบบ A และรูปแบบ B เพื่อใช้สำหรับร้านสะดวกซื้อแบบตั้งอิสระ (Stand Alone) (2) เพื่อศึกษาเทคนิคการก่อสร้างรูปแบบ A และรูปแบบ B (3) เพื่อศึกษาถึงผลกระทบเกี่ยวกับปัจจัยกิจกรรมและเทคนิคการดำเนินการก่อสร้าง และ(4) เพื่อศึกษาแนวทางการป้องกันปัญหากิจกรรมและเทคนิคการดำเนินการก่อสร้าง รูปแบบ A และรูปแบบ B

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของร้านสะดวกซื้อ

ร้านสะดวกซื้อ มีชื่อภาษาอังกฤษ Convenience store เป็นร้านค้าปลีกขนาดเล็กที่พัฒนารูปแบบการจัดการให้เป็นร้านค้าปลีกสมัยใหม่เน้นความสะดวกทั้งในสถานที่ตั้ง มีสาขาจำนวนมากและเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง สินค้าที่ขายเน้นประเภทอาหาร เครื่องดื่ม สินค้าอุปโภคบริโภค สนองความต้องการซื้อแบบเร่งด่วนแบ่งเป็น 2 แบบใหญ่ๆ ได้แก่

ร้านสะดวกซื้อแบบตั้งอิสระ (Stand-alone) ร้านสะดวกซื้อแบบตั้งอิสระ (Stand-alone) คือ ร้านที่ตั้งขึ้นบนพื้นที่ดินเปล่า ซึ่งจะดำเนินการก่อสร้างใหม่ตั้งแต่งานฐานราก ระบบสุขาภิบาล โครงสร้าง เสา ผนัง และหลังคา รวมไปจนถึงการตกแต่งภายในทั้งหมด มีพื้นที่ร้านโดยเฉลี่ยตั้งแต่ 200 ตารางเมตร ขึ้นไป มีพื้นที่จอดรถ และใช้ระยะเวลาก่อสร้าง 60 วัน

ร้านสะดวกซื้อแบบใต้อาคาร (Shop house) ร้านสะดวกซื้อแบบใต้อาคาร คือ ร้านที่สร้างขึ้นภายใต้อาคารหรือโครงสร้างเดิมที่ถูกก่อสร้างเอาไว้แล้วมีงานที่เกี่ยวกับโครงสร้างน้อยมาก ซึ่งโดยหลัก ๆ เป็นงานตกแต่งภายในและระบบสุขาภิบาล มีพื้นที่ร้านโดยเฉลี่ย 150 ตารางเมตรขึ้นไปใช้เวลาการก่อสร้าง 30 วัน

ขั้นตอนในการก่อสร้างร้านสะดวกซื้อแบบตั้งอิสระ (Stand-alone)

งานโครงสร้าง ได้แก่ งานก่อสร้างรั้วชั่วคราว งานปรับหน้าดิน งานฐานราก งานคอนกรีตเสริมเหล็กก่อฉาบผนัง งานโครงหลังคา เป็นต้น

งานสถาปัตยกรรม ได้แก่ งานตกแต่งผนัง งานปูกระเบื้อง งานทาสี งานเฟอร์นิเจอร์ งานชั้นวางสินค้า

งานระบบ ได้แก่ ระบบสุขาภิบาล งานระบบไฟฟ้าและปรับอากาศ เป็นต้น

การบริหารงานโครงการ

การบริหารงานก่อสร้าง (Construction management) เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญอย่างมากในกระบวนการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ เนื่องจากงานก่อสร้างถือเป็นต้นทุนที่มีสัดส่วนสูงในต้นทุนการพัฒนาโครงการอสังหาริมทรัพย์ การจัดการงานก่อสร้างเป็นการบริหารทรัพยากรในงานก่อสร้างโดย ได้แก่ แรงงาน (Man) วัสดุ (Material) เงินทุน (Money) เครื่องจักร (Machine) เทคนิคการก่อสร้าง (Method) และการจัดการ (Management) เพื่อดำเนินงานโครงการก่อสร้างให้แล้วเสร็จตามเป้าหมาย ภายใต้ข้อจำกัดสามประการ (Triple constraints) ของโครงการ ได้แก่ เวลา (Time) งบประมาณ (Cost) และคุณภาพ (Quality) ซึ่งการบริหารงานก่อสร้าง ผู้บริหารงานก่อสร้างจะต้องพยายามทำงานก่อสร้างให้ ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดในเอกสารสัญญา โดยใช้เวลาในการก่อสร้างไม่เกินที่สัญญาก่อสร้างกำหนดโดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุด

การบริหารงานก่อสร้างร้านสะดวกซื้อ

1. การบริหารงานก่อสร้างในโครงการที่มีรูปแบบซ้ำๆ (Repetitive works) เนื่องจากการก่อสร้างร้านสะดวกซื้อเป็นการก่อสร้างที่มีลักษณะคล้ายกันมีจำนวนสาขาที่ค่อนข้างมากและมีรูปแบบการก่อสร้างที่ซ้ำ ๆ กัน

2. การให้ความสำคัญการพัฒนากระบวนการก่อสร้างและกระบวนการทำงาน การก่อสร้างร้านสะดวกซื้อ เป็นการก่อสร้างที่มีลักษณะซ้ำกัน การพัฒนากระบวนการบริหารงานก่อสร้างและกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้อง

การกำหนดเวลาการทำงานแบบซ้ำ (Repetitive scheduling)

ฐานะ ปัญโญวัฒน์กูลและสุนีรัตน์ กุศลาศัย (2555) ได้ศึกษา วิเคราะห์หาระยะเวลาลอยตัวของงานก่อสร้างที่มีลักษณะซ้ำกัน งานก่อสร้างที่มีลักษณะซ้ำกันมักเป็นงานก่อสร้างขนาดใหญ่ งานก่อสร้างที่มีลักษณะซ้ำกันทั้ง 3 ความสัมพันธ์ ได้แก่ Finish to Start, Start to Start และ Finish to Finish ซึ่งระยะเวลาลอยตัวที่ได้จะเป็นระยะเวลาลอยตัวของแต่ละกิจกรรมในแต่ละหน่วยก่อสร้างโดยข้อมูลระยะเวลาลอยตัวจะเป็นประโยชน์ต่อการควบคุมโครงการให้เป็นไปตามแผน

ธีรทัต นาคทัต (2558) ได้ศึกษา เทคนิคการก่อสร้างแบบซ้ำสำหรับการก่อสร้างร้านสะดวกซื้อแบบตั้งอิสระ ได้วิเคราะห์ข้อมูลธุรกิจค้าปลีกของไทยก้าลังเป็นที่จับตามองจากการขยายตัวของธุรกิจ

การวางแผนงานด้วยตารางแสดงกลุ่มของงาน (Work package table)

Brotherton fried and Norman (2008) ให้ความหมายคำว่า กลุ่มงาน (Work package) คือกลุ่มของงานที่เป็นส่วนประกอบของโครงการที่กำลังพิจารณา ซึ่งกลุ่มของงานเป็นส่วนประกอบของโครงการที่กำลังพิจารณา กลุ่มของงานเป็นส่วนประกอบระดับล่างสุดของโครงสร้าง (Work breakdown structure : WBS) กล่าวว่า ผู้ควบคุมงานก่อสร้างจะทำการพิจารณาแบ่งแผนงานที่ต้องดำเนินการในการก่อสร้างหน่วยที่อยู่อาศัยตั้งแต่เริ่มต้นก่อสร้างจนถึงก่อสร้างแล้วเสร็จออกเป็นกลุ่มของงาน (Work package) นิยมแบ่งออกเป็นช่วงละ 1 สัปดาห์เท่าๆกัน ทั้งนี้การแบ่งเป็นช่วงเท่ากันทำให้ง่ายในการพิจารณาและช่วงระยะเวลา 1 สัปดาห์ (กองกูณฑ์ โตชัยวัฒน์, 2557)

กลุ่มของงานที่	งานที่ต้องแล้วเสร็จ
1	ตอกเสาเข็ม ฐานราก คานคอดิน
2	พื้นชั้นล่าง เสาชั้นล่าง
3	คานชั้นสอง เสาชั้นสอง คานหลังคา
4	โครงหลังคา มุงหลังคา
5	ก่อผนัง งานฉาบผนัง
6	ประปา ไฟฟ้า ฝ้า
7	พื้น ติดตั้งควงโคม สุขภัณฑ์
8	สี เก็บความเรียบร้อย

รูปที่ 1 ตัวอย่างการแบ่งงานออกเป็นกลุ่มของงาน (Work package)
ที่มา: กองกูณฑ์ โตชัยวัฒน์ (2557)

การบริหารจัดการโครงการ

สันติ ชินานุวัฒิวงศ์ (2549) กล่าวว่า เป็นการดำเนินแนวทางเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของโครงการทั้งต้นทุนโครงการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อคุณภาพตามความต้องการกำหนดเป็น 7 ขั้นตอน ได้แก่ (1) นิยามโครงการ (Project definition (2) กำหนดขอบเขตโครงการ (Project scope) (3) การทำงบประมาณโครงการ (Project budgeting) (4) การวางแผนโครงการ (Project planning) (5) การทำกำหนดเวลาโครงการ (Project scheduling) (6) การติดตามความก้าวหน้า (Project tracking) (7) การปิดโครงการ (Project close-out)

การวางแผนงานก่อสร้าง

สันติ ชินานุวัฒิวงศ์ (2549) กล่าวว่า การวางแผนเป็นส่วนหนึ่งในองค์ประกอบหลักของการจัดการการตัดสินใจล่วงหน้าว่าทำอะไร เมื่อไหร่ ทำอย่างไรและใครเป็นผู้ทำ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยให้เกิดปัญหาน้อยที่สุด การทำงานโครงการให้สำเร็จโดยผลที่ต้องวางแผนโครงการ ดังนี้ (1) แล้วเสร็จในเวลาที่

กำหนด (2) ทำงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง (3) ลดการแก้ไขงาน (4) ลดความความเข้าใจผิด (5) รู้สถานะของโครง (6) ทันต่อเหตุการณ์ (7) ได้รู้กำหนดเวลาของงาน (8) รู้รายละเอียดต้นทุน (9) รู้หน้าที่ความรับผิด (10) มีความเข้าใจ (11) เป็นการรวมงานทุกอย่างเข้าด้วยกัน

การควบคุมงานก่อสร้าง

วิสูตร จิระดำเกิง (2552) กล่าวว่า การก่อสร้างจะมีผู้เกี่ยวข้องหลักอยู่หลายฝ่าย ได้แก่ เจ้าของงาน ผู้ออกแบบ ผู้ควบคุมงาน ผู้รับจ้างก่อสร้าง โดยแต่ละฝ่ายทำงานร่วมกันให้โครงการก่อสร้างสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่มุ่งหมาย โครงการที่มีการก่อสร้างมักมีวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) คุณภาพของงาน (2) ต้นทุน (3) ะยะเวลาก่อสร้าง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธีรทัต นาคทัต (2558) ได้ศึกษา เทคนิคการก่อสร้างแบบซ้ำสำหรับการก่อสร้างร้านสะดวกซื้อแบบตั้งอิสระ ได้วิเคราะห์ข้อมูลธุรกิจค้าปลีกของไทยที่กำลังขยายตัวเพิ่มขึ้น รวมทั้งเพิ่มยอดขายและกำไรเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ใช้วิธีวิเคราะห์การก่อสร้างแบบซ้ำ เพื่อให้อัตราการก่อสร้างได้เร็วขึ้น ใช้ทรัพยากรมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยวิเคราะห์เส้นดุลยภาพ ผลการศึกษา พบว่า เทคนิคการก่อสร้างแบบซ้ำโดยใช้วิธีวิเคราะห์เส้นดุลยภาพ (Line of balance) เหมาะสำหรับโครงการที่มีรูปแบบของการท้างานย่อยแต่ละชนิดที่ต้องก่อสร้างซ้ำๆกันเป็นจำนวนมาก ซึ่งร้านสะดวกซื้อแบบตั้งอิสระมีลักษณะของงานก่อสร้างที่ซ้ำ ๆ ในแต่ละสาขา ดังนั้นการก่อสร้างร้านสะดวกซื้อแบบตั้งอิสระที่ประยุกต์ใช้หลักการของกลุ่มของงานในการวางแผนก่อสร้างสามารถเพิ่มความต่อเนื่องของการบริหารคนงานได้สูงสุดเพื่อเพิ่มประสิทธิผลของการก่อสร้างและลดค่าใช้จ่ายในการบริหารคนงานในที่สุด

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการก่อสร้างร้านสะดวกซื้อแบบตั้งเดี่ยวตั้งอิสระดังรายละเอียดในตารางที่ 1

กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการก่อสร้างร้านสะดวกซื้อแบบตั้งเดี่ยวตั้งอิสระ (Stand Alone) ช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2561-2564 จำนวน 200 คน โดยใช้เกณฑ์ตามตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan ใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 185 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้ จำนวนไม่ต่ำกว่า 185 คน เพื่อใช้เป็นตัวแทนขนาดประชากรทั้งหมดในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	ตำแหน่ง	รูปแบบ A (จำนวน/คน)	รูปแบบ B (จำนวน/คน)	ประชากร/คน	กลุ่มตัวอย่าง/คน
1	ผู้จัดการโครงการ (เจ้าของงาน)	8	12	20	19
2	ผู้ควบคุมงาน (เจ้าของงาน)	25	35	60	52
3	ผู้จัดการโครงการ (ผู้รับจ้าง)	8	12	20	19
4	ผู้ควบคุมงาน (ผู้รับจ้าง)	9	11	20	19
5	สถาปนิก (เจ้าของงาน)	7	13	20	19
6	สถาปนิก (ผู้รับจ้าง)	10	10	20	19
7	วิศวกร (เจ้าของงาน)	9	11	20	19
8	วิศวกร (ผู้รับจ้าง)	8	12	20	19
	รวม	**84**	**116**	**200**	**185**

ตัวแปรที่ศึกษา

การศึกษาเทคนิคการก่อสร้างแบบซ้ำ รูปแบบ A และแบบ B เพื่อใช้สำหรับร้านสะดวกซื้อแบบตั้งอิสระ (Stand Alone) ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านราคา ด้านระยะเวลาและด้านเทคนิคการก่อสร้าง

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประสบการณ์ในการทำงานในสาขาที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาถึงผลกระทบกิจกรรมการก่อสร้างแบบซ้ำ รูปแบบ A และรูปแบบ B สำหรับร้านสะดวกซื้อแบบตั้งอิสระ (Stand Alone) เป็นมาตราส่วน (rating scale) 5 ระดับ การให้ความหมาย ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีผลกระทบมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีผลกระทบมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีผลกระทบปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีผลกระทบน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีผลกระทบน้อยมาก

ตอนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาถึงผลกระทบเกี่ยวกับเทคนิคการดำเนินการก่อสร้างแบบซ้ำ A และรูปแบบ B โดยแบ่งเป็นมาตราส่วน (rating scale) 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ	5	หมายถึง	มีผลกระทบมากที่สุด
ระดับ	4	หมายถึง	มีผลกระทบมาก
ระดับ	3	หมายถึง	มีผลกระทบปานกลาง
ระดับ	2	หมายถึง	มีผลกระทบน้อย
ระดับ	1	หมายถึง	มีผลกระทบน้อยมาก

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับศึกษา

การสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาจากเอกสาร ตำรา วารสาร แนวคิดต่าง ๆและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามฉบับร่างโดยนำข้อมูลและรายละเอียดจากเนื้อหาซึ่งรวบรวมและสรุปจากบทที่ 2 ของงานค้นคว้าและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ผู้ควบคุมการค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบแนะนำ ปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไข มาทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

5. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปแจกให้กลุ่มประชากรเป้าหมายที่กำหนดไว้

6. นำผลที่ได้มาจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

7. สรุปผลข้อมูล

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ มีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายก่อสร้าง บริษัท ซีพีออออล์ จำกัด (มหาชน) และผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านสถิติ จำนวน 4 ท่าน ได้แก่

1.) นายอดิเรก เผือกผ่อง ตำแหน่ง วิศวกรก่อสร้างอาวุโส (ผู้ช่วย)

2.) นายสรายุทธ อยู่วงษ์อั๋น ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ก่อสร้าง

3.) นายเอกชัย กิตติพิทยากุล ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่อาวุโส (ผู้จัดการ)

4.) ดร. ชวลิต มณีศรี ตำแหน่ง ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติ

เพื่อตรวจสอบเครื่องมือหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สูตร เท่ากับ 0.990

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนนเฉลี่ย	4.50 - 5.00	หมายถึง	มีผลกระทบมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50 - 4.49	หมายถึง	มีผลกระทบมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	มีผลกระทบปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง	มีผลกระทบน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	มีผลกระทบน้อยมาก

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลกระทบการศึกษากิจกรรมและเทคนิคการดำเนินการก่อสร้างแบบซ้ำ รูปแบบ A และรูปแบบ B สำหรับร้านสะดวกซื้อแบบตั้งอิสระ (Stand Alone) โดยภาพรวม การวิเคราะห์ข้อมูลอยู่ในระดับผลกระทบน้อย แต่ละหมวดงาน ดังนี้

หมวดงานโครงสร้าง สรุปว่า ปัจจัยรายด้านของงานปรับสภาพ มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากงานปรับสภาพพื้นที่โครงการมีความสำคัญมากที่สุดแต่ส่งผลกระทบกับโครงการน้อย เนื่องจากพื้นที่ก่อสร้างโครงการของผู้ศึกษานั้นยังอยู่ในตัวเมืองจึงไม่เป็นปัญหาในการก่อสร้างมากนัก สามารถประสานงานเพื่อให้ปัญหาคลี่คลายได้

หมวดงานสถาปัตยกรรม สรุปว่า ปัจจัยรายด้านงานก่อ-ฉาบ มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากปัจจัยรายด้านงานก่อ-ฉาบ มีความสำคัญเนื่องจากเป็นเนื้องานต่อต่อมาจากกิจกรรมหมวดงานโครงสร้างเป็นงานที่จะต้องตั้งฉาก ตั้งแนวเพื่อให้งานระบบอื่น ๆไปควบคู่กันได้ โดยมากมักเป็นปัญหาในระดับปานกลางสามารถแก้ไขโดยการตรวจหน้างานและสั่งแก้ไขได้

หมวดงานระบบ สรุปว่า ปัจจัยรายด้านของหมวดงานระบบสุขาภิบาล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เนื่องจากเป็นระบบที่มีความสำคัญต่อการใช้สอยภายในร้าน ซึ่งระบบดังกล่าวมีทั้งระบบท่อน้ำดีและระบบท่อน้ำทิ้งซึ่งจะต้องทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบการศึกษากิจกรรมก่อสร้างแบบซ้ำ รูปแบบ A และรูปแบบ B สำหรับร้านสะดวกซื้อแบบตั้งอิสระ (Stand Alone) สรุปผลการวิเคราะห์ผลกระทบการศึกษากิจกรรมการก่อสร้างแบบซ้ำ รูปแบบ A และรูปแบบ B โดยภาพรวม

ปัจจัยด้านระยะเวลาในสัญญาจ้างการก่อสร้าง อยู่ในระดับผลกระทบมาก เนื่องจากสัญญาจ้างและรายการประกอบแบบไม่ครอบคลุม ไม่ถูกต้อง ขัดกับแบบแปลน ขัดกับสภาพหน้างานก่อสร้าง มีผลกระทบมากที่สุด ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ วุฒิพงศ์ อ่อนศรีสมบัติ (2556) ได้กล่าวว่า การออกคำสั่งเปลี่ยนแปลงรายละเอียดของแบบที่ใช้ในการก่อสร้างและรายละเอียดกำหนดการต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบกับ

ความล่าช้าในการก่อสร้างและมีความสอดคล้องกับแนวคิดของกิตติพล ด้วงเจ้ย (2552) ได้กล่าวว่า ผู้ออกแบบที่ทำแบบล่าช้ามีผลกระทบทำให้งานก่อสร้างล่าช้าเช่นกัน

ผู้ศึกษาโครงการศึกษากิจกรรมการดำเนินการและเทคนิคการก่อสร้างแบบซ้ำ รูปแบบ A และรูปแบบ B เพื่อใช้สำหรับร้านสะดวกซื้อแบบตั้งอิสระ มีความคิดเห็นสอดคล้องเช่นกัน กล่าวคือ เมื่อสัญญาจ้างและรวมถึงรายการประกอบแบบ ทั้งรายละเอียดของแบบที่มีความคลาดเคลื่อน ไม่ตรง ไม่ถูกต้องส่งผลกระทบอย่างสูงกับงานโครงการ ทั้งที่จะต้องสำรวจเพื่อออกแบบและประมาณราคางานก่อสร้างใหม่เป็นผลกระทบมากกับโครงการ เนื่องจากระยะเวลาของสัญญาจ้างได้ถูกกำหนดขึ้นแล้ว อาทิเช่น หมวดงานโครงสร้างในส่วนของเสาเข็มที่ตำแหน่งคลาดเคลื่อนจากสถานที่ก่อสร้างจริง สาเหตุนี้ส่งผลกระทบให้จะต้องทำการสำรวจหน้างานใหม่ กำหนดแนวกริดลาย (Grid Line) ใหม่ คำนวณระยะใหม่ ส่งผลให้แผนงานการก่อสร้างถูกขยับทั้งหมด ซึ่งแนวทางในการแก้ไข ได้แก่ การสำรวจเพื่อออกแบบแปลนใหม่ คำนวณรายการประกอบแบบใหม่และส่งต่อถึงการแก้ไขสัญญาจ้างต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษารายละเอียดของโครงการวิจัยทำให้ทราบถึงกิจกรรมแต่ละหมวดงาในการงานก่อสร้างร้านสะดวกซื้อในรูปแบบซ้ำ เพื่อใช้วางแผนในการก่อสร้างร้านสะดวกซื้อสาขาต่อไปในรูปแบบที่เหมือนและใกล้เคียงกัน โดยจากการศึกษาผู้ศึกษาได้เล็งเห็นถึงต้นทุนที่จะตองดำเนินควบคู่กันกับระยะเวลา ซึ่งได้สอดคล้องกับทฤษฎีในการบริหารโครงการก่อสร้าง จึงเล็งเห็นถึงงานวิจัยครั้งต่อไปเพื่อต่อยอดความรู้นี้ โดยศึกษาถึงเรื่องต้นทุนวัสดุที่ใช้ในงานก่อสร้างเพื่ออธิบายถึงปริมาณและราคาของวัสดุในงานก่อสร้างที่จะต้องสอดคล้องกับต้นทุนโครงการ

บรรณานุกรม

กองกูณฑ์ โตชัยวัฒน์. (2555). *การศึกษาเปรียบเทียบเทคนิคงานวางท่อประปาโดยวิธีดันท่อลอดของการประปา ส่วนภูมิภาค. วารสารวิศวกรรมศาสตร์ราชมงคลธัญบุรี, 10*(2). 39.

กิตติพล ดวงเจ้ย. (2552). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความล่าช้าในการก่อสร้างโครงการรถโดยสารประจำทางด่วนพิเศษ (BRT) กรณีศึกษา : สายช่องนนทรี-ราชพฤกษ์.* (วิทยานิพนธ์). ภาควิชาวิศวกรรมโครงสร้างพื้นฐานและการบริหาร วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ฐิติพงศ์ จิระเจริญวงศ์. (2552). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารโครงการก่อสร้างทางและสะพานของผู้รับเหมาในจังหวัดเชียงใหม่.* การบริหารโครงการ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ณัฐพร เพิ่มทรัพย์. (2550). *สาเหตุและมาตรการป้องกันความล่าช้าในงานก่อสร้างอาคาร.* (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). วิศวกรรมและการบริหารงานก่อสร้าง วิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

บรรหาร เอกโรจนกุล. (2549). *การเปรียบเทียบปัจจัยความล่าช้าระหว่างงานเอกชนและงานราชการ.* (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). วิศวกรรมและการบริหารงานก่อสร้าง วิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

พงศกร จุลละโพธิ. (2551). *สาเหตุความล่าช้าในงานก่อสร้างทางหลวงของประเทศไทย.* (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). วิศวกรรมและการบริหารงานก่อสร้าง วิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

พัณธิร์ชา คุณานุรักษวงศ์. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการก่อสร้างร้านสะดวกซื้อ (รูปแบบน๊อคดาวน์).* (วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). วิศวกรรมโยธา สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

พีระพงษ์ เพ็ชรพัน. (2554). *การศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าภายในโครงการก่อสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เขตภาคตะวันตก.* (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). วิศวกรรมและการบริหารงานก่อสร้าง วิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

มารุต ชาวสวน. (2549). *การศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้า ภายในโครงการก่อสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสระบุรี.* (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). วิศวกรรมและการบริหารงานก่อสร้าง. วิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

วรพล เดชสุวรรณ์. (2550). *สาเหตุที่เป็นปัจจัยก่อให้เกิดความล่าช้าในงานก่อสร้างอาคารชลประทาน.* (วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). ภาควิชาวิศวกรรมโครงสร้างพื้นฐานและการบริหาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วีณัฐกานต์ รัตนธีรวงศ์. (2547). *การศึกษาแนวทางการป้องกันและแก้ไขความล่าช้าในงานก่อสร้างบ้านพักอาศัย.* (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). วิศวกรรมและการบริหารงานก่อสร้าง วิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

วิสูตร จิระดำเกิง. (2552). *การบริหารต้นทุนงานก่อสร้าง. Construction cost management.* วรรณกวี.

วุฒิพงศ์ อ่อนศรีสมบัติ. (2556). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความล่าช้าในโครงการก่อสร้างอาคาร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.* (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). วิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

สันติ ชินานุวัติวงศ์. (2549). *วิศวกรรมก่อสร้างและการจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สัญญา ภู่เจนจบ. (2552). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความล่าช้าในการก่อสร้างเขื่อนป้องกันน้ำท่วม ในเขตกรุงเทพมหานคร.* (วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). ภาควิชาวิศวกรรมโครงสร้างพื้นฐานและการบริหาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Harris and Ioannou. (1998). *Productivity Scheduling Method Compared to Linear and Repetitive Project Scheduling Methods.* TECHNICAL PAPERS. ASCE LIBRARY. American Society of Civil Engineers

Brotherton, S. A., Fried, R. T., & Norman, E. S. (2008). *Applying the work breakdown structure to the project management lifecycle.* Paper presented at PMI® Global Congress 2008—North America, Denver, CO. Newtown Square, PA: Project Management Institute.

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบให้งบประมาณโครงการบานปลาย กรณีศึกษา โครงการก่อสร้างอาคารสูง

A Study of Factors Affecting Project Budgets to Escalate Case Study of a High-Rise Building Project

ฐิติภา จิณะไชย[1] เอนก เนรมิตรครบุรี[2] และเฉลย คงปรีพันธุ์[3]

Thitipha Jinachai[1] Anek Neramitkornburi[2] and Chaloei Kongpreephan[3]

สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย

E-mail: thitipha.maew@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบให้งบประมาณโครงการก่อสร้างอาคารสูงบานปลายและ(2) เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขโดยใช้กลุ่มตัวอย่างประชากร 70 คน ได้แก่ เจ้าของโครงการ ผู้จัดการโครงการ สถาปนิกโครงการ วิศวกรงานระบบและบัญชีโครงการ โดยศึกษาโครงการก่อสร้างอาคารสูง 40 ชั้น จำนวน 1 โครงการ ในระยะเวลาประมาณ 6 เดือน โดยใช้แนวคิดการบริหารรูปแบบ P-O-L-C ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การนำให้องค์การปฏิบัติตามแผน การควบคุมหรือการประสานงาน โดยประมวลผลโปรแกรมทางสถิติ ผลการศึกษา พบว่า (1) ปัจจัยด้านการวางแผน (Planning) ค่าเฉลี่ย 4.33 ค่าเฉลี่ยสูงสุดผลกระทบในระดับมาก รองลงมา (2) ปัจจัยด้านการจัดองค์การ (Organizing) ค่าเฉลี่ย 4.25 ค่าระดับผลกระทบในระดับมากและปัจจัยด้านการควบคุมหรือการประสานงาน (Controlling Coordinating) ค่าเฉลี่ย 4.22 ค่าระดับผลกระทบในระดับมาก จากผลการศึกษาปัจจัยหลักด้านการวางแผนรายด้านที่เกิดจากข้อบกพร่องจากการออกแบบประมาณราคางานก่อสร้าง ค่าเฉลี่ย 4.70 มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ปัจจัยหลักด้านการจัดองค์กรในรายด้านเกิดจากผู้บริหารโครงการขาดประสบการณ์ในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.51 ปัจจัยหลักด้านการนำให้องค์การปฏิบัติตามแผนงานรายด้านเกิดจากมีบุคลากรน้อยไม่สามารถสลับสับเปลี่ยนในตำแหน่งได้และปัจจัยที่เกิดจากการไม่เข้าใจหลักการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย 4.37 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ปัจจัยหลักด้านการควบคุมหรือการประสานงานรายด้านเกิดจากการไม่มีการประเมินผลงานความคืบหน้าโครงการหรือบริหารผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 4.61

คำสำคัญ: ผลกระทบ งบประมาณ ก่อสร้างาอาคารสูง

Abstract

This research aims (1) to study the factors affecting the budget of high-rise building construction projects and (2) to study the corrective methods by using a sample of 70 people, namely the project owners. project manager project architect Systems Engineer and Project

Accounting by studying the construction of a 40-storey building project in a period of approximately 6 months by using the concept of management in the P-O-L-C format, including planning, organization leading the organization to implement the plan control or coordination By statistical program processing, the results showed that (1) the planning factor was an average of 4.33, the mean was the highest, the impact was at a high level, followed by (2) an organizational factor (Organizing), an average of 4.25, the impact was at a high level. and control or coordinating factor (Controlling Coordinating) mean 4.22 The level of impact is at a high level. From the study of the main factors of planning in each aspect caused by design defects, estimated construction cost, the mean of 4.70 was the highest mean. The main factor in organization in each aspect was from the lack of work experience of project managers, average 4.51. The main factor in leading the organization to follow the work plan in each aspect was due to the insufficient number of personnel who were unable to switch between positions and the factors caused by Failure to understand the working principles of subordinates averaged 4.37 with the highest mean. The main factor in controlling or coordinating each area is due to lack of assessment of project progress or mismanagement. has the highest average 4.61.

Keywords: impact, budget, high-rise construction.

บทนำ

งานก่อสร้างอาคารเป็นหนึ่งในรูปแบบงานที่พบเห็นโครงการก่อสร้างอยู่เสมอโดยเฉพาะพื้นที่ในเขตชุมชนเมือง เป็นลักษณะการสร้างอาคารขึ้นไปหรือที่เรามักเรียกว่าในแนวดิ่งเป็นการใช้ที่ดินได้อย่างคุ้มค่าคุ้มราคาแล้วยังสามารถตอบสนองความต้องการในการใช้งานของคนเมืองในปัจจุบันได้เป็นจำนวนมากขึ้นแต่ใช้พื้นที่ในแนวราบแค่นิดเดียว ในปัจจุบันวิวัฒนาการของงานก่อสร้างได้ก้าวกระโดดกว่าเมื่อสมัยก่อนเป็นอย่างมากและมีหลายปัจจัยที่ใช้ในการก่อสร้าง ไม่วาจะเป็นปัจจัยในเรื่องของพื้นที่หรือที่ดินใช้ในการก่อสร้างอาคารสูง ปัจจัยของการใช้เครื่องจักรขนาดใหญ่อย่าง เช่น ปั้นจั่น ทาวเวอร์เครนหรือเครื่องจักรอื่น ๆ เป็นต้นที่ผู้ศึกษาได้กล่าวมาข้างต้นปัจจัยต่าง ๆล้วนมีอิทธิพลต่อการวางผังบริเวณ งานออกแบบ งานบริหารเครื่องจักรต่าง ๆ ที่ใช้กับโครงการทั้งนั้นและทั้งยังส่งผลกระทบไปถึงต้นทุนในการก่อสร้างอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เลย ในปัจจุบันสถานะภาพที่ผู้ศึกษาได้ทำงานในด้านสายงานบริหารงานก่อสร้างอาคารสูงและเป็นกลุ่มผู้บริหารโครงการก่อสร้าง จากประสบการณ์ที่ผ่านมาในสางานก่อสร้างอาคารสูง มักประสบกับปัญหาที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบให้เกิดปัญหาที่เกี่ยวกับการเพิ่มขึ้นของต้นทุนการก่อสร้างที่ไม่เป็นไปตามงบประมาณที่ตั้งไว้หลายปัจจัย ผู้ศึกษาเล็งเห็นว่าการวางแผนงานก่อสร้างก่อนเริ่มโครงการผู้บริหารงานโครงการหรือผู้จัดการโครงการ

จำเป็นต้องทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนการก่อสร้างโครงการ พร้อมทั้งจะต้องเป็นนักวิเคราะห์แนวโน้มด้านต้นทุนค่าก่อสร้างทั้งในปัจจุบันและทั้งในอนาคตที่ดีได้ เป็นผู้ที่รับรู้ทันสื่อข่าวสารต่าง ๆ อยู่เสมอ ทั้งนี้สาเหตุเพราะถ้าผู้บริหารโครงการหรือผู้จัดการโครงการขาดความรู้ความสามารถแล้วมักก่อให้เกิดความสุ่มเสี่ยงที่โครงการจะเข้าสู่ภาวะของการขาดทุนหรือประสบปัญหา ส่งผลให้โครงการขาดสภาพคล่องทางสายการบริหาร ทั้งยังขาดสภาพทางการเงินและส่งผลให้งานล่าช้าและอาจสะสมจนไปจนถึงส่งผลกระทบกับต้นทุนภาพรวมของโครงการ

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบให้งบประมาณโครงการบานปลาย กรณีศึกษา โครงการก่อสร้างอาคารสูง ด้วยความมุ่งหวังผลสัมฤทธิ์ของผลการศึกษา เพื่อที่จะทำให้ผู้บริหารโครงการหรือกลุ่มผู้จัดการโครงการได้ทราบถึงสาเหตุของปัญหาหรือที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบให้งบประมาณโครงการบานปลาย ตั้งแต่เริ่มการวางแผนโครงการ ตลอดถึงระหว่างโครงการและกระทั่งระยะปิดโครงการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารโครงการหรือกลุ่มผู้จัดการโครงการได้ทราบถึงปัญหาในแต่ละปัจจัยที่ส่งผลกระทบกับโครงการเพื่อได้ใช้เป็นแนวทางในการควบคุมต้นทุนค่าใช้จ่ายในการก่อสร้างในโครงการอาคารสูงในพื้นที่กรุงเทพมหานครหรือพื้นที่งานในลักษณะงานเดียวกันต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การศึกษา

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบให้งบประมาณโครงการบานปลายและ (2) เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบให้งบประมาณโครงการบานปลาย กรณีศึกษาโครงการก่อสร้างอาคารสูง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การบริหารโครงการ (Project Management)

การนำทรัพยากรมาจัดสรรปันส่วนและนำทรัพยากรไปใช้ รวมถึงติดตามการใช้ทรัพยากรนั้นเพื่อองค์กรบรรลุเป้าหมายเฉพาะเจาะจงภายในช่วงเวลาที่กำหนด การบริหารงานรูปแบบนี้มุ่งเน้นไปยังกิจกรรมต่าง ๆที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวของโครงการ ซึ่งหมายถึงชุดกิจกรรมต่าง ๆที่มุ่งหวังที่จะผลิตงานที่มีลักษณะเฉพาะตัวอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การผลิตโครงเครื่องบินเพื่อการพาณิชย์ (วิสูตร จิระดำเกิง, 2548) มีขอบเขตของเวลาภายใต้จุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดที่ชัดเจน เช่น โครงการดำเนินการออกแบบรถยนต์สำหรับโดยสารแบบใหม่ (คมสัน ขจรชีพพันธุ์งาม, 2549)

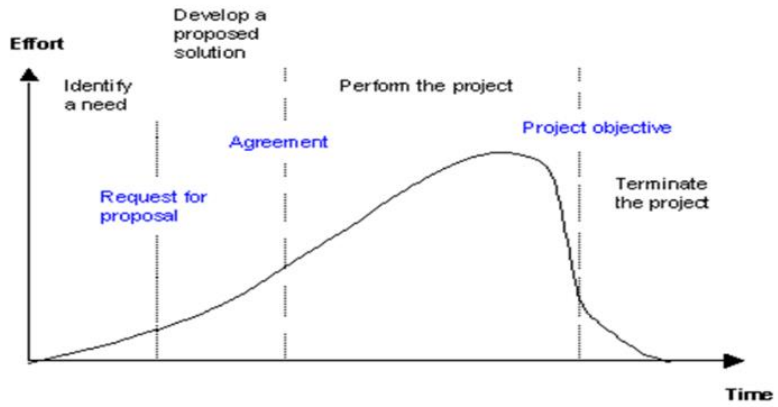
การบริหารเป็นวิทยาการที่ต้องอาศัยองค์ความรู้การวางแผน การจัดโครงสร้างองค์กร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การควบคุมและการประเมินผล เพื่อกำหนดกิจกรรมต่าง ๆของโครงการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยใช้ทรัพยากรที่อยู่จำกัด ซึ่งความขัดแย้งในโครงการเกิดได้ตลอดเวลา โดยโครงการเป็นลักษณะงานเฉพาะกิจที่มีระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุด (สมบัติ ธำรงธัญวงศ์, 2547)

งบประมาณค่าก่อสร้างโครงการจะมีมูลค่าสัดส่วนค่าก่อสร้างโดยตรงหรือ Direct Cost มากที่สุด การบริหารต้นทุนในส่วนของการก่อสร้างโดยตรงจึงมีความสำคัญ การมีกรอบ Parameter หรือตัวเลขดัชนีสัดส่วนค่าก่อสร้าง การรวบรวมและประเมินโครงการต่าง ๆ ที่นำผลมาเป็นสถิติเพื่อใช้ในการประเมินกำหนดกรอบต้นทุน

ต้นทุนของค่าก่อสร้าง ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ได้แก่ (1) ส่วนที่เป็นค่าก่อสร้างโดยตรง เกิดจากค่าวัสดุและค่าแรงที่เป็นไปตามรูปแบบรายการประกอบแบบข้อกำหนด วิธีการก่อสร้าง ตลอดจนสถานที่ก่อสร้าง เช่น หมวดงานโครงสร้าง หมวดงานสถาปัตยกรรม งานระบบประกอบอาคารทั่วไประหว่าง 75–80% (2) ค่าก่อสร้างทางอ้อมเกิดจากค่าดำเนินการกำไรและภาษีมีมูลค่างานประมาณ 20–30%

ค่าก่อสร้างอาคารโดยตรงประกอบด้วยหมวดงานต่าง ๆ ดังนี้

(1) หมวดงานโครงสร้าง ประกอบด้วย งานดิน งานเสาเข็ม งานฐานราก งานคอนกรีตเสริมเหล็ก งานโรงหลังคา งานระบบกันซึม (2) หมวดงานสถาปัตยกรรม ประกอบด้วย งานพื้น ผนัง ประตูหน้าต่าง ฝ้าเพดาน สี สุขภัณฑ์ห้องน้ำ งานเบ็ดเตล็ด บันได ราวระเบียง (3) หมวดงานไฟฟ้า ประกอบด้วย ระบบไฟฟ้าแรงสูง ระบบไฟฟ้าสำรอง ระบบจ่ายไฟฟ้า สายไฟฟ้า ท่อและรางไฟฟ้า ระบบแสงสว่าง ดวงโคม ระบบสื่อสาร (4) หมวดงานระบบสุขาภิบาล ประกอบด้วย ระบบน้ำดี น้ำเสีย น้ำฝน ระบบบำบัดน้ำเสีย ระบบป้องกันอัคคีภัย (5) หมวดงานระบบปรับอากาศ ประกอบด้วย เครื่องปรับอากาศ ระบบระบายอากาศ ท่อน้ำยา ท่อลม ไฟฟ้าประกอบเครื่องปรับอากาศ (6) งานลิฟต์ ระบบลิฟต์ ประกอบด้วย ตัวเครื่องลิฟต์ ห้องโดยสารและระบบควบคุมซึ่งจะรวมเป็นชุด (7) งานสนับสนุนงานก่อสร้าง ประกอบด้วย งานสำนักงาน งานบ้านพัก ระบบป้องกันอันตราย งานชั่วคราว ปั้นจั่น ลิฟต์ก่อสร้าง ตามเงื่อนไข วิธีการก่อสร้าง สถานที่ก่อสร้าง



รูปที่ 1 ระยะเวลาในวงจรชีวิตโครงการ

ที่มา: วิสูตร จิระดำเกิง (2548)

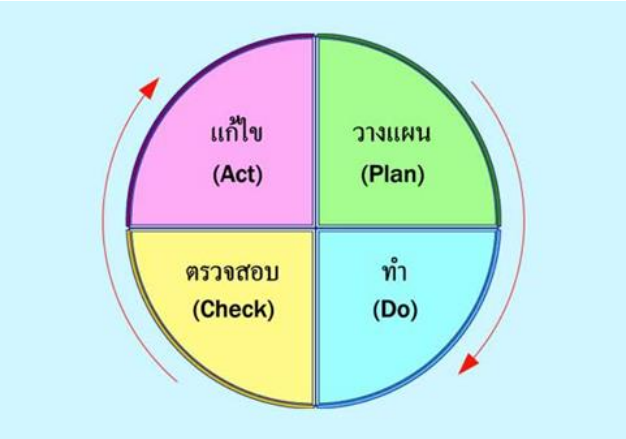
ช่วงที่ 1 กำหนดโครงการ (Defining the Project) กิจกรรมเริ่มโครงการศึกษาวิเคราะห์โครงการเพื่อดูความเป็นไปได้ รวมถึงการประเมินเลือกแนวทางต่าง ๆ ในการดำเนินโครงการรวมถึงการจัดทำข้อเสนอโครงการเพื่อรับการรับรองหรืออนุมัติและแนวทางเพื่อใช้ประกอบการศึกษาความเป็นไปได้เท่านั้น

ช่วงที่ 2 วางแผน (Planning) ดำเนินโครงการแล้วมีงานออกแบบรายละเอียดซึ่งทีมบริหารโครงการประกอบในการวางแผน ดังนี้ (1) เวลาของกิจกรรมต่าง ๆและเวลาของโครงการ (2) ต้นทุนหรืองบประมาณ (3) คุณภาพ รวมถึงการจัดบุคลากรเพื่อรับผิดชอบงาน

ช่วงที่ 3 ปฏิบัติโครงการ (Project Implementing) นำแผนงานไปปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลตามวัตถุประสงค์ เริ่มจากการจัดซื้อจัดจ้างผู้รับจ้างก่อสร้างจนดำเนินงานก่อสร้างแล้วเสร็จ ประกอบด้วย 3 กิจกรรมหลัก ได้แก่ (1) การเริ่มปฏิบัติโครงการ (2) การติดตาม ตรวจสอบและควบคุมการปฏิบัติงาน (3) การแก้ไขปัญหาต่าง ๆรวมถึงการแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างโครงการอีกด้วย

ช่วงที่ 4 ปิดโครงการ (Project Closing) ช่วงปิดโครงการจะครอบคลุมตั้งแต่การส่งมอบงานและการตรวจรับงาน ในบางกรณีอาจมีการฝึกอบรมการใช้งานโดยมีคู่มือวิธีการใช้งาน

วัฏจักรของเดมิ่ง (Deming cycle) ประกอบด้วย กิจกรรมวางแผนสิ่งที่จะทำนำแผนไปปฏิบัติตรวจประเมินผลงานที่ทำได้จริงเทียบกับแผนที่วางไว้และหากเกิดความเบี่ยงเบนจากแผนที่ที่วางไว้ก็ให้การแก้ไขปรับปรุงนำไปสู่การปฏิบัติใหม่ที่ดีกว่าเดิม (ณรงค์ศักดิ์ เหล่าดีและไมตรี คงฤทธ์, 2544)



รูปที่ 2 วัฏจักรของเดมิ่ง

ที่มา: ณรงค์ศักดิ์ เหล่าดีและไมตรี คงฤทธ์ (2544)

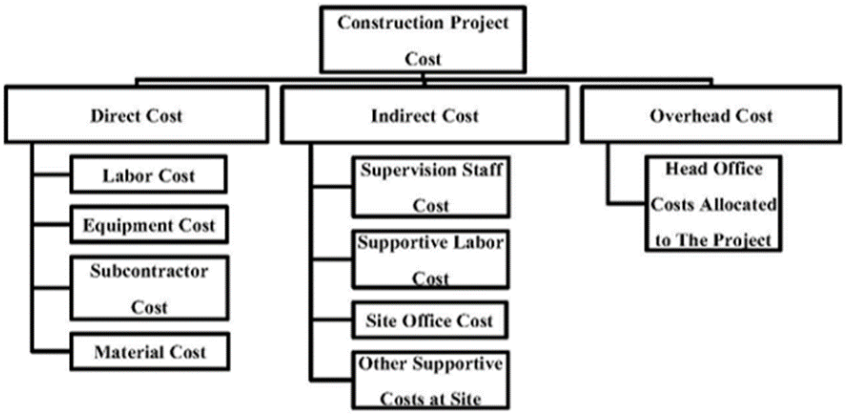
การประมูลและควบคุมต้นทุน (Bidding & Cost Mastering) ราคางานของโครงการคือ ผลรวมของราคางานหลัก ค่าใช้จ่ายทั่วไปหน่วยงานและกำไรหรือบวกส่วนเพิ่มต่าง ๆ

ราคาสุดท้าย = ราคางานหลัก + ค่าใช้จ่ายทั่วไปหน่วยงาน + กำไร

ส่วนประกอบของต้นทุนการก่อสร้างหรือค่าใช้จ่ายทั้งหมดของงานก่อสร้างมีความสัมพันธ์กับโครงการก่อสร้างแบ่งออกเป็นประเภท ดังนี้

ต้นทุนทางตรง (Direct costs) คือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับตำแหน่งขององค์ประกอบทางกายภาพของสิ่งก่อสร้าง ชิ้นส่วนหรือเนื้อของสิ่งก่อสร้าง ได้แก่ ค่าแรงงานในการก่อสร้าง ค่าวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการก่อสร้าง ค่าเครื่องจักรที่ใช้ในการก่อสร้าง ค่าจ้างผู้รับเหมาช่วง

ต้นทุนทางอ้อมหรือต้นทุนค่าดำเนินการโครงการ (Indirect cost or overhead costs) คือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมงานของโครงการที่หน่วยงาน ได้แก่ ค่าจ้างพนักงานระดับหัวหน้างาน พนักงานธุรการที่ ค่าเช่าสำนักงานสนาม ค่าสาธารณูปโภคค่าใช้จ่ายที่หน้างาน เป็นต้น



รูปที่ 3 องค์ประกอบของต้นทุนโครงการก่อสร้าง

ที่มา: วิสูตร จิระดำเกิง (2548)

แนวทางการแก้ปัญหาหรือลดปัญหาที่เกิดขึ้นในอาคารสูง

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.2522 ที่บังคับใช้กับงานอาคารสูง ออกเป็นกฎกระทรวงที่บังคับเกี่ยวกับงานก่อสร้างไม่คลอบคลุมถึงวัสดุที่ใช้งานก่อสร้าง (1) ปัญหาด้านต้นทุนงานก่อสร้างงานอาคารสูงเป็นปัญหาที่มีอยู่ทั่วไปกับโครงการก่อสร้างอาคารสูง มีอยู่หลายปัจจัยที่มีผลกระทบกับต้นทุนค่าก่อสร้าง (2) ปัญหาด้านความปลอดภัยในโครงการก่อสร้างอาคารสูง (3) ปัญหาด้านความปลอดภัยทางด้านอัคคีภัยในอาคารสูง (4) ปัญหาด้านของการขออนุญาตดัดแปลงอาคารหรือสิ่งปลูกสร้าง (5) ปัญหาการจัดหาวัสดุที่ใช้ในการก่อสร้าง (6) ปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายการควบคุมอาคารด้านแผ่นดินไหว (7) ปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบอาคาร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตฤณ ไหมฉิมและณัฐวุฒิ บุญศรี (2560) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง กรณีศึกษาผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง (2) ศึกษาปัจจัยด้าน สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจรับเหมาก่อสร้างและ (3) ศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของอุตสาหกรรม 5’s Forces Model ผลการวิจัย พบว่า ระดับความสำคัญสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT) ของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จ จำแนกเป็นรายด้านรวมใน

ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านจุดแข็ง (Strengths) และด้านที่ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านจุดอ่อน (Weaknesses) 3 ระดับความสำคัญปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของอุตสาหกรรมรับเหมาก่อสร้างที่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ อำนาจต่อรองของผู้ขายวัตถุดิบ และค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การบริการที่ทดแทนกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบให้งบประมาณโครงการบานปลาย กรณีศึกษา โครงการก่อสร้างอาคารสูง ของ บริษัท อนันดา ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน) การสำรวจ (Survey Research) ด้วยแบบสอบถามที่สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยที่ผู้ศึกษามักพบข้อมูลในปัจจุบันมี 14 ปัจจัย ได้แก่ ข้อบกพร่องจากการออกแบบที่ผิดพลาด ข้อมูลแบบไม่เพียงพอ ข้อแตกต่างภาพจำลองกับแบบก่อสร้างจริง การเปลี่ยนแปลงเนื่องจากต้องการของเจ้าของ ข้อจำกัดการก่อสร้าง ขอบเขตงานไม่ชัดเจน การเปลี่ยนแปลงรูปแบบ คำสั่งเปลี่ยนแปลงงานเพิ่มเติมนอกที่เหนือจากแบบ การขยายเวลาการก่อสร้าง การแก้ไขงานบ่อยครั้ง การขาดช่างฝีมือที่ดี การขาดหรือรองบประมาณ การแก้ไขแบบ เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบของปัจจัยต่าง ๆและเพื่อปรับปรุงให้เกิดแนวทางการแก้ไขที่มีประสิทธิภาพขึ้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับ	ตำแหน่ง	จำนวน
1	เจ้าของโครงการ(ระดับ PD จนถึง CEO ขึ้นไป)	20
2	ผู้จัดการโครงการ(PM โครงการ)	15
3	ที่ปรึกษาโครงการ(PM/PD)	12
4	สถาปนิกโครงการ(PM)	8
5	วิศวกรงานระบบ(PE)	8
6	บัญชีกลางบริษัท	5
7	บัญชีโครงการ	2
	รวมทั้งหมด	**70**

ตัวแปรที่ศึกษา

บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเกี่ยวข้องกับงานใน 4 กลุ่ม ได้แก่ (1) การวางแผน (Planning) (2) การจัดองค์การ (Organizing) (3) การนำให้องค์การปฏิบัติตามแผน (Leading) (4) การควบคุม หรือการประสานงาน (Controlling Coordinating)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา อายุงานในองค์กร ตำแหน่งในโครงการก่อสร้างและประสบการณ์ทำงานก่อสร้าง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปลายปิด ใช้สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาของปัจจัยและแนวทางการแก้ไขที่ส่งผลให้งบประมาณโครงการบานปลาย กรณีศึกษา โครงการก่อสร้างอาคารสูง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายปิด เพื่อศึกษาถึงปัจจัยและแนวทางการแก้ไขที่ส่งผลให้งบประมาณโครงการบานปลาย กรณีศึกษาโครงการก่อสร้างอาคารสูง

ตอนที่ 4 แบบสอบถามปลายเปิด ความคิดเห็นอื่นและข้อเสนอแนะ โดยส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ได้แก่ (1) ดร. บัณฑิต กันตะบุตร ผู้เชี่ยวชาญด้านสถิติและวิจัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2) นายมนตรี พรหมบุรี ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานก่อสร้าง (3) นายอิทธิกร โคตรบัญชา ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานก่อสร้าง (4) นายสุเมธ อัศวพันธุ์เมธี ผู้เชี่ยวชาญด้านการออกแบบและงบประมาณ (5) นายประเสริฐ แต่ดุลยสาธิต ผู้เชี่ยวชาญด้านงานพัฒนาอสังหาริมทรัพย์และการลงทุน ตรวจสอบเครื่องมือหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยใช้สมการ ดังนี้

$$IOC = \sum R / N$$

เกณฑ์การให้คะแนน

แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์การตรวจให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจ 5 หมายถึง ผลกระทบมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจ 4 หมายถึง ผลกระทบมาก

ระดับความพึงพอใจ 3 หมายถึง ผลกระทบปานกลาง

ระดับความพึงพอใจ 2 หมายถึง ผลกระทบน้อย

ระดับความพึงพอใจ 1 หมายถึง ผลกระทบน้อยที่สุด

เกณฑ์ในการพิจารณาเกณฑ์การตัดสินการวิเคราะห์ข้อมูล พิจารณาจากค่ามัชฌิมาเลขคณิต แปลความหมายระดับคะแนนของความคิดเห็นไว้ ดังนี้ (จิรพรและอุทัยวรรณ, 2548)

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายความว่า ผลกระทบมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายความว่า ผลกระทบมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายความว่า ผลกระทบปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายความว่า ผลกระทบน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายความว่า ผลกระทบน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ (1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) (2) ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequencies) บรรยายลักษณะทางประชากรที่ใช้ศึกษา (3) ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลให้งบประมาณโครงการบานปลาย (3) สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ที่ใช้ในการศึกษา (4) สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบในรูปแบบ t–test

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

สรุปข้อมูลการศึกษาจากกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำนวน 70 คน เพศชาย 43 คน ร้อยละ 61.4และเพศหญิง 27 คน ร้อยละ 38.6 จากการจำแนกตามระดับการศึกษาของกลุ่มประชากรตัวอย่าง โดยพบมากที่สุดอยู่การศึกษาระดับปริญญาตรี 4 คน ร้อยละ 60 รองลมา กลุ่มการศึกษาในระดับปริญญาโท 17 คน ร้อยละ 24.3 และกลุ่มการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรี 11 คน ร้อยละ 15.7 จากการจำแนกตามอายุงานในองค์กร จากการศึกษา พบว่า ช่วงอายุการทำงานในองค์กร ระหว่าง 4-6 ปี 37 คน ร้อยละ 52.9 เป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด รองลงมา ช่วงอายุงานในองค์กรที่มีการทำงานมากกว่า 6 ปี ขึ้นไป 17 คน ร้อยละ 24.3 และช่วงอายุการทำงานในองค์กรในช่วงระหว่าง 1-3 ปี 16 คน ร้อยละ 22.9 จากการจำแนกตามตำแหน่งในโครงการก่อสร้าง พบว่า ตำแหน่งผู้จัดการโครงการ (Project Manager) 31 คน ร้อยละ 44.3 รองลงมา ตำแหน่งผู้อำนวยการ (Project Director) 21 คน ร้อยละ 30.0 และตำแหน่งวิศวกร/สถาปนิก (Engineer/PE.) 12 คน ร้อยละ 17.1 จำแนกตามประสบการณ์การทำงานด้านงานก่อสร้าง พบว่า ระดับประสบกาณ์ช่วงระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 47 คน ร้อยละ 67.1 ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ระดับประสบการณ์มากกว่า 15 ปี ขึ้น 23 คน ร้อยละ 32.9

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีปัจจัยที่ส่งผลกระทบให้งบประมาณโครงการบานปลาย กรณีศึกษา โครงการก่อสร้าอาคารสูง

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยในภาพรวม สรุปว่า สาเหตุของปัจจัยด้านการวางแผน (Planning) ค่าเฉลี่ย 4.33 เป็นค่าเฉลี่ยสูงสุด ปัจจัยด้านการวางแผน (Planning) มีระดับเฉลี่ยสูงและค่าระดับผลกระทบอยู่ในระดับมาก เนื่องจากปัจจัยด้านการวางแผนเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุดปัจจัยหนึ่งและเป็นปัจจัยในอันดับต้น ๆ ที่จะต้องมีการบริหารจัดการที่ดีเพื่อกำหนดทิศทางของโครงการที่ดีได้

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการวางแผน (Planning) สรุปว่า สาเหตุปัจจัยที่เกิดจากข้อบกพร่องจากการออกแบบประมาณราคางานก่อสร้าง ค่าเฉลี่ย 4.70 เป็นค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ปัจจัยที่เกิดจากการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพเข้าใจงานโครงการ ค่าเฉลี่ย 4.53 และปัจจัยที่เกิดจากข้อจำกัดในการก่อสร้าง เช่น พื้นที่ไม่เอื้ออำนวยในการก่อสร้าง ค่าเฉลี่ย 4.43 จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปว่า ปัจจัยที่เกิดจากข้อบกพร่องจากการออกแบบประมาณราคางานก่อสร้างที่มีค่าเฉลี่ยสูงในปัจจัยทางด้านการวางแผน เนื่องจาก

ข้อบกพร้องที่เกิดจากการวางแผน เกิดจากการประมาณราคาโครงการจะส่งผลกระทบให้โครงการขาดทุนและล้มเหลว จึงเป็นเหตุต้องรัดกุมและต้องเป็นผู้มีประสบการณ์การทำงาน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย ในด้านการจัดองค์การ (Organizing) สรุปว่า สาเหตุของปัจจัยเกิดจากผู้บริหารโครงการขาดประสบการณ์ในการทำงานโครงการ ค่าเฉลี่ย 4.51 เป็นค่าเฉลี่ยของปัจจัยสูงที่สุด รองลงมา ปัจจัยที่เกิดจากผู้บริหารขาดความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตน ค่าเฉลี่ย 4.44 และปัจจัยที่เกิดจากเกิดจากผู้บริหารมีความรู้ด้านการทำงานไม่มากพอ ค่าเฉลี่ย 4.33 สรุปได้ว่า ปัจจัยที่เกิดจากผู้บริหารโครงการขาดประสบการณ์ในการทำงานโครงการ ค่าเฉลี่ยที่สูงสุด เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ผู้บริหารที่ดีต้องมีอยู่ในระดับสูง เพราะจะต้องเป็นทั้งผู้บริหารโครงการที่ดีและทั้งเป็นผู้แก้ไขปัญหาที่ดีได้

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย ในด้านการนำให้องค์การปฏิบัติตามแผนงาน (Leading) สรุปว่า ปัจจัยที่เกิดจากมีบุคลากรน้อยทำให้ไม่สามารถสลับสับเปลี่ยนในตำแหน่งได้และปัจจัยที่เกิดจากการไม่เข้าใจหลักการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย 4.37 ค่าเฉลี่ยที่สูงสุด รองลงมา ปัจจัยที่เกิดจากผู้บริหารละเลยไม่ใส่ใจการบริหาร ค่าเฉลี่ย 4.34 และปัจจัยที่เกิดจากการที่ไม่มีภาวะการเป็นผู้นำและทิศทางการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.20 สรุปว่า ปัจจัยที่เกิดจากมีบุคลากรน้อยไม่สามารถสับเปลี่ยนในตำแหน่งได้มีค่าเฉลี่ยที่สูงในปัจจัยด้านการนำให้องค์การปฏิบัติตามแผนงาน (Leading) เนื่องจากปัจจัยดังกล่าว ผู้ศึกษาจะกล่าวโดยภาพรวมของปัจจัยดังกล่าวว่า บุคลากรโครงการมีความสำคัญในทุก ๆ ตำแหน่งโดยแยกตามหน้าที่กันออกไปเพื่อความสำเร็จในทุกหน้าที่ของงานและอีกปัจจัยคือ ปัจจัยที่เกิดจากการไม่เข้าใจหลักการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยจากการสำรวจในโครงการดังกล่าว ปัจจัยดังกล่าวมีความสำคัญในระดับต้น ๆ เนื่องจากผู้บริหารโครงการหรือผู้บังคับบัญชาจะต้องบริหารหรือควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเป็นธรรม ถูกต้องทั้งทางหลักการ เทคนิคการทำงานถูกตามหลักทฤษฎีแนวทางปฏิบัติ ด้วยเป้าหมายของงาน ด้วยความถูกต้องเหมาะสมและด้วยธรรมาภิบาลเสมอภาคโครงการจึงจะสำเร็จได้

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ย ในด้านการควบคุมหรือการประสานงาน (Controlling Coordinating) สรุปว่า ปัจจัยด้านที่เกิดจากการที่ไม่มีการประเมินผลงานความคืบหน้าโครงการหรือตั้งใจบริหารให้ผิดพลาด ค่าเฉลี่ย 4.61 ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ปัจจัยด้านเกิดจากการประเมินผลที่ไม่ตรงกับความจริงของโครงการ ค่าเฉลี่ย 4.54 และปัจจัยด้านเกิดจากที่ไม่มีการรายงานผลงานความคืบหน้าโครงการ ค่าเฉลี่ย 4.39 สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านที่เกิดจากการที่ไม่มีการประเมินผลงานความคืบหน้าโครงการหรือตั้งใจบริหารให้ผิดพลาด ที่มีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุดในปัจจัยด้านการควบคุมหรือการประสานงาน (Controlling Coordinating) เนื่องจากโครงการก่อสร้างทุก ๆ โครงการจะมีการปรับแผนงานย่อยจากแผนงานหลักอยู่เสมอด้วยเหตุที่ว่าโครงการทุกโครงการมักเกิดปัญหาที่หลากหลายอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นในโครงการก่อสร้างควรที่จะต้องมีการตรวจสอบ การประเมินผลเพื่อหาข้อสรุปแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือแจ้งความคืบหน้าของงานเพื่อวางแผนงานที่ดี

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบให้งบประมาณโครงการบานปลาย กรณีศึกษา โครงการก่อสร้างอาคารสูง ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบให้งบประมาณโครงการบานปลาย กรณีศึกษาโครงการก่อสร้างอาคารสูง รวมถึงผู้ศึกษาได้ทราบแนวทางการแก้ไขถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบให้งบประมาณโครงการบานปลาย กรณีศึกษา โครงการก่อสร้างอาคารสูง การศึกษาครั้งนี้อาจเป็นเพียงส่วนหนึ่งของปัญหาที่ส่งผลต่อกระทบต่อภาพรวมของโครงการก่อสร้างหนึ่งเท่านั้น ยังมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อโครงการมีทั้งทางตรงที่ส่งผลโดยตรงกับโครงการและทั้งปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบกับโครงการ เนื่องจากเรื่องการจัดทำงบประมาณที่เกิดขึ้นในโครงการก่อสร้างอาจไม่ได้เกินขึ้นกับทุกโครงการ ซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่สามารถกำหนดไว้ว่าการบริหารจัดการในด้านงบประมาณโครงการจะเป็นประเด็นหลักที่ส่งผลกระทบกับภาพรวมของโครงการอื่นหรือไม่ แต่หากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารงบประมาณนั้นให้ความสนใจในเรื่องของการจัดการงบประมาณชั่วคราวได้ตั้งแต่เริ่มต้นโครงการเพื่อการวางแผนการดำเนินการกับงบประมาณดังกล่าวอย่างไรไม่ให้บานปลายได้และภาพรวมของโครงการก็จะมีประสิทธิภาพและสภาพคล่องดีมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

คมสัน ขจรชีพพันธุ์งาม. (2549). *คัมภีร์การเงินสำหรับผู้จัดการ.* กรุงเทพฯ : เอ็กซเปอร์เน็ท.

ณรงค์ศักดิ์ เหล่าดีและไมตรี คงฤทธ์. (2544). *แนวคิดการบริหารจัดการโครงการก่อนการก่อสร้าง.* สืบค้นจาก https://gs.utcc.ac.th.

ตฤณ ไหมฉิมและณัฐวุฒิ บุญศรี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง: กรณีศึกษาผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดภูเก็ต. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม. ใน *การประชุมวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ระดับชาติ* (ครั้งที่ 2).

วิสูตร จิระดำเกิง. (2548). *การบริหารต้นทุนงานก่อสร้าง Construction cost management.* วรรณกวี.

สมบัติ ธำรงธัญวงศ์. (2547). *การบริหารโครงการ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.

การศึกษาการควบคุมเวลาและต้นทุนการก่อสร้างโรงงานโดยใช้วิธีการคิดแบบ Earn Value Analysis

Persevere Time and Cost Construction the Factory for Earn Value Analysis Method

เอกวุฒิ กันยาประสิทธิ์[1] และเอนก เนรมิตรครบุรี[2]

Ekkawut Kanyaprasit[1] and Anek Neramitkornburi[2]

สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย

E-mail: Eka_ekkawut@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาพัฒนาเครื่องมือโปรแกรม Excel สำหรับควบคุมเวลาการทำงานและต้นทุนโครงการและ (2) เพื่อศึกษาปัญหาของเวลาการทำงานเมือเทียบกับต้นทุนโครงการ (3) เพื่อศึกษาประเมินความก้าวหน้าของโครงการเมื่อเทียบกับแผนงานก่อสร้างหลักและ (4) เพื่อศึกษาประเมินต้นทุนโครงการจริงเมื่อเทียบกับงบประมาณโครงการ ติดตามข้อมูลแผนงานการก่อสร้างและต้นทุนโครงการที่ได้เกิดขึ้นจริง ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ผลการดำเนินการเดือนละ 2 ครั้ง เพื่อหาข้อผิดพลาดของแต่ละกิจกรรมของงานเพื่อเทียบกับงบประมาณและแสดงถึงค่าดัชนีความแตกต่างของต้นทุนงานที่เหลือของโครงการเพื่อให้เห็นถึงปัญหาในการดำเนินโครงการเพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาโครงการก่อสร้างโรงงานแห่งใหม่ ที่นิคมพัฒนา จังหวัดระยอง ผลการศึกษา พบว่า (1) รายละเอียดด้านการเบิกจ่ายเงินต้องรัดกุมการบันทึกข้อมูลทุก 15 วัน เพื่อนำเสนอเพื่อการปรับปรุงแผนงานต้นทุนโครงการการบันทึกรายละเอียดความจริงที่เกิดขึ้น การบันทึกเป็นรายรับรายจ่ายที่ถูกต้องสามารถลดภาระความเสี่ยงความผิดพลาดของแผนงานได้ แผนการใช้จ่ายค่าแรงงาน การเก็บงานข้อบกพร่องของงาน (2) การเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายวัสดุก่อสร้างหรือกระทั่งค่าเช่าใช้ ล้วนส่งผลกระทบต่อระยะเวลาโครงการส่งผลกระทบถึงต้นทุนโครงการ (3) ความละเอียดของการบันทึกข้อมูลมีผลต่อต้นทุนโครงการก่อสร้างเนื่องจากข้อมูลที่แสดงออกให้เห็นถึงกำไร-ขาดทุน ของโครงการ เพื่อการคาดการณ์และเพื่อการวางแผนในอนาคต (4) การบันทึกข้อมูลผู้บันทึกต้องมีความละเอียดแยกหมวดงานให้ชัดเจน รวมถึงระยะเวลาที่มีความชัดเจนไม่คลาดเคลื่อนจะส่งผลให้โครงการเกิดความเรียบร้อย เน้นย้ำถึงการที่ควรแยกค่าใช่จ่ายออกจากตารางคำนวณให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ค่าใช้จ่ายที่ไม่ควรนำมาร่วมวิเคราะห์ด้วยคือ ต้นทุนทางอ้อมหรือต้นทุนค่าดำเนินการโครงการ

คำสำคัญ: ควบคุมเวลา ต้นทุนการก่อสร้าง โรงงาน

Abstract

This research study (1) aims to develop an Excel program tool for controlling working time and project cost in order (2) to study the problem of working time compared to project

cost. (3) To assess the progress of the project compared to the main construction plan and (4) to assess the actual project cost compared to the project budget. Follow up on construction plans and actual project costs. The data collection period was used to analyze the performance twice a month to find the errors of each task activity against the budget and to show the difference in cost index of the remaining work of the project. To illustrate the problems in the project implementation to find a solution to the new factory construction project at Nikhom Phatthana, Rayong Province. The results of the study revealed that (1) disbursement details must be concisely recorded every 15 days in order to present them in order to improve project cost plans. Recording the details of the fact that happened Accurate recording of income and expenditure can reduce the risk of plan errors. labor cost plan Collection of work defects of work. (2) Comparison of the cost of building materials or even the rent used All affect the project duration, affect the project cost. (3) The granularity of record keeping affects the cost of a construction project because the information shows the plant's profit and loss, for forecasting and for future planning. (4) Recording the recorder's information must be clearly segregated into categories of work. Including the time period that is clearly not inaccurate, will result in the completion of the project. Emphasize that expenses should be separated from the spreadsheet more clearly. The expenses that should not be included in the analysis are Indirect costs or project running costs.

Keywords: Time Control, Construction Cost, Factory, Earn Value

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจงานรับเหมาก่อสร้างในปัจจุบันมักพบปัญหาต่าง ๆ มากมาย เช่น ปัญหาทางด้านเครื่องมือเครื่องจักรทั้งที่ชำรุดและทั้งที่ขาดไม่เพียงพอ ปัญหาทางด้านต้นทุนโครงการ ปัญหาด้านบุคลากรที่ขาดความรู้ความสามารถ ซึ่งปัญหาด้านบุคลากรในมุมมองของผู้วิจัยนี้มีความสำคัญและผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงประโยชน์ต่อการปัญหาทางด้านนี้เป็นอย่างมาก เนื่องจากบุคลากรที่มีประสบการณ์ มีความสามารถนั้นอาจอยู่ในอัตราที่มีค่าตอบแทนที่สูงอาจไม่คุ้มต้นทุนด้านบุคลากรในโครงการก่อสร้างขนาดเล็ก ๆ ได้ โดยบุคลากรดังกล่าวเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการบริหารโครงการมีประสบการณ์ที่เล็งเห็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่จะพึงเกิดขึ้นได้ ซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อการบริหารโครงการเป็นอย่างมากทีเดียว การบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เพื่อประมวลผลของโครงการ การวิเคราะห์ข้อมูลความก้าวหน้าของโครงการ การบริหารงานภาพรวมของโครงการและทั้งการหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ดีได้ จากที่ได้กล่าวมาบุคลากรดังกล่าวนั้นจะต้องมีความรู้

ความสามารถในการนำเทคโนโลยีเข้ามาวิเคราะห์ประเมินผลระหว่างหรือในช่วงเวลาที่วิกฤตของการทำงานได้หรือให้ได้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด ผู้ศึกษามีประสบการณ์การทำงานบริษัทที่ดำเนินธุรกิจก่อสร้างโรงงาน โดยมากในปัจจุบันใช้การคาดเดาจากประสบการณ์เพียงอย่างเดียว ข้อมูลดังกล่าวยังไม่สามารถวิเคราะห์ข้อเท็จจริงเพื่อให้ทราบได้ว่าค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนโครงการที่ได้ที่เกิดขึ้นจริงหรือไม่อย่างไร เมื่อเทียบกับงบประมาณภาพรวมของโครงการ การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายที่ไม่เป็นสมเหตุสมผล จึงเป็นเหตุให้รับทราบข้อมูลต้นทุนต้นทุนในการก่อสร้างเป็นไปอย่างล่าช้าและอาจคลาดเคลื่อนได้ ซึ่งปัญหาดังกล่าวมีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อโครงการทั้งต่อภาพรวมของต้นทุนโครงการ ส่งผลกระทบให้แผนงานล่าช้าและไม่ทันต่อสถานการณ์ การบริหารงานที่จะให้เกิดประสิทธิภาพย่อมต้องอาศัยการทำงานอย่างเป็นระบบ อาศัยข้อมูลที่ได้จากการทำงานจริง การใช้บุคลากรที่มีความรู้เฉพาะด้าน การบริหารโครงการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและความสำคัญของโครงการโดยแบ่งความสำคัญหลัก ได้แก่ การวางแผนงานก่อสร้างหลักโครงการ การติดตามความก้าวหน้างานและการควบคุมงานก่อสร้างอย่างมีระบบ การบริหารจัดการด้านแรงงาน วัสดุ เครื่องจักรกลที่มีประสิทธิภาพ ลดสภาวะขาดทุนของโครงการได้และเพิ่มมูลค่าทางด้านกำไรได้มากขึ้น

การศึกษาการควบคุมเวลาและต้นทุนการโครงการก่อสร้างโรงงานแห่งใหม่ โดยให้ความสำคัญของการควบคุมระยะเวลาของโครงการ (Time) และต้นทุนการก่อสร้าง (Cost) โดยใช้วิธีคิดแบบ Earn Value Analysis มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้การวิเคราะห์หาแนวทางพัฒนาความก้าวหน้าของการบริหารงานโครงการก่อสร้างและเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้น

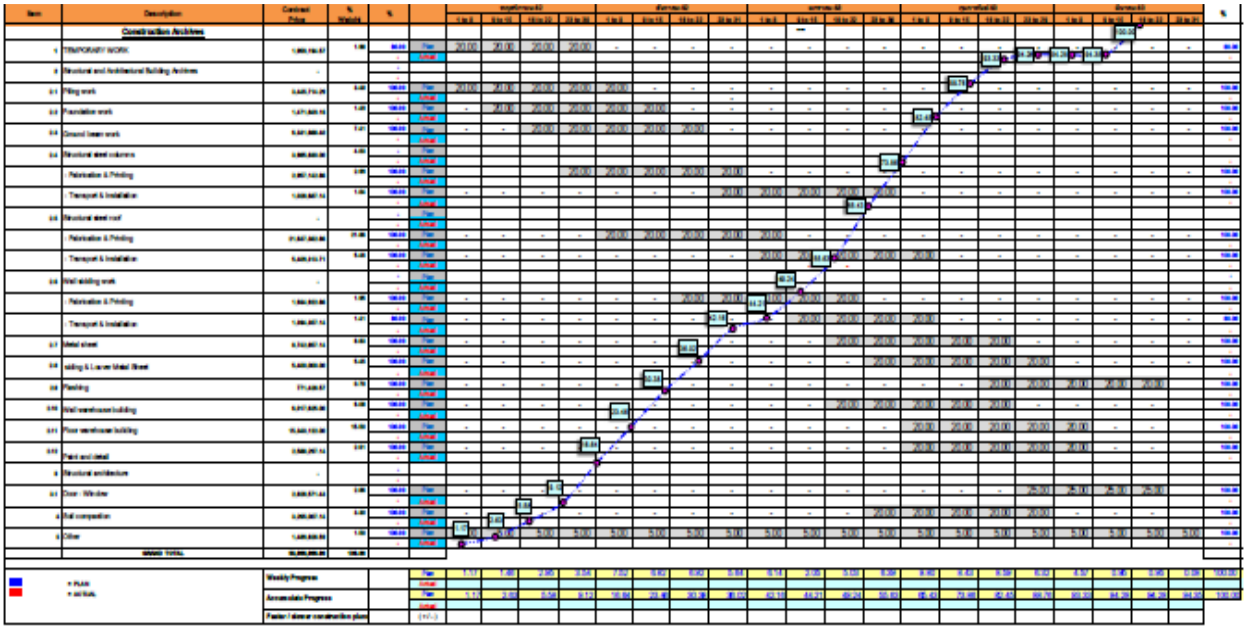
วัตถุประสงค์การศึกษา

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาพัฒนาเครื่องมือ Excel สำหรับควบคุมเวลาการทำงานและต้นทุนโครงการ (2) เพื่อศึกษาปัญหาของเวลาการทำงานเมือเทียบกับต้นทุนโครงการ (3) เพื่อศึกษาประเมินความก้าวหน้าของโครงการเมื่อเทียบกับแผนงานก่อสร้างหลักและ(4) เพื่อศึกษาประเมินต้นทุนโครงการจริงเมื่อเทียบกับงบประมาณโครงการ

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การปฏิบัติและควบคุมโครงการ (Project Implementation and Control)

แบ่งการควบคุมออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่ (1) ก่อนเริ่มดำเนินโครงการ (2) ในขณะดำเนินโครงการ (3) หลังดำเนินโครงการก่อสร้างแล้วเสร็จ

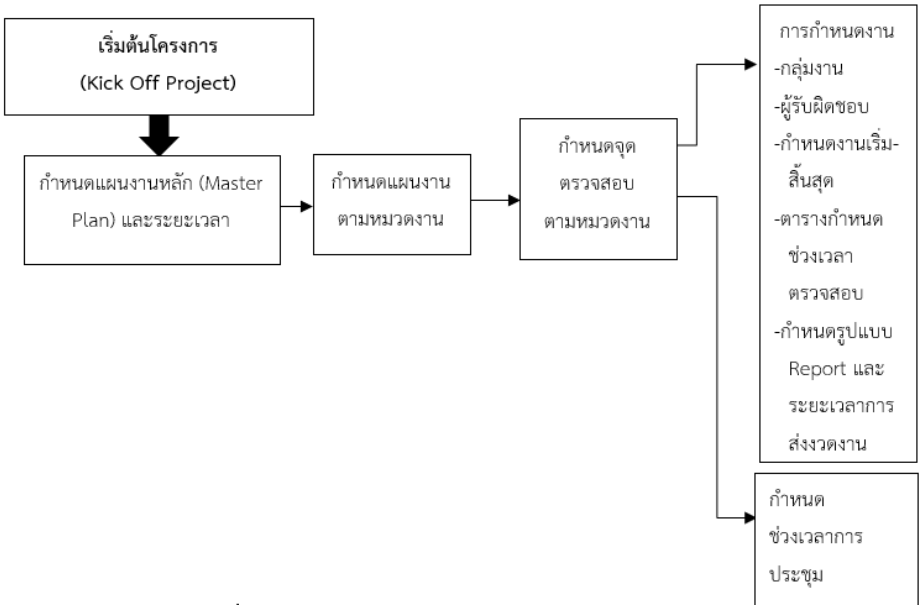


รูปที่ 1 การกำหนดจุดตรวจสอบโครงการก่อสร้างโครงการ (อาคารแห่งใหม่)

ที่มา: นิคมพัฒนา ระยอง จังหวัดระยอง

แผนการปฏิบัติการ (Action Plan) เมื่อกำหนดจุดตรวจสอบหลักแล้วผู้จัดการโครงการต้องเตรียมแผนงานรายละเอียดจากแผนรวมของโครงการ โดยย่อยเป็นแผนงานประจำเดือน แผนการทำงานประจำสัปดาห์ไปจนถึงกระทั่งแผนงานประจำวัน งานส่วนไหนเป็นงานตามสายงานวิกฤต (Critical Part) งานในส่วนงานไหนเป็นงานสายงานแบบลอยตัว แผนงานต่าง ๆ ต้องสัมพันธ์กับจุดตรวจสอบที่โครงการกำหนดไว้

การกำหนดจุดตรวจสอบเป็นเครื่องมือในการติดตามควบคุมการทำงาน



รูปที่ 2 แผนงานช่วงระยะเวลาการบริหารงานโครงการ

การปฏิบัติตามแผนโครงการ (Implementing the Project Plan) ได้แก่ การประสานงานกับทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้อง การช่วยเหลือรวมถึงติดตามดูแลผู้ร่วมงานทั้งหมด การดูแลและสนับสนุนในการจัดเตรียมพื้นที่หรือที่จำเป็นในการดำเนินโครงการ เช่น วัสดุ, อุปกรณ์ต่าง ๆ การไขแก้ปัญหาระหว่างดำเนินโครงการ

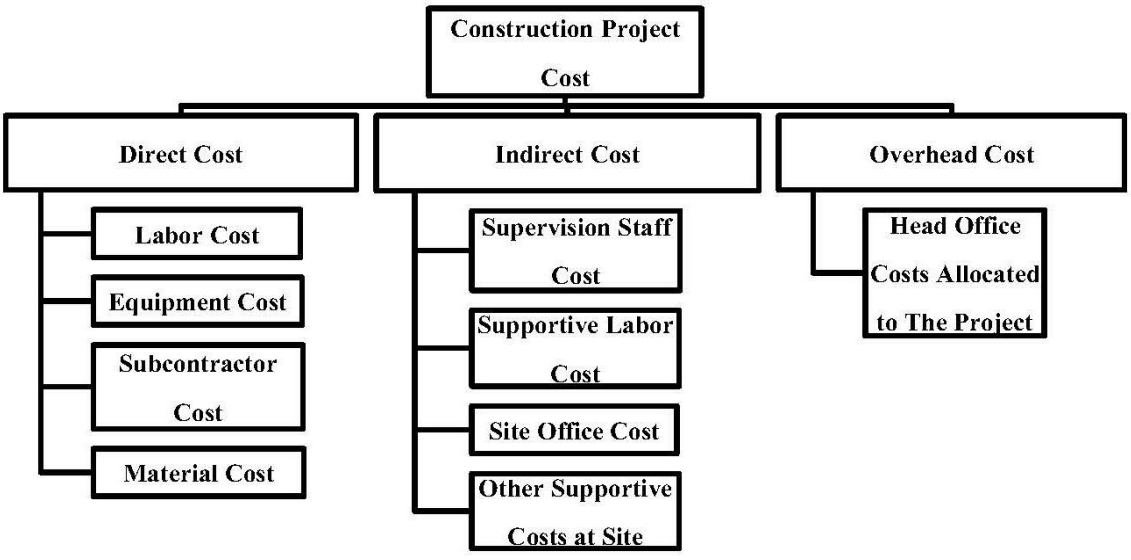
การประเมินผลจากแผนกำหนดเวลาจุดตรวจสอบ (Milestone Point)

การติดตามประเมินผลจากแผนกำหนดเวลาจุดตรวจสอบ (Milestone Point) โดยใช้ระยะเวลาการติดตามและประเมินผลให้มีความถี่ที่เหมาะสม โดยประเมินผลเดือนละหนึ่งหรือสองครั้งจากสองส่วนหลัก ดังนี้ การประเมินความก้าวหน้าเทียบกับแผนงาน การประเมินต้นทุนจริงเทียบกับงบประมาณ การเปรียบเทียบผลงานกับระยะเวลาเราจะเปรียบเทียบเส้นหลักอยู่สองเส้น ได้แก่ เส้นแสดงความคืบหน้างาน (Progress Line) โค้งรูปตัวเอส (S-curve) การกำหนดแผน Gantt Chat รายละเอียดค่าก่อสร้างที่เกิดขึ้น

ส่วนประกอบของต้นทุนงานก่อสร้าง

ต้นทุนทางตรง (Direct costs) คือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับตำแหน่งขององค์ประกอบทางกายภาพของสิ่งก่อสร้าง ชิ้นส่วนหรือเนื้อของสิ่งก่อสร้าง ได้แก่ ค่าแรงงานในการก่อสร้าง ค่าวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการก่อสร้าง ค่าเครื่องจักรที่ใช้ในการก่อสร้าง ค่าจ้างผู้รับเหมาช่วง

ต้นทุนทางอ้อมหรือต้นทุนค่าดำเนินการโครงการ (Indirect cost or overhead costs) คือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการกำกับและการควบคุมการดำเนินงานของโครงการที่หน่วยงาน ได้แก่ ค่าจ้างของพนักงานในระดับหัวหน้างานของโครงการ พนักงานธุรการที่หน้างาน ค่าเช่าสำนักงานสนาม ค่าสาธารณูปโภคค่าใช้จ่ายที่หน้างาน



รูปที่ 3 องค์ประกอบของต้นทุนโครงการก่อสร้าง

ที่มา: Felix Fernandee Aspiras (1978)

Labor Cost (ค่าแรง) Equipment Cost (ค่าเครื่องมือ, เครื่องจักร) Material Cost (ค่าวัสดุ) Site Overhead (ค่าดำเนินการที่หน่วยงาน) Office Overhead (ค่าดำเนินการที่สำนักงานใหญ่) Interest on Capital

การควบคุมต้นทุนและกำหนดเวลา (Cost and Schedule Control) โดยวิธี Earned Value Analysis, EVA

Earned Value Analysis เป็นการจัดการพัฒนาโดย Department of Defense ประเทศสหรัฐอเมริกาในช่วงทศวรรษที่ 1960 เป็นเครื่องมือในการควบคุม วัดผลการดำเนินโครงการโดยเปรียบเทียบผลงานจริงกับแผนงานที่วางไว้ในเชิงตัวเลขของมูลค่างาน การเก็บข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์และติดตามจะแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

- BCWS: Budgeted cost for work Scheduled หมายถึง ค่างานรวมเป็นจำนวนเงินของงานที่ควรแล้วเสร็จตามแผน โดยคิดจากราคาตามงบประมาณ ณ.วันที่ประเมิน
- BCWP: Budgeted cost for work performed หมายถึง ค่างานรวมเป็นจำนวนเงินของงานที่ทำเสร็จจริง โดยคิดราคางานตามงบประมาณในวันที่ประเมินผล เรียกว่า ผลงานที่ทำได้หรือ Earned Value
- ACWP: Actual cost for work performed หมายถึง จำนวนเงินรวมที่จ่ายไปจริงในการทำงาน

ตัวอย่าง รายการคำนวณ

BCWP (Budgeted cost for work performed) จะได้ข้อมูลมาจาก กิจกรรมงานที่ทำเสร็จจริงโดยวัดผลงานเป็นร้อยล่ะที่กำหนดไว้ในแผน ตามรายการคำนวณด้านล่างต่อไปนี้

งานเทคอนกรีตฐานราก	ปริมาณตามสัญญาเท่ากับ	450 ลบ.ม
	งบประมาณเท่ากับ	900,000 บาท
	ผลงานที่ทำได้จริงเท่ากับ	150 ลบ.ม
คิดเป็นร้อยล่ะแล้วเสร็จของงาน		= (150/450)x100
		= 33.33%
จะได้ BCWP		= (900,000x33.33)/100
		= 299,970.00 บาท

BCWS (Budgeted cost for work Scheduled) ได้มาจาก งานที่ควรทำได้ตามแผนการทำงานกำหนดไว้

	งบประมาณ เท่ากับ	900,000 บาท
	ปริมาณตามแผนงานเดือนที่ประเมิน	300 ลบ.ม
คิดเป็นร้อยล่ะของงานตามแผนงาน		= (300/450)x100
		= 66.67%
จะได้ BCWS		= (900,000x66.67)/100
		= 600,030 บาท

SV = BCWP - BCWS

หากค่า SV ที่ได้ผลลออกมาเป็นลบ (-) แสดงว่างานช้ากว่าแผน ตัวอย่าง

SV = 299970 – 600030

= - 300060

ค่าความเบี่ยงเบนทางด้านเวลา (SV) ข้างต้นจะแสดงให้อยู่ในรูปของร้อยล่ะได้ดังสมการนี้

Schedule variance % (SVP) = (SV / BCWS) x 100

Schedule variance % (SVP) = (- 300060 / 600030) X 100

= - 50 %

ค่า SV และ SVP ได้ผลลออกมาเป็นลบ (-) แสดงว่างานช้ากว่าแผน

การควบคุมต้นทุนงานก่อสร้าง ผู้จัดการโครงการต้องให้ความสำคัญในค่าความเบี่ยงเบนของต้นทุนหรือ Cost Variance (CV) ควบคู่ไปด้วย เนื่องจากได้ทราบค่าใช้จ่ายในการก่อสร้างว่าสถานะของค่าใช้จ่ายเป็นเช่นไร โดยพิจารณาจากความแตกต่างระหว่างมูลค่างานที่ทำเสร็จแล้วจริง (BCWP) กับค่าใช้จ่ายที่จ่ายจริงของกิจกรรมงานที่แล้วเสร็จ (ACWP) โดยหาได้จากสมการ ดังนี้

CV = BCWP - ACWP

หากค่า CV ที่ได้ผลลออกมาเป็นลบ (-) แสดงว่าค่าใช้จ่ายเกินกว่างบประมาณ ตัวอย่าง สมมุติให้ค่าใช้จ่ายจริงของงานคอนกรีตฐานรากมีค่าใช้จ่าย เท่ากับ 350,000 บาท

CV = 299,970 – 350,000

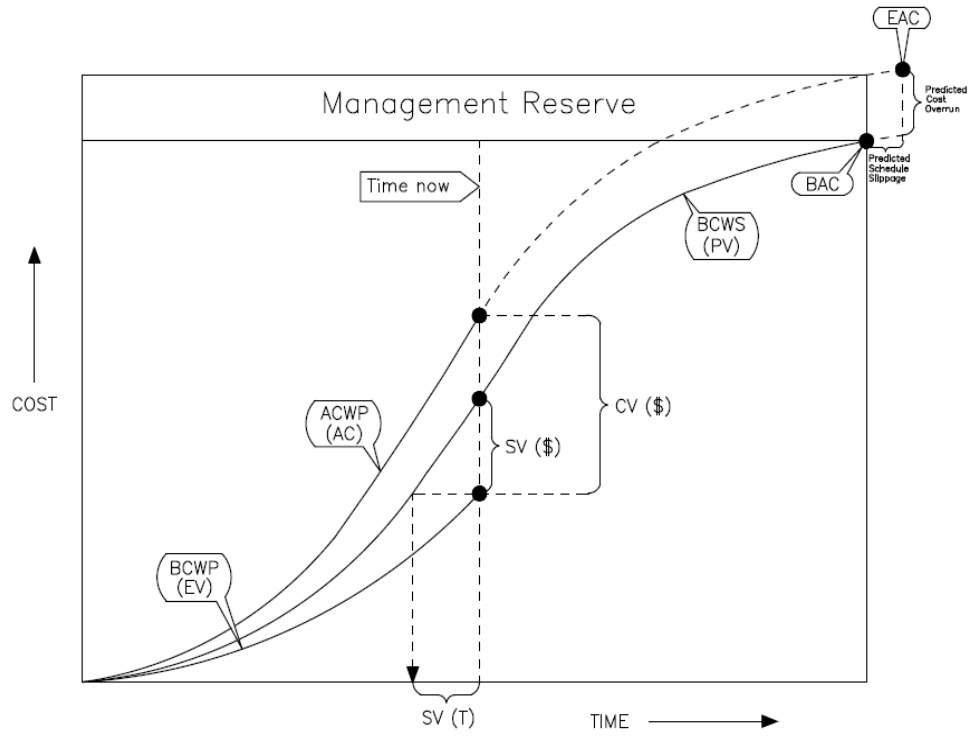
= - 50,030 บาท

ค่าความเบี่ยงเบนทางด้านเวลา (CV) ข้างต้นจะแสดงให้อยู่ในรูปของร้อยล่ะได้ดังสมการนี้

Cost variance % (CVP) = (CV / BCWP) x 100

Cost variance % (CVP) = (- 50030 / 299970) X 100

= - 16.67 %



รูปที่ 4 การแสดงค่า BCWS, BCWP,ACWP และค่าความเบี่ยงเบน SV,CV

ข้อมูลโครงการ

โครงการ: บริษัท เอสเอ็นซี ครีเอติวิตี้ แอนโทโลจี จำกัด
เจ้าของโครงการ: บริษัท เอสเอ็นซี ครีเอติวิตี้ แอนโทโลจี จำกัด
สถานที่ก่อสร้าง: เลขที่ 88/21 - 24 หมู่ 2 ตำบลมะขามคู่ อำเภอนิคมพัฒนา จังหวัดระยอง
บริษัทผู้ออกแบบ: บริษัท วรรณรัช พัฒนา จำกัด
สถานที่ติดต่อ: 7/410 หมู่7 หมู่บ้านร่มโพธิ์2 ถนนเทพารักษ์ ตำบลเทพารักษ์ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10270 โทรศัพท์ 0 - 2383 - 5916 โทรสาร 0 - 2383 – 6624
สัญญางานก่อสร้าง: โครงการก่อสร้างโรงงานแห่งใหม่ (พื้นที่โครงการ 48,000 ตารางเมตร) นิคมพัฒนา จังหวัด ระยอง จำนวน 1 โครงการ
มูลค่างานตามสัญญา: 264,000,000 บาท
ระยะเวลาการก่อสร้าง: ระยะเวลาก่อสร้างเริ่มวันที่ พฤษภาคม2564 - วันที่ 31 ตุลาคม 2564 (6 เดือน)

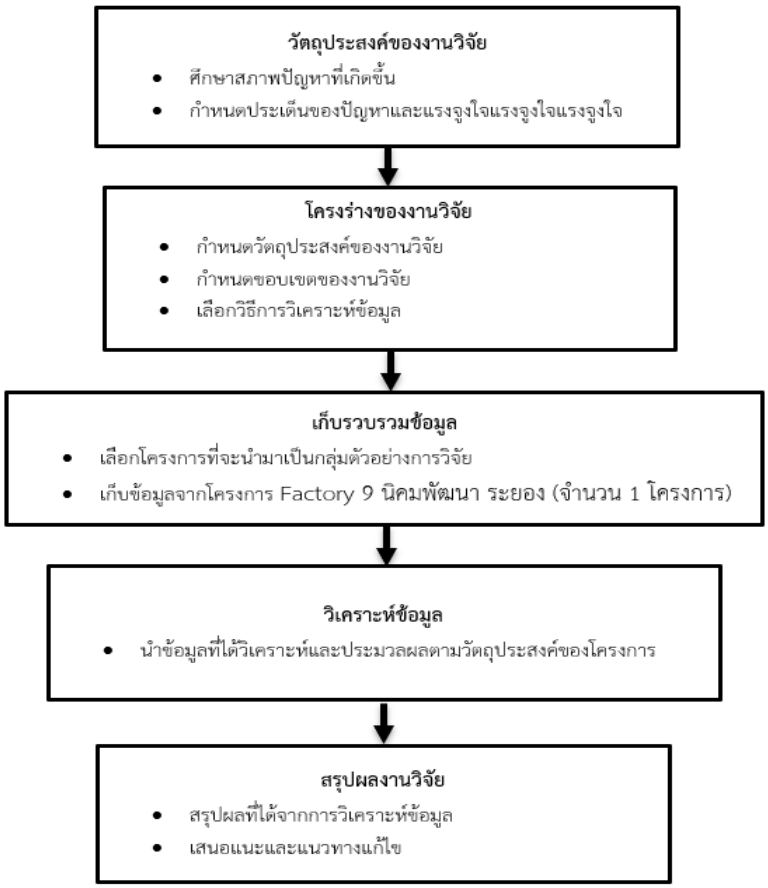
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชลิต ยมสูงเนิน 2563 ได้ศึกษา แนวทางการรายงานความก้าวหน้าโครงการโดยวิธี EARNED VALUE ด้วยโปรแกรม PRIMAVERA P6 งานศึกษาโครงการขนาดใหญ่ โดยศึกษารูปแบบการรายงานปัญหาและอุปสรรค กำหนดกรณีศึกษา 4 กรณี แตกต่างกันในด้านของการกำหนดต้นทุนโครงการ ความก้าวหน้าโครงการและการนำเสนอความก้าวหน้า ผลจากการศึกษา พบว่า การกำหนดทรัพยากรโดยการกำหนดต้นทุนโครงการกำหนดทรัพยากรแบบต่อหน่วยและศึกษาแบบทรัพยากรโดยกำหนดต้นทุน การรายงานสถานะการเบิกเงินของโครงการ ผู้ใช้งานปรับเลือกสิ่งที่ต้องการนำเสนอ ส่วนการไม่กำหนดทรัพยากร พบว่า ความเหมาะสมในการรายงานแบบ Earned Value รวมถึงรายงานสถานะเบิกเงินของโครงการ

ระเบียบวิธีวิจัย

ขั้นตอนแนวทางการเรียบเรียงข้อมูลการศึกษาข้อมูล

ศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมโครงการที่เกี่ยวกับ Earn Value การกำหนดโครงร่างงานวิจัยเพื่อกำหนดจุดประสงค์และขอบเขตของงาน การรวบรวมข้อมูลรายละเอียดวัตถุประสงค์ การวิเคราะห์เพื่อหาผลกระทบทางด้านเวลาของการก่อสร้างโรงงานและต้นทุนโครงการ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานของโครงการที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนโครงการได้ศึกษาโครงการก่อสร้างประเภทโรงงานของ บริษัท วรรณรัช พัฒนา จำกัด



รูปที่ 5 แผนผังแสดงขั้นตอนการค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ได้เลือกโครงการก่อสร้างโรงงานแห่งใหม่ 48,000 ตารางเมตร นิคมพัฒนา จังหวัดระยอง จำนวน 1 โครงการ เริ่มเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคม 2564 ถึงตุลาคม 2564 (ใช้เวลา 6 เดือน โดยประมาณ)

เครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

การควบคุมเวลาและต้นทุนการก่อสร้างโรงงานโดยใช้วิธีการคิดแบบ Earn Value Analysis เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลหาปัจจัยที่ส่งผลกระทบทางด้านเวลาของโครงการและต้นทุนของโครงการก่อสร้าง การวิเคราะห์ต้นทุนก่อนการก่อสร้างและราคาที่ใช้ในการก่อสร้างจริงโดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel การวิเคราะห์และเก็บข้อมูลระยะเวลาของโครงการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลจากบริษัท วรรณรัช พัฒนา จำกัด ในช่วงของงานก่อสร้างโรงงานแห่งใหม่ (พื้นที่ 48,000 ตารางเมตร) โดยข้อมูลทั้งหมดได้จากราคาต้นทุนก่อนดำเนินการก่อสร้างตามแผนงาน (Cash Flow) และราคาต้นทุนจริง Cost Control) จากการดำเนินงานของบริษัท วรรณรัช พัฒนา จำกัด และได้มีการเบิกผลงานก่อสร้างทุก 1 เดือนต่อ 1 งวดงาน

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลการควบคุมเวลาและต้นทุนการก่อสร้างโรงงานแห่งใหม่ พื้นที่ 48,000 ตารางเมตร ในพื้นที่จังหวัดระยอง โดยใช้รายละเอียดข้อมูล ได้แก่ แผนงานก่อสร้าง (Master Schedule) เพื่อนำแสดงข้อมูลและรายละเอียดของกิจกรรมโครงการ รายการแสดงบัญชีปริมาณงาน ราคาต่อหน่วย ค่าวัสดุและค่าแรงในแต่ละกิจกรรม (BOQ) โดยใช้โปรแกรมในการคำนวณหาค่าดัชนี BCWS: Budgeted Cost for Work Scheduled หมายถึง ค่างานรวมเป็นจำนวนเงินของงานที่ควรแล้วเสร็จตามแผน โดยคิดจากราคาตามบัญชีแสดงปริมาณงานหรืองบประมาณทุก ๆ 1 งวดงานโดยประมาณ BCWP: Budgeted Cost for Work Performed หมายถึง ค่างานรวมเป็นจำนวนเงินของงานที่ทำเสร็จจริง โดยคิดราคางานตามงบประมาณทุก 15 วัน เรียกว่าผลงานที่ทำได้ Earned Value ได้จากพนักงานตรวจสอบปริมาณงาน (Quantity Surveyor) และ ACWP: Actual Cost for Work Performed หมายถึง จำนวนเงินที่จ่ายไปจริงในการทำงานในส่วนที่แล้วเสร็จทุก 15 วัน วัสดุคงค้างที่เหลืออยู่ในโครงการ เป็นรายงานจากทางแผนกบัญชีจากสำนักงานใหญ่และรายงานความคืบหน้า (แผนงานประจำสัปดาห์) เพื่อหาตัวแปรดัชนีการควบคุมเวลาและต้นทุนในโปรแกรมคำนวณรูปแบบ S-Curve

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมทางรายการคำนวณในรูปแบบ S-Curve เพื่อแสดงดัชนีตัวชี้วัดต่าง ๆ ของข้อมูลโครงการ มีรายละเอียดดังนี้ (1) ระหว่างดำเนินการก่อสร้างมีการเปลี่ยนแปลงกิจกรรมการทำงานทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงานก่อสร้างอาคารโรงงานในช่วงแรก ได้แก่ การสำรวจพื้นที่และการสั่งวัสดุในแต่ละช่วงโดยเฉพาะในช่วงแรกของโครงการ โดยการก่อสร้างจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2564 นับถัดเวลาทีในช่วงที่ทำสัญญาจ้างในช่วงเดือนพฤษภาคม ซึ่งในช่วงดังกล่าวไม่มีรายงานการบันทึกค่าใช้จ่าย ซึ่งอาจเป็นเหตุผลส่วนหนึ่งทำให้การวิเคราะห์เกิดความผิดพลาดในเปอร์เซ็นต์รวมของโครงการ รวมถึงการคาดการณ์การเบิกจ่ายงวดงานด้วย สรุปการเบิกจ่ายเงินโครงการจะต้องมีความรัดกุมโดยรายละเอียดบันทึกไว้เป็นข้อมูลโครงการและอัพเดทข้อมูลในทุก 15 วัน และเพื่อนำเสนอผู้บริหารโครงการเพื่อปรับปรุงแผนงานต้นทุนโครงการ (2) เพื่อให้ปริมาณงานที่ได้จากบัญชีแสดงปริมาณงานและราคาต่อหน่วย (BOQ) ไม่ตรงกับปริมาณงานที่ทำเสร็จจริง เนื่องจากโดยปกติของโครงการก่อสร้างมักเกิดขึ้นเสมอ โดยมากมักเกิดมาจากปริมาณเนื้องานในสัญญาจ้างและเทียบกับปริมาณเนื้องานที่ได้จากการสร้างงานจริง พื้นที่จริงส่งผลให้ในภาพรวมสามารถมองถึงในแง่ของการบันทึกค่าใช้จ่ายไม่ตรงกับความเป็นจริง ในการเบิกจ่ายกับทางเจ้าของโครงการได้ โดยโครงการใช้วิธีประมาณการโดยคิดเป็นเปอร์เซนจากปริมาณที่มีในบัญชีแสดงปริมาณงานและราคาต่อหน่วยแล้วประเมินล่วงหน้าเพิ่มเข้าไป สรุปว่า การที่พนักงานโครงการได้ทำการบันทึกรายละเอียดที่เป็นความจริงที่เกิดขึ้นจริงมีความความถูกต้องแล้วบันทึกเป็นรายรับ-รายจ่ายที่ถูกต้องจะทำให้สามารถลดภาระความเสี่ยงที่จะเกิดการผิดพลาดของแผนงานโครงการ เช่น แผนการใช้จ่ายค่าแรงงานที่ใช้ในการเก็บงาน เก็บข้อบกพร่องของงานที่เป็นทีมเฉพาะกิจที่เข้าดำเนินการซ่อมแซมเนื้องาน กรณีนี้ส่งผลกระทบกับโครงการแต่ไม่มากถ้าเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายเรื่องวัสดุที่ใช้ในการก่อสร้างหรือกระทั่งค่าเช่าใช้เครน โมบายเครนที่เช่าซื้อ ซึ่งรายการตามที่ผู้ศึกษาได้กล่าวมานี้ล้วนส่งผลกระทบต่อระยะเวลาของโครงการ

และส่งผลกระทบถึงต้นทุนโครงการในการบันทึกข้อมูลด้วย (3) ค่าใช้จ่ายที่ได้จากทางแผนกบัญชียังไม่มีความละเอียดถี่ถ้วนในแง่มุมในทุกราละเอียดมากเพียงพอในหลักความเป็นจริงของการใช้จ่ายหน้างานก่อสร้างจริง ทางสำนักงานใหญ่ได้เครดิตจากเจ้าหน้าที่ในแต่ละตำแหน่งหน้าที่งานไม่เท่ากันในบางช่วงเวลา กรณีดังกล่าวส่งผลกระทบกับการประเมินผลการดำเนินการในรายละเอียดในรายกิจกรรมที่ไม่ได้เป็นกิจกรรมหลักของโครงการสรุปผลการศึกษา พบว่า กรณีความละเอียดถี่ถ้วนของการบันทึกข้อมูลมีผลต่อต้นทุนโครงการก่อสร้าง เนื่องจากเป็นข้อมูลที่แสดงออกให้เห็นถึงกำไร-ขาดทุน ของโรงการ เพื่อการคาดการณ์และเพื่อการวางแผนในอนาคต (4) ค่าดัชนีดัชนีตัวชี้วัดปริมาณเนื้องานที่เทียบจากแผนงานกับผลการดำเนินการและทางหน่วยงานต้องแยกค่าใช้จ่ายในส่วนของเครื่องจักให้ชัดเจน ถ้าในกรณีที่โครงการที่ทำเป็นโครงการขนาดใหญ่มีมูลค่าของโครงการเป็นร้อยล้านต้องมีการใช่เครื่องจักรที่ต้องเติมน้ำมันหรือเครื่องจักรกลที่ต้องใช่ไฟฟ้าอยู่เป็นจำนวนมากหรือเกินสามวันถึงหนึ่งสัปดาห์ โดยจัดทำบัญชีจัดแจ้งในแผนการใช้จ่ายโครงการซึ่งหมายรวมถึงต้นทุนโครงการ (Cost) โดยผู้ศึกษายกตัวอย่าง การใช้ Tower Crane ในงานประเภทของการยกโครงสร้างหลังคาและงานเทคอนกรีตแบบปั๊มยิง ที่ใช้ในกรณีที่บูมของเครนยื่นเข้าไปไม่ถึงในบางพื้นที่ ซึ่งกรณีดังกล่าวจะต้องเสียค่าดำเนินการเพิ่มขึ้นจากค่าใช้จ่ายปกติ การใช้เครนในการยก Table Form อุปกรณ์บางรายการ เป็นต้น หรือกระทั่งกิจกรรมบางกิจกรรม เช่น การยกผนังและพื้นสำเร็จรูป ซึ่งค่าใช้จ่ายตามที่ผู้ศึกษาได้อธิบายกิจกรรมย่อยที่จะต้องมีค่าใช้จ่ายที่ส่งผลกระทบถึงต้นทุนโครงการไม่มาก็น้อยแต่มีกระทบแน่นอน สรุปผลการศึกษา พบว่า ในการบันทึกข้อมูลผู้บันทึกข้อมูลที่ต้องมีความละเอียด แยกหมวดงานให้ชัดเจนจะส่งผลให้แผนงานค่าใช้จ่าย รวมถึงระยะเวลาของโครงการมีความชัดเจน ไม่คลาดเคลื่อนจะส่งผลให้โครงการเกิดความเรียบร้อยและเป็นระเบียบแบบแผน (5) รายการค่าใช่จ่ายเป็นต้นทุนทางอ้อมหรือต้นทุนค่าดำเนินการของโครงการ (Indirect Cost) ถ้าไม่มีการบันทึกอาจจะส่งผลกระทบกับงบประมาณค่าก่อสร้างในส่วนที่เป็นผลงานได้ในที่สุด สรุปผลการศึกษา พบว่า การบันทึกข้อมูลผู้บันทึกข้อมูลที่ต้องมีความละเอียด แยกหมวดงานให้ชัดเจนจะส่งผลให้แผนงานค่าใช้จ่าย รวมถึงระยะเวลาของโครงการมีความชัดเจน ไม่คลาดเคลื่อนจะส่งผลให้โครงการเกิดความเรียบร้อยและเป็นระเบียบแบบแผน การเน้นย้ำถึงการที่ควรแยกค่าใช่จ่ายออกจากตารางคำนวณให้ชัดเจนในรายละเอียดมากยิ่งขึ้น โดยค่าใช้จ่ายที่ไม่ควรนำมาร่วมวิเคราะห์ด้วย คือ ต้นทุนทางอ้อมหรือต้นทุนค่าดำเนินการโครงการ (Indirect Cost or Overhead Costs) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมการดำเนินงานของโครงการที่หน่วยงาน เช่น ค่าจ้างแรงงานทำความสะอาดโครงการ เช่น การเก็บเศษขยะในโครงการพร้อมขนทิ้ง ค่าเช่าสำนักงานสนาม ค่าทำป้ายโครงการ ป้ายแจ้ง แสดงความปลอดภัยในโครงการต่าง ๆ ค่าสาธารณูปโภค ค่าพยาบาล ค่าใช้จ่ายฉุกเฉินเฉพาะกรณี เช่น อุบัติเหตุและในส่วนของต้นทุนโครงการค่าดำเนินการที่สำนักงานใหญ่ คือ ต้นทุนที่นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นหน้างานก่อสร้าง (6) แผนงานที่แสดงถึงแผนงานและเพื่อแสดงถึงผลกำไร (Profit) โดยทั่วไปคิดจากมูลค่าก่อสร้างที่โครงการได้ประมาณการที่ 10% โดยหลักการวิเคราะห์ดัชนีชี้วัดผลการดำเนินโครงการ (Earn Value Analysis) นำรายละเอียดปลีกย่อยต้นทุนทางตรง (Direct Costs) คือ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องโดยตรงที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนทางกายภาพของโครงการก่อสร้าง ได้แก่ ค่าแรงงานปลีกย่อยในการก่อสร้าง ค่าวัสดุ ค่าเช่า

สำนักงานสนาม ค่าทำป้ายโครงการ ป้ายแจ้ง แสดงความปลอดภัยในโครงการต่าง ๆ ค่าสาธารณูปโภค ค่าพยาบาล ค่าใช้จ่ายฉุกเฉินเร่งด่วนหน้างานเฉพาะกรณี เช่น การเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น ค่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการก่อสร้าง (เร่งด่วน) ค่าจ้างผู้รับเหมาช่วงเพื่อเก็บรายละเอียดของงาน เช่น ทีมช่างเก็บข้อบกพร่องของงาน (Defect) มาร่วมในการวิเคราะห์ เพื่อให้เกิดข้อมูลที่เป็นจริงและใกล้เคียงกับแผนงานการใช้จ่ายจริงให้มากที่สุด เนื่องจากต้นทุนโครงการเป็นการบริหารควมเสี่ยงอีกรูปแบบหนึ่งเช่นกันและที่สุดถ้าหากนำส่วนอื่นที่ไม่ใช่ต้นทุนทางตรงนำมาวิเคราะห์ด้วย ผลดำเนินการที่วิเคราะห์ว่ากำไรจริงๆแล้วอาจเป็นการขาดทุนก็เป็นได้

ข้อเสนอแนะ

ได้ทราบถึงแนวทางการวิเคราะห์ต้นทุนโครงการก่อสร้างโรงงานในรูปแบบการคำนวณในประเภทใช้โปรแกรมในรูปแบบ S-Curve เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลระยะเวลาของโครงการ โดยเสนอการศึกษาเรื่องกำไรและงบดุลโครงการ เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของกำไรการลงทุน โดยใช้โปรแกรมที่วิเคราะห์ข้อมูลโครงการประเภท Earn Value Analysis ให้มีประสิทธิภาพและสมบูรณ์ต้องบูรณาการศาสตร์หลายสาขาเข้าด้วยกันและควรเริ่มต้นทำตั้งแต่เริ่มต้นโครงการ ซึ่งในกรอบของงบประมาณ (Budget Framework) และแจกแจงราคาต้นทุนให้ชัดเจน แบ่ง 2 ส่วน ได้แก่ 1.) งบประมาณการจัดซื้อจัดจ้าง (Contractual Budget) และ 2.) งบประมาณเผื่อ (Contingency) สำหรับโครงการขนาดใหญ่ บุคลากรที่มีอยู่เพียงพอต่อการจัดเก็บข้อมูลอยู่แล้วและโดยทั่วไปมีอยู่ในโครงการอยู่แล้วเช่นกัน ดังนั้นจึงไม่มีค่าใช่จ่ายเพิ่มเติมเพียงแต่ทำให้สิ่งที่มีนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตาราง S-Curve การรายงานต่อทางสำนักงานการใช้ข้อมูลที่เป็นจริงโดยละเอียดประโยชน์มากที่สุดและใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ครบทุกมิติ

บรรณานุกรม

ชลิต ยมสูงเนิน. (2563). *การศึกษาแนวทางการรายงานความก้าวหน้าโครงการโดยวิธี Earned Value ด้วยโปรแกรม PRIMAVERA P6.* (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). วิศวกรรมและการบริหารงานก่อสร้าง วิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

นภดล อร่ามพงศ์พันธ์. (2542). *การศึกษาแนวทางการรายงานความก้าวหน้าการก่อสร้างอาคาร โดยวิธี Earned Value.* (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). วิศวกรรมและการบริหารงานก่อสร้าง วิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

พัฒนา อินสำราญ. (2555). *การควบคุมโครงการโดยการวิเคราะห์ผลงานที่ทำได้ กรณีศึกษา : อาคารหอพัก 3 ชั้น.* วิศวกรรมโครงสร้าง วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วุฒิชัย ด่านกลาง. 2559. แนวทางการควบคุมปริมาณความสูญเสียของวัสดุในการก่อสร้างงานอาคารด้วยวิธีวิเคราะห์ผลงานที่ทำได้. ใน *การประชุมทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์* ครั้งที่ 54: สาขาวิทยาศาสตร์ สาขาพันธุวิศวกรรม, สาขาสถาปัตยกรรมศาสตร์และวิศวกรรมศาสตร์, สาขาอุตสาหกรรมเกษตร, สาขาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.

อนุสรณ์ เอี่ยมวงศ์. (2546). *การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อวางแผน และติดตามความก้าวหน้าของโครงการก่อสร้างถนน แอสฟัลต์ติคคอนกรีต.* วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. วิศวกรรมและการบริหารงานก่อสร้าง วิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

Halpin, D.W (1985). *Financial and Cost Concepts for Construction Management.* John Wiley & Sons.

ศึกษารูปแบบระบบความปลอดภัยและแนวทางมาตรการปรับปรุงในการปฏิบัติของผู้ใช้แรงงานก่อสร้างในบริษัทก่อสร้างขนาดใหญ่

Study of the Safety System Model and Guidelines for Improvement Measures in the Practice of Construction Workers in Large Construction Companies

สรรสฤษฎ์ สุขศิลป์[1] เอนก เนรมิตรครบุรี[2] และเฉลย คงปรีพันธุ์[3]

Sansarid Suksilp[1] Anek Neramitkornburi[2] and Chaloei Kongpreephan[3]

สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย

E-mail: Sansarid@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของผู้ใช้แรงงานก่อสร้างอาคารขนาดใหญ่และเพื่อศึกษาแนวทางเกี่ยวกับมาตรการปรับปรุงความปลอดภัยในการทำงานก่อสร้าง โดยใช้แบบสอบถามในการวิเคราะห์โดยใช้ประชากรตัวอย่าง ได้แก่ คนงานก่อสร้าง 132 คน ขอบเขตการศึกษาโครงสร้างพื้นฐานสะพานข้ามแยกในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร ช่วงระหว่างดำเนินการก่อสร้าง โดยเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม–กุมภาพันธ์ 2563 ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 102 คน ร้อยละ 77.28 อายุระหว่าง 31-35 ปี 53 คน ร้อยละ 40.15 การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 123 คน ร้อยละ 93.18 งานที่ทำอยู่ในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นอาชีพกรรมกร 45 คน ร้อยละ 34.09 ประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี 49 คน ร้อยละ 37.12 ประสบการณ์การเกิดอุบัติเหตุส่วนใหญ่เคยประสบอุบัติเหตุ 72 คน ร้อยละ 54.55 ผู้ที่เคยเข้ารับการอบรม 36 คน ร้อยละ 27.27 สรุปข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่ออุบัติและความปลอดภัยของโครงการเพื่อพัฒนาระบบความปลอดภัยในการปฏิบัติของผู้ใช้แรงงานก่อสร้างอาคารขนาดใหญ่ พบว่า 1) การตั้งใจทำงานโดยยึดหลักความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 3.95 ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2) ด้านพฤติกรรมการทำงานบนนั่งร้านสูง เช่น ขอบอาคาร ช่องลิฟท์ โดยที่ไม่มีราวกันตก ค่าเฉลี่ย 4.66 ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานในที่มีเครื่องจักรขนาดใหญ่และเครื่องทุ่นแรงจำนวนมาก ค่าเฉลี่ย 3.55 ค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4) ด้านความบกพร่องจากแบบและรายการก่อสร้าง การออกแบบไม่ถูกต้องตามวิธีมาตรฐานวิศวกรรม ค่าเฉลี่ย 1.43 ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด

คำสำคัญ: รูปแบบความปลอดภัย แนวทางปรับปรุง ผู้ใช้แรงงาน บริษัทขนาดใหญ่

Abstract

The objectives of this research were to study the working safety model of large-scale building construction workers and to study the guidelines on measures to improve safety in

construction work. The questionnaire was used to analyze the sample population 132 construction workers. The scope of the study of bridge infrastructure in Bangkok area During the construction process Data were collected during January-February 2020. The results of the study found that most of them were 102 males, 77.28%, aged 31-35 years, 53 people, 40.15%, 123 undergraduate studies, 93.18% currently working. At present, most of them are laborers, 45 people, 34.09 percent. Most of them had experience less than 1 year, 49 people, 37.12 percent, most had accident experiences, 72 people, 54.55 percent, 36 people who attended the training, 27.27 percent. Summary of data on factors affecting the accident. and the safety of the project to develop a safety system in the practice of construction workers of large buildings. It was found that 1) Concentration to work based on safety principles, average 3.95, the most average 2) Behavior of working on high scaffolding, such as the edge of the building, elevator compartment without railings, average 4.66, the most average 3) Condition Working environment in which there are many large machines and labor-saving machines, the average value is 3.55, the highest mean 4) Defects from drawings and construction items. The design is incorrect according to the engineering standard method. Average 1.43 Average at most.

Keywords: Safety model, improvement approach, manual labor, large corporations

บทนำ

อันตรายที่เกิดจากการทำงานก่อสร้างของคนงานในปัจจุบันมีแนวโน้มที่จะเกิดอันตรายจากการทำงานสูงขึ้นทุกปี โดยเฉพาะประเภทงานก่อสร้างมีสถิติคนงานประสบอันตรายจากการทำงานสูงเป็นลำดับต้นๆและเป็นประเภทกิจการที่มีผู้ประสบอันตรายถึงแก่ชีวิตมากที่สุด สาเหตุของอุบัติเหตุเกิดขึ้นโดยทั่วไปเกิดจากการทำงานประมาณร้อยละ 80 เกิดจากการปฏิบัติงานของคนงานที่ไม่ปลอดภัย ร้อยละ 18 เกิดจากสภาพการทำงานที่นายจ้างจัดให้ลูกจ้างทำงานไม่ปลอดภัย ร้อยละ 2 สภาพแวดล้อมในการทำงานก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพอนามัยต่อคนงานในงานก่อสร้าง (สำนักความปลอดภัย, 2560) ดังนั้นจึงเห็นว่างานด้านแผนความปลอดภัยในงานก่อสร้างเป็นสิ่งที่ไม่อาจมองข้ามได้ การเกิดอุบัติเหตุทำให้คนงานก่อสร้างได้รับบาดเจ็บจากการทำงานเป็นระยะๆมีทั้งบาดเจ็บเล็กน้อย บาดเจ็บสาหัส บางครั้งอาจมีการสูญเสียอวัยวะบางส่วนและถึงขั้นเสียชีวิตทำให้เกิดความสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สินเป็นจำนวนมาก การป้องกันอุบัติเหตุในงานก่อสร้างนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินที่ต้องสูญเสียไป ซึ่งถ้าเกิดขึ้นมาแล้วจะทำให้มีผลกระทบหลายๆด้าน เช่น ทำให้งานก่อสร้างล่าช้า ขาดแคลนคนงาน เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น สูญเสียอวัยวะบั่นทอนขวัญและกำลังใจของคนงานเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้ผู้ที่ประสบกับอุบัติเหตุยังเป็นภาระของสังคมของครอบครัวที่ต้องการเลี้ยงดูต้องทนทุกข์ทรมานและดำรงชีวิตก่อให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมาอีกมาก ดังนั้นปัจจัย

ที่มีผลต่อความปลอดภัยของคนงานก่อสร้างทำให้สามารถที่จะวางแผนอย่างมีระบบเพื่อป้องกันมิให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นได้

จากปัญหาและเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงรูปแบบกรอบแนวคิดการพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยในการปฏิบัติของผู้ใช้แรงงานก่อสร้างในบริษัทก่อสน้างขนาดใหญ่ เพราะเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการจัดทำระบบการป้องกันอุบัติเหตุในการทำงานในโครงการก่อสร้างในอนาคต

วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อศึกษารูปแบบระบบความปลอดภัยในการปฏิบัติของผู้ใช้แรงงานก่อสร้าง กรณีศึกษาในบริษัทก่อสร้างขนาดใหญ่ และเพื่อศึกษาแนวทางมาตรการปรับปรุงความปลอดภัยในการปฏิบัติของผู้ใช้แรงงานก่อสร้างในบริษัทก่อสร้างขนาดใหญ่

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความปลอดภัยในงานก่อสร้าง

หมายถึง ความปลอดภัยในการทำงาน (Occupational Safety and Health) รวมถึงความปลอดภัยและอาชีวอนามัยของผู้ประกอบอาชีพทั้งหมาย งานก่อสร้างซึ่งปัจจุบันมีการก่อสร้างตั้งแต่โครงการใหญ่ ๆ ระดับนานาชาติจนถึงโครงการระดับชาวบ้านหรือแม้แต่การปรับปรุงซ่อมแซมอาคารบ้านเรือนเองก็ตามต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงานเป็นอันดับแรกๆโดยทั่วไปมาตรการต่าง ๆที่รักษาความปลอดภัยในพื้นที่ก่อสร้าง (Site) บางแห่งอาจไม่ให้ความสำคัญมากนัก เพราะบางที่มาตรการรองรับการทำงานหน้างานจริงที่มีความแตกต่างกันมากถ้ารอมาตรการหลักด้านความปลอดภัยตามพระราชบัญญัติคงอาจไม่ทันกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ไม่แต่ผู้ใช้แรงงานอยู่หน้างานก่อสร้างเพียงฝ่ายเดียว ฝ่ายงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการก็ควรคำนึงถึงอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยอีกด้วยซึ่งมีอุปกรณ์เบื้องต้น ได้แก่ (1) หมวกนิรภัย (2) ถุงเท้าหรือถึงมือยาง (3) รองเท้ายางหุ้มแข็ง (4) เข็มขัดนิรภัยหรือเชือกนิรภัย

สาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุที่ส่งผลให้ความถี่และความรุนแรงของการเกิดอุบัติเหตุในงานก่อสร้างเพิ่มขึ้น คือ การนำเอาเทคโนโลยี อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องจักรอันทันสมัยมาใช้เพื่อทุ่นแรงและประหยัดเวลา

องค์ประกอบของความปลอดภัยในงานก่อสร้าง แบ่งความปลอดภัยในงานก่อสร้างออกเป็น 3 ส่วน คือ ความปลอดภัยในสถานที่ ความปลอดภัยในการใช้เครื่องมือเครื่องจักรและความปลอดภัยส่วนบุคคล

ลักษณะของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในงานก่อสร้าง (อ้างถึงในอรุณ ชัยเสรี, 2536) ได้แก่ อาคารสูง ลักษณะของอุบัติเหตุ ดินถล่มในขณะก่อสร้างชั้นใต้ดิน วัสดุตกจากที่สูง คนงานตกจากที่สูง นั่งร้านพังหรือค้ำยันพังและอุบัติเหตุที่เกิดจาการไม่ได้จัดสิ่งป้องกัน เช่น ราวกันตก อาคารพักอาศัย อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นดังนี้ (1) การพลัดตก (2) นั่งร้านพัง (3) โครงสร้างพัง (4) อันตรายอื่น ๆ เช่น เหยียบตะปู วัสดุตกใส่ เป็นต้น

อุบัติเหตุเนื่องจากการทำงานรก่อสร้าง อุบัติเหตุจากการขุดดิน เช่น ดินยุบตัวโครงสร้างป้องกันดินพังเพราะมีแรงดันด้านข้า

แนวทางปฏิบัติสำหรับการป้องกันอุบัติเหตุ

(1) ขั้นตอนการเตรียมการ

(1.1) ก่อนทำการก่อสร้างได้มีการอบรมผู้ปฏิบัติงานก่อสร้างก่อนทุกครั้งเพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ

(1.2) บังคับให้คนงานทุกคนที่เข้าไปในบริเวณที่ก่อสร้างแต่งกายให้รัดกุมและสวมหมวกนิรภัยทุกครั้ง

(1.3) จัดทำรั้วที่มีความสูงประมาณ 5.50 เมตร เป็นการแสดงขอบเขตของพื้นที่ก่อสร้างป้องกันบุคคลภายนอกเข้ามาในบริเวณและเพื่อป้องกันเศษวัสดุหล่นใส่ผู้ที่สัญจรไปมา

(1.4) ติดป้าย“ปลอดภัยไว้ก่อน”ไว้รอบบริเวณที่ก่อสร้าง

(1.5) จัดตั้งหน่วยงานปฐมพยาบาลขึ้นในบริเวณที่ก่อสร้าง

(1.6) ส่งพนักงานของบริษัทเข้ารับการอบรมการปฐมพยาบาลจากหน่วยงานของรัฐ

(1.7) ส่งตัวแทนของบริษัทไปอบรมการดับเพลิงจากกรมตำรวจ

(1.8) จัดตั้งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

(1.9) จัดทำป้ายเตือน ป้ายห้ามและกฎระเบียบข้อบังคับ

(1.10) ทำประกันสังคมและทำกองทุนทดแทนกับคนงาน

มาตรการความปลอดภัยในการทำงานก่อสร้าง

การกำหนดนโยบายความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยในการทำงาน การจัดองค์กรความปลอดภัยในงานก่อสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ กฎหมายและข้อกำหนดต่าง ๆที่เกี่ยวข้อง การฝึกอบรมความปลอดภัย กำหนดมาตรการป้องกันและควบคุมอันตราย การตรวจสอบความปลอดภัยในการทำงานก่อสร้าง กำหนดกฎความปลอดภัยในการทำงานก่อสร้าง การควบคุม ดูแลความปลอดภัยของผู้รับเหมาช่วง การตรวจสอบและการติดตามความปลอดภัย การรายงานอุบัติเหตุและการสอบสวน วิเคราะห์อุบัติเหตุ การรณรงค์ส่งเสริมความปลอดภัย การปฐมพยาบาล การวางแผนฉุกเฉิน การจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการทำงานก่อสร้าง

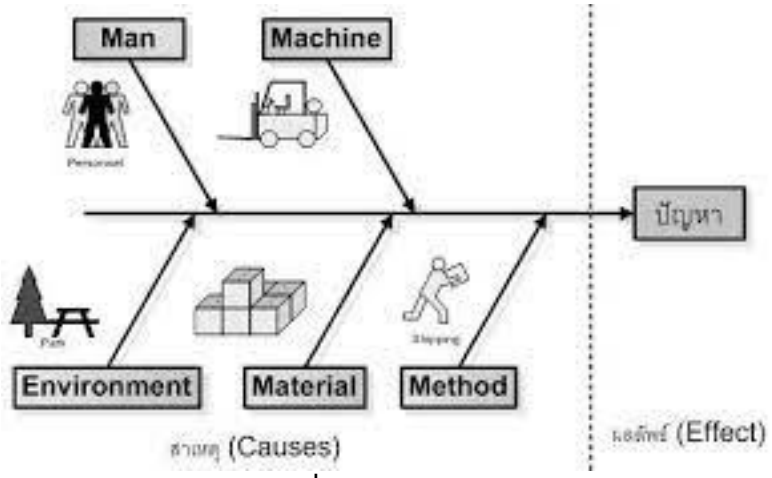
ทฤษฎีหรือแนวคิดการเกิดอุบัติเหตุต่าง ๆได้มีการเขียนไว้หลายรูปแบบทฤษฎีที่สำคัญและแพร่หลายมี 3 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีโดมิโนทฤษฎีรูปแบบระบบความปลอดภัยของ (Bob Firenze, 1920.) และทฤษฎีรูปแบบการเกิดอุบัติเหตุ

ทฤษฎีรูปแบบระบบความปลอดภัยของ Firenze สาเหตุของอุบัติเหตุแต่ละองค์ประกอบมีความสำคัญต่อการตัดสินใจในการผลิตงาน (Task) และการเกิดอุบัติเหตุ (Accident) ดังนี้

1. คนหรือผู้ปฏิบัติงาน (Man) 2. อุปกรณ์ (Equipment) 3. วัสดุ (Materials) องค์ประกอบ 4. สิ่งแวดล้อม (Environment)

ปัจจัยในการบริหารงานก่อสร้าง

ปัจจัยหลักในการบริหารงานก่อสร้างหรือ 5'M แบ่งเป็น (1) บุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Man) (2) การเงิน (Money) (3) เครื่องจักรในงานก่อสร้าง (Machine) (4) วัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง (Material) (5) ขั้นตอนวิธีการก่อสร้าง (Method)



รูปที่ 1 ทฤษฎี 5M1E

แรงงานก่อสร้าง

(1) สร้างแรงจูงใจให้คนงานเดิมเกิดขวัญกำลังใจที่จะทำงาน

(2) บอกผ่านคนงานหรือช่างที่ยังทำงานอยู่

(3) บอกผ่านคนงานเก่าที่ลาออกไปโดยบริษัททั่วไป

(4) การปิดประกาศรับสมัคร ณ สถานที่ก่อสร้าง

(5) หมุนเวียนคนงานในเครือบริษัทเดียวกัน ความต้องการคนงานที่เกิดขึ้นในงานก่อสร้างบางครั้งต้องการเร่งด่วนเป็นช่วงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น

(6) ติดต่อผ่านสำนักงานจัดหางาน

การสนทนากลุ่ม (Focus group)

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสนทนาของผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นบุคคลที่สามารถให้คำตอบในประเด็นที่ต้องการศึกษาได้ โดยจัดให้มีกลุ่มสนทนาประมาณ 6-12 คน ซึ่งกลุ่มที่จะมีลักษณะโต้ตอบโต้แย้งกันดีที่สุดคือ 7-8 คน และต้องมีผู้ดำเนินการสนทนาเป็นผู้คอยจุดประเด็นในการสนทนา เพื่อชักจูงให้กลุ่มเกิดแนวคิดและแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นหรือแนวทางการสนทนาอย่างกว้างขวางละเอียดลึกซึ้ง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาคย์ ชลสุวัฒน์ (2552) ได้ศึกษา ปฏิบัติตามกฎหมายความปลอดภัยในงานก่อสร้าง กรณีศึกษาบริษัทก่อสร้างแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อปฏิบัติตามกฎหมายความปลอดภัยในงานก่อสร้างของผู้ปฏิบัติงานและเพื่อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงความปลอดภัยในงานก่อสร้างของบริษัทก่อสร้างแห่งหนึ่งจากข้อมูลการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องตามกฎหมายความปลอดภัยในงานก่อสร้าง จำนวน 5 โครงการ ของบริษัทในปี

พ.ศ. 2551 ใช้เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามความคิดเห็นในการปฏิบัติตามกฎหมายโดยอ้างอิงจากกฎหมายความปลอดภัยในงานก่อสร้างตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน ใช้การสุ่มตัวอย่างจากโครงการก่อสร้างทั้งหมด 5 โครงการ 173 คน เป็นระดับหัวหน้างานและผู้ควบคุมงานของบริษัทฯข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติเชิงพรรณนาและจากการวิเคราะห์แฟ้มข้อมูลการตรวจความปลอดภัยของบริษัทเพื่อให้ทราบถึงสภาพการตรวจความปลอดภัยที่เกิดขึ้นจริง เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลเปรียบเทียบโดยผลการศึกษา พบว่า บริษัทมีการปฏิบัติตามกฎหมายในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 41.18 มีการปฏิบัติตามกฎหมายรองลงมาในระดับปานกลาง ร้อยละ 58.82

วิธีดำเนินการค้นคว้าอิสระ

เพื่อศึกษารูปแบบความปลอดภัยในการปฏิบัติของผู้ใช้แรงงานก่อสร้างในบริษัทก่อสร้างขนาดใหญ่ โดยวิเคราะห์ด้านการบริหารจัดการปลอดภัยในงานก่อสร้าง ด้านพฤติกรรมความปลอดภัยในการก่อสร้าง ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานงานก่อสร้าง ด้านความบกพร่องจากแบบและรายการก่อสร้าง เพื่อใช้ในการพัฒนาระบบความปลอดภัยในการปฏิบัติของผู้ใช้แรงงานก่อสร้างในบริษัทก่อสร้างขนาดใหญ่

ขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แรงงานทั้งคนไทยและแรงงานต่างด้าวที่ปฏิบัติงานในโครงการก่อสร้างในการควบคุมของบริษัท สหการวิศวกร จำกัด จำนวน 300 คน (ฝ่ายบริหารและทรัพยากรมนุษย์, 2556)

กลุ่มตัวอย่างโดยการพิจารณาเลือกขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้การเปิดตารางหากลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan กล่าวถึงการกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% หรือ 0.05 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปด้านสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับอายุ ระดับการศึกษา ส่วนงานที่ทำอยู่ปัจจุบัน ประสบการณ์ทำงานในโครงการก่อสร้าง ประสบการณ์การเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานก่อสร้างและประสบการณ์การฝึกอบรมด้านความปลอดภัย (Safety)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed Ended Question) เกี่ยวกับการพัฒนาระบบความปลอดภัยในการปฏิบัติของผู้ใช้แรงงานก่อสร้างในบริษัทก่อสร้างขนาดใหญ่ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารจัดการปลอดภัยในงานก่อสร้าง (2) ด้านพฤติกรรมความปลอดภัยในการก่อสร้าง (3) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานงานก่อสร้าง (4) ด้านความบกพร่องจากแบบและรายการก่อสร้าง

จำนวนคำถามทั้งหมด 60 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยแบ่งมาตราวัดออกเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของลิเคิร์ท (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2559)

เกิดขึ้นบ่อยมาก	ให้คะแนนเป็น 5
เกิดขึ้นบ่อย	ให้คะแนนเป็น 4
ปานกลาง	ให้คะแนนเป็น 3
เกิดขึ้นน้อย	ให้คะแนนเป็น 2
เกิดขึ้นน้อยมาก	ให้คะแนนเป็น 1

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการแนวทางในการพัฒนาระบบความปลอดภัยในการปฏิบัติของผู้ใช้แรงงานก่อสร้างอาคารขนาดใหญ่

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

1.)	นาย จีระศักดิ์	ดีเสมาะ	อาจารย์สาขาวิชาคณิตศาสตร์ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านสถิติ
2.)	นาย นฤพนธ์	สัตยารักษ์	ผู้จัดการโครงการ
3.)	นาย รัดนัน	ฐิติยางกูร	เจ้าหน้าที่ จป. วิชาชีพ

เพื่อตรวจสอบเครื่องมือหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา หาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ใช้สูตร

$$IOC = \Sigma R / N$$

โดยค่าความเชื่อมั่นที่สามารถนำไปใช้ได้ควรมีค่ามากกว่า 0.7 ($\alpha > 0.7$) จากการทำการวิเคราะห์แบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป พบว่า แบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.811

การวิเคราะห์ข้อมูล

(1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานด้านงานก่อสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) (2) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาระบบความปลอดภัยในการปฏิบัติของผู้ใช้แรงงานก่อสร้างอาคารขนาดใหญ่ ใช้ค่าเฉลี่ย (Frequency) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D)

เกณฑ์การประมวลผล

ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึงมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึงปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึงน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึงน้อยที่สุด

แนวทางมาตรการการปรับปรุงความปลอดภัยในการปฏิบัติของผู้ใช้แรงงานก่อสร้างในบริษัทก่อสร้างขนาดใหญ่โดยการสนทนากลุ่ม (Focus group)

ผู้ศึกษาใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group) ดังนี้

(1) กำหนดวัตถุประสงค์ (2) กำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้ให้ข้อมูล (3) รวบรวมที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ของผู้ร่วมงาน (4) ตัดสินใจว่าจะทำกี่กลุ่ม (4-5 สัปดาห์ก่อนการสนทนากลุ่ม) (5) วางแผนเรื่องระยะเวลาและตารางเวลา (6) ออกแบบแนวคำถาม ควรเรียงคำถามจากคำถามที่เป็นเรื่องทั่วๆไปเพื่อให้ง่ายต่อการเข้าใจและสร้างบรรยากาศให้คุ้นเคย โดยเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย

1.)	นาย นฤพนธ์	สัตยารักษ์	ผู้จัดการโครงการ
2.)	นาย ประวัติ	นาคโนนหัน	ผู้จัดการฝ่ายก่อสร้าง
3.)	นาย อนุชา	ช่วงนาค	เจ้าหน้าที่ จป. วิชาชีพ
4.)	นาย วิชญะ	ปรุงสินธน	เจ้าหน้าที่ จป. วิชาชีพ
5.)	นาย วีรญา	ทรงงาม	เจ้าหน้าที่ จป. วิชาชีพ

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษาระดับการพัฒนาระบบความปลอดภัยในการปฏิบัติของผู้ใช้แรงงานก่อสร้างอาคารขนาดใหญ่ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.61 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.13 สรุประดับการพัฒนาระบบความปลอดภัยในการปฏิบัติของผู้ใช้แรงงานก่อสร้างในบริษัทก่อสร้างขนาดใหญ่ ในด้านการบริหารจัดการความปลอดภัยในงานก่อสร้างอยู่ในระดับบ่อยค่าเฉลี่ย 4.28 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.22 ระดับการพัฒนาระบบความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของผู้ใช้แรงงานก่อสร้างในบริษัทก่อสร้างขนาดใหญ่ ในด้านพฤติกรรมความปลอดภัยในการก่อสร้างเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การแบกของหนักโดยไม่ใช้รถเข็นทุ่นแรง อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.95 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 ระดับการพัฒนาระบบความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของผู้ใช้แรงงานก่อสร้างในบริษัทก่อสร้างขนาดใหญ่ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานก่อสร้างเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ การทำงานในที่ที่มีเครื่องจักรขนาดใหญ่และเครื่องทุ่นแรงจำนวนมากอยู่ในระดับบ่อยมาก ค่าเฉลี่ย 4.55 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76 การพัฒนาระบบความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของผู้ใช้แรงงานก่อสร้างในบริษัทก่อสร้างขนาดใหญ่ ด้านความบกพร่องจากแบบและรายการก่อสร้างเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ออกแบบใช้วัสดุที่ไม่เหมาะสมกับสภาพการใช้งานอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.35 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67

แนวทางมาตรการปรับปรุงความปลอดภัยในการปฏิบัติของผู้ใช้แรงงานก่อสร้าง

สถานที่ก่อสร้างไม่ใช่เฉพาะบริเวณที่กำลังดำเนินการก่อสร้างเท่านั้นแต่รวมไปถึงบริเวณจัดเก็บวัสดุ เก็บเครื่องมือเครื่องจักรและอื่น ๆ ควรมีข้อกำหนดและแนวปฏิบัติในสถานที่ก่อสร้างขึ้นเพื่อให้เกิดความปลอดภัยกับคนงานดังนี้ การทำรั้วกั้นโดยรอบบริเวณก่อสร้างทั้งหมดเพื่อป้องกันผู้ไม่เกี่ยวข้องเข้ามาในเขต

ก่อสร้างถ้าเป็นอาคารสูงอยู่ใกล้ชุมชนนอกจากการทำรั้วกันแล้วควรทำหลังคาคลุมทางเดินที่ติดรั้วกั้นนั้นด้วย เพื่อป้องกันเศษวัสดุตกใส่ผู้สัญจรไปมาภายนอกในสถานที่ก่อสร้างต้องมีการแบ่งเขตก่อสร้างอย่างชัดเจน

ความปลอดภัยในการใช้เครื่องมือเครื่องจักรที่ใช้ในงานก่อสร้างมีจำนวนมากมายตั้งแต่ขนาดใหญ่มาก เช่น ปั้นจั่น รถยก เครื่องตอกเสาเข็มจนถึงขนาดเล็กเครื่องเจียร สว่านไฟฟ้า ค้อน เป็นต้น อันตรายที่เกิดจากการใช้เครื่องมือหรือเครื่องจักรมีมากตามจำนวนอุปกรณ์และจำนวนผู้ใช้ ความปลอดภัยในการใช้เครื่องมือเครื่องจักรจึงเป็นสิ่งสำคัญซึ่งผู้ปฏิบัติงานควรใช้อย่างถูกต้อง เช่น การใช้ต้องไม่ผิดวัตถุประสงค์ของอุปกรณ์หรือเครื่องจักร

ความปลอดภัยส่วนบุคคล เป็นสาเหตุหนึ่งของการเกิดอุบัติเหตุในงานก่อสร้างนั้นมาจากผู้ปฏิบัติงาน การควบคุมและการป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นนั้นจำเป็นต้องให้ผู้ปฏิบัติงานในบริเวณทำการก่อสร้างปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎเกณฑ์และระเบียบที่กำหนดขึ้นโดยเฉพาะแนวการปฏิบัติในงานก่อสร้างในเรื่องของการแต่งกายของผู้ปฏิบัติงานหรือคนงานควรเป็นชุดที่รัดกุมไม่ปล่อยชายเสื้อหรือแขนเสื้อหลุดลุ่ยอาจก่อให้เกิดการเกี่ยวสะดุดหรือการดึงเข้าไปในเครื่องจักรได้

ข้อเสนอแนะ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆที่หลากหลายเป็นสาเหตุที่เกิดอุบัติเหตุนั้นมักส่งผลถึงค่าใช้จ่ายที่ส่งผลกระทบโดยตรงกับโครงการอีกทั้งในด้านภาพลักษณ์ของโครงการ ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะต่อบทความงานศึกษาวิจัยในเรื่องต้นทุนทางสนความปลอดภัยที่ส่งผลกระทบถึงต้นทุนภาพรวมของโครงการ ทั้งนี้เพื่อการศึกษาในขั้นต้นของการเปรียบเทียบปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเนื้องานในด้านของความปลอดภัยต่อไป

บรรณานุกรม

ภาคย์ ชลสุวัฒน์. (2552). *ปฏิบัติตามกฎหมายความปลอดภัยในงานก่อสร้างกรณีศึกษา บริษัทก่อสร้างแห่งหนึ่ง.* (วิทยานิพนธ์). สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

สำนักความปลอดภัย. (2560). สืบค้นจาก https://www.labour.go.th/index.php/contact/.

สำนักความปลอดภัยแรงงาน. (ม.ป.ป).สืบค้นจาก www.oshthai.org.

สุนันท์ มนต์แก้วและธวัชชัย นวเลิศปัญญา. (2559). *การศึกษาค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับระบบความปลอดภัยในการทำงานก่อสร้างประเภทอาคาร.* คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

อรุณ ชัยเสรี. (2536). *อันตรายจากการก่อสร้างและวิธีป้องกัน* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย.

Bob Firenze, (1920). *Risk. Man*. Mach. Env. Decision.

การศึกษาการใช้ต้นทุนด้านงบประมาณในการก่อสร้างคอนโด 8 ชั้น

A Study of The Use of Budget Costs in the Construction of 8 Storey Condos

ธนิน รุ่งแสงทอง[1] และเอนก เนรมิตรครบุรี[2]

Thanin Rungsangthong[1] and Anek Neramitkornburi[2]

สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย

E-mail: Tumthanin1@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยต้นทุนการก่อสร้างให้อยู่ในที่กำหนดไว้ (2) เพื่อศึกษาหาความเสี่ยงที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของราคาวัสดุภายและวิเคราะห์ต้นทุนโครงการก่อสร้าง โดยวิเคราะห์ต้นทุนภายในโครงการก่อสร้างคอนโด 8 ชั้น ถนนพระตำหนัก 5 แขวงหนองปรือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำนวน 1 โครงการ จาก 3 หมวดงานที่เกิดต้นทุนสูง ได้แก่ หมวดเตรียมความพร้อมทั่วไป หมวดสถาปัตยกรรมและหมวดความปลอดภัย พบว่า หมวดเตรียมการทั่วไปจากต้นทุน 2,114,750.00 บาท เมื่อเทียบงานก่อสร้างจริง 3,852,200.00 บาท มีปริมาณมากกว่าต้นทุน (-1,737,450.00) บาท ค่าใช้จ่ายสูงกว่าต้นทุน 82.15 % จากการวิเคราะห์หมวดเตรียมการทั่วไป พบว่า (1) มีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าต้นทุน หมวดงานสถาปัตยกรรม จากต้นทุน 25,094,005.00 บาท เทียบงานก่อสร้างจริง 26,684,350.00 บาท มีปริมาณมากกว่าต้นทุน (-1,590,345.00) บาท ค่าใช้จ่ายสูงกว่าต้นทุน 6.33 % (2) การวิเคราะห์ข้อมูลหมวดสถาปัตยกรรม พบว่าค่าใช้จ่ายสูงเกินกว่าต้นทุนอยู่มาก หมวดความปลอดภัย จากต้นทุน 365,000.00 บาท เทียบเนื้องานก่อสร้างจริง 702,600.00 บาท หมวดนี้มีมีปริมาณมากกว่าต้นทุน (-337,600.00) บาท ดังนั้นหมวดความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายสูงกว่าต้นทุน เท่ากับ 92.49 % สรุปพบว่า (3) รายหมวดต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ขยับสูงมากขึ้น 3 หมวด ได้แก่ หมวดเตรียมการทั่วไป ค่าใช้จ่ายสูงกว่าต้นทุน 82.15 % หมวดเตรียมการทั่วไป ค่าใช้จ่ายสูงกว่าต้นทุน 6.33 % สรุปภาพรวมทุกรายการเงินรวม 96,423,177.00 บาท คิดเป็น 100% และเมื่อเทียบปริมาณงานการก่อสร้างจริง จำนวน 100,088,572.00 บาท มีปริมาณมากกว่าต้นทุน 3,665,395.00 บาท คิดเป็นปริมาณต้นทุนค่าใช้จ่ายงานก่อสร้างจริงมากกว่าปริมาณเนื้องานในสัญญาจ้าง 3.80 %

คำสำคัญ: ต้นทุน ก่อสร้าง คอนโด

Abstract

The purpose of this study was (1) to study the construction cost factors to stay within the specified limits. And (2) Study to determine the risks that cause changes in material prices within construction and to analyze construction project costs. by analyzing the budget for the construction of an 8-storey condo project, Pratumnak 5 Road, Nong Prue Sub-district, Bang Lamung District Chonburi Province, 1 project from 3 categories of work that have high costs, namely the general preparation category. Architecture category and safety category found that the general preparation category from the cost of 2,114,750.00 baht, when compared to the actual construction of 3,852,200.00 baht, the volume was higher than the cost. (-1,737,450.00) baht, the expense was 82.15% higher than the cost based on the general preparation analysis. found that (1) the cost was higher than the cost Architecture category by cost 25,094,005.00 baht compared to the actual construction 26,684,350.00 baht, the quantity is more than the cost (-1,590,345.00) baht 6.33% higher than the cost. Data analysis in architecture category. Found that (2) the cost is much higher than the cost. Safety category from the cost of 365,000.00 baht, compared to the actual construction of 702,600.00 baht. This category has more volume than the cost. (-337,600.00) baht So the security category Expenses were higher than costs, equal to 92.49%. In conclusion, (3) it was found that 3 categories of expenses increased, including the general preparation category. The cost is 82.15% higher than the cost. General preparation category. Expenses are higher than costs 6.33 % Summary of all items, total money 96,423,177.00 baht, representing 100% and compared to the actual construction work amount 100,088,572.00 baht, the volume is more than the cost of 3,665,395.00 baht, which is the amount of the actual construction cost over the amount of work in the contract 3.80%

Keywords: Cost, project budget, construction, condo

บทนำ

การศึกษาทางด้านต้นทุนที่เกิดขึ้นภายในโครงการก่อสร้างคอนโด 8 ชั้น ที่มีความเสี่ยงสูงภายในการลงทุน จึงมีความจำเป็นต้องสร้างแผนงานนี้ออกมาในรูปแบบการบริหารโครงการทั้งหมดเป็นเอกสารที่ได้รับความยอมรับจากทีมงานภายในโครงการทั้งหมดเพิ่มนำมาปรับรูปแบบการบริหารภายในโครงการครั้งต่อไปอีกด้วยในการแสดงผลกระทบจากปัจจัยเสี่ยงต่อระยะเวลางานในการก่อสร้างคอนโด 8 ชั้น ในครั้งนี้ก็จะเป็นประโยชน์ต่อ

โครงการที่มีการก่อสร้างในในครั้งต่อไป อาทิเช่นโครงการก่อสร้างอาคารที่มีชั้นใต้ดินและอาคารที่มีพื้นที่ก่อสร้างที่อยู่ติดกับบริเวณที่มีสิ่งปลูกสร้างอยู่ใกล้เคียง หากผู้บริหารโครงการรวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ ทราบถึงปัจจัยสำคัญต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความล่าช้าและปัจจัยเหล่านั้นจะได้ทำการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องถี่ถ้วนซึ่งจะได้ทำการควบคุมงบประมาณและระยะเวลาการก่อสร้างได้ในระดับหนึ่งเหล่านี้ ก็จะเป็นประโยชน์ต่อการเตรียมการดำเนินงาน การวางแผนบริหารจัดการตามลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัยความเสี่ยงตั้งแต่เริ่มกิจกรรมก่อสร้างคอนโด 8 ชั้นจะได้กระจายความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นยังช่วงลดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับโครงการได้ช่วยให้การบริหารโครงการในการก่อสร้างระบบให้สำเร็จได้ทันตามกำหนดเวลา ซึ่งจะช่วยลดปัญหาดังกล่าวข้างต้นได้ และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ที่เกี่ยวข้องกับโครงการซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษายังได้นำไปสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาเสนอแนวทางการควบคุมด้านต้นทุนและปัญหาความล่าช้า ในโครงการก่อสร้างที่จะเกิดขึ้นในอนาคตต่อไปอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านต้นทุนการก่อสร้างให้อยู่ในที่กำหนดไว้ และ (2) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ต้นทุนที่เกิดขึ้นภายในโครงการก่อสร้างทั้งหมด

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานก่อสร้างมีลักษณะแตกต่างจากอุตสาหกรรมการทั่วไปคือดำเนินการแบบงานโครงการมีขนาดชนิดงานเล็กหรือใหญ่จึงมีขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนและต่อเนื่องหลายขั้นตอนแต่งานก่อสร้างกลับมีความจำกัดทางด้านทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน ที่สำคัญได้แก่งบประมาณ บุคลากร ระยะเวลา การบริหารโครงการที่ดีเพื่อช่วยให้งานก่อสร้างประสบความสำเร็จตามที่ต้องการ

การวางแผนงานก่อสร้าง กระบวนการกำหนดวัตถุประสงค์ของการทำงานและแจกแจง รายละเอียดของขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ต้องทำเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ การกำหนดกิจกรรม (Activity) การกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรม วามสัมพันธ์แบบปกติสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ Finish-to-Start (FS) คือเมื่อกิจกรรม predecessor เสร็จสมบูรณ์แล้วกิจกรรม successor จึงสามารถเริ่มได้ Finish-to-Finish (FF) คือเมื่อแล้วเสร็จสมบรูณ์ได้ Start-to-Start (SS) คือเมื่อกิจกรรม predecessor เริ่มแล้วกิจกรรม successor

ความสัมพันธ์แบบซ้อนทับ (Overlapping) คือกิจกรรมหนึ่งเริ่มดำเนินการหลังจากกิจกรรม predecessor ได้ดำเนินการไประยะหนึ่งแต่ไม่รอจนกิจกรรม Predecessor แล้วเสร็จ ความสัมพันธ์แบบตามหลัง (Delaying) คือกิจกรรม successor ไม่สามารถเริ่มได้ทันทีทันใดเมื่อกิจกรรม predecessor แล้วเสร็จต้องรอเวลาอีกสักระยะหนึ่ง

$$Productvity = \frac{Quantity\ of\ work\ output}{Man\ .\ hour}$$

$$Duration = \frac{Quantity\ of\ work\ output}{Productvity\ x\ Men}$$

$$Labour\ cost = Duration\ x\ Payrate$$

การควบคุมงานก่อสร้าง (Controlling) คือ กระบวนการวัดเปรียบเทียบและประเมินผลการทำงานในระหว่างการดำเนินงานนั้นอยู่อย่างสม่ำเสมอตลอดเวลาจนกระทั่งแล้วเสร็จแผนงานคือสิ่งที่กำหนดตั้งเอาไว้ก่อนดำเนินงานจึงเป็นสิ่งที่ต้องการให้เป็นเป้าหมายและเป็นแนวทางดำเนินงานแผนงานที่เป็นผลลัพธ์ของขั้นตอนวางแผนจะเรียกว่าแผนงานฐาน (baseline schedule) ซึ่งเป็นแผนงานที่สมบูรณ์

ค่าความแตกต่างเชิงเวลา (Schedule Variance: SV) SV = BCWP – BCWS

ค่าความแตกต่างเชิงต้นทุน (Cost Variance: CV) CV = BCWP – ACWP

โมเดลปัญหาการวางแผนงาน

เทคนิคเบื้องต้นที่ใช้สำหรับการวางแผนโครงการงานก่อสร้างโดยทั่วไปอย่างแพร่หลายคือวิธี สายทางกิจกรรมวิกฤต (Critical Path Method: CPM) ที่มีเป้าหมายเพื่อจัดตารางเวลาการดำเนินกิจกรรมก่อสร้างให้ได้ระยะเวลาโครงการนั้นที่สุดเท่าที่เป็นไปได้โดยพิจารณาเงื่อนไขเฉพาะด้านความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรม (Activity dependency) เป็นหลักซึ่งเป็นวิธี CPM จึงเป็นการวางแผนงานในเบื้องและมีข้อด้อยที่ไม่ได้พิจารณาเงื่อนไขที่สำคัญที่อื่น ๆ มีผลกระทบต่อแผนงาน โดยเฉพาะเงื่อนไขที่เกียวข้องกับทรัพยากรโครงการประเภทต่าง ๆ ที่มีจำนวน (Limited resources) ได้แก่ แรงงาน เครื่องจักรและพนังงานที่ทำงานตามต้นทุน วงเงิน เครดิตและเวลาซึ่งหากนำเงื่อนไขด้านความจำกัดของทรัพยากร

งานศึกษาเกี่ยวกับการควมคุมโครงการ

การจัดตารางเวลางานก่อสร้างจะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของโครงการ แผนงานก่อสร้างและการปรับปรุงแผนงานตามความก้าวหน้ายังเป็นหลักฐานที่ใช้ในการ แก้ปัญหาข้อโต้แย้งอันเนืองมาจากความล่าช้าของโครงการ (delay claims)

วิธีการหาคำตอบของโมเดลปัญหา

ปัญหาการวางแผนทีพิจารณาความจำกัดของทรัพยากร (Resource-constrained project scheduling problem: RCPSP) ดังที่ทบทวนผ่านมาในข้างต้นทำให้สามารถจัด RCPSP ว่าเป็นปัญหาแบบ NP-hard problem (S-S Leu and C-H Yang 1999) ซึ่งหมายถึงว่าเป็นปัญหาที่ต้องใช้ความพยายามและเวลาอย่างมากในการคำนวณคำตอบ (NP มาจาก Nondeterministic polynomial time) เนื่องจากมีจำนวนคำตอบที่เป็นไปได้ (feasible solution space) Simulation คือวิธีการจำลองเลียนแบบเหตุการณ์จริงให้เกิดขึ้นในคอมพิวเตอร์

เพื่อให้ทราบ ผลลัพธ์ของเหตุการณ์นั้นก่อนที่จะเกิดขึ้นจริง Simulation จึงมีประโยชน์สำหรับใช้ในการวางแผนงานด้านต่าง ๆ ที่มีความไม่แน่นอนของการเกิดเหตุการณ์จริงซึ่งรวมทั้งงานก่อสร้าง

สภาพการวางแผนและควบคุมงานก่อสร้างของไทย

การเตรียม การสำรวจ การวางแผนและควบคุมโครงการก่อสร้างที่ได้กล่าวไว้ในบทต่าง ๆ ก่อนหน้านั้นได้ครอบคลุมถึงประเด็นสำคัญต่าง ๆ ได้แก่เป้าหมายวิธีการปัญหาในการวางแผนเงื่อนไขข้อจำกัดและแนวทางการหาคำตอบแนวคิดและการวิจัยเพื่อการพัฒนาการวางแผนและควบคุมโครงการ

การวิเคราะห์ข้อมูล ความเห็นจากมุมมองแต่ละท่านต่อปัญหาในการวางแผนงาน ได้แก่ ปัญหาระบบมาตรฐานที่ใช้ในการวางแผนปัญหาการสื่อสารหรือความเข้าใจไม่ตรงกันในช่วงการติดตามความก้าวหน้างานและปัญหาจำนวนแรงงานไม่เพียงพอในระหว่างดำเนินงาน โปรแกรมที่ใช้ช่วยวางแผนคือ Microsoft Project และ Primavera และใช้โปรแกม Microsoft Excel สำหรับการรายงานผลความก้าวหน้า

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวางแผนและควบคุมงานก่อสร้างด้วยการกำหนดเวลาและต้นทุนที่เหมาะ (Construction Scheduling and Controlling with Time-Cost Optimization) คณะผู้วิจัยหัวหน้าโครงการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วชรภูมิ เบญจโอฬาร สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

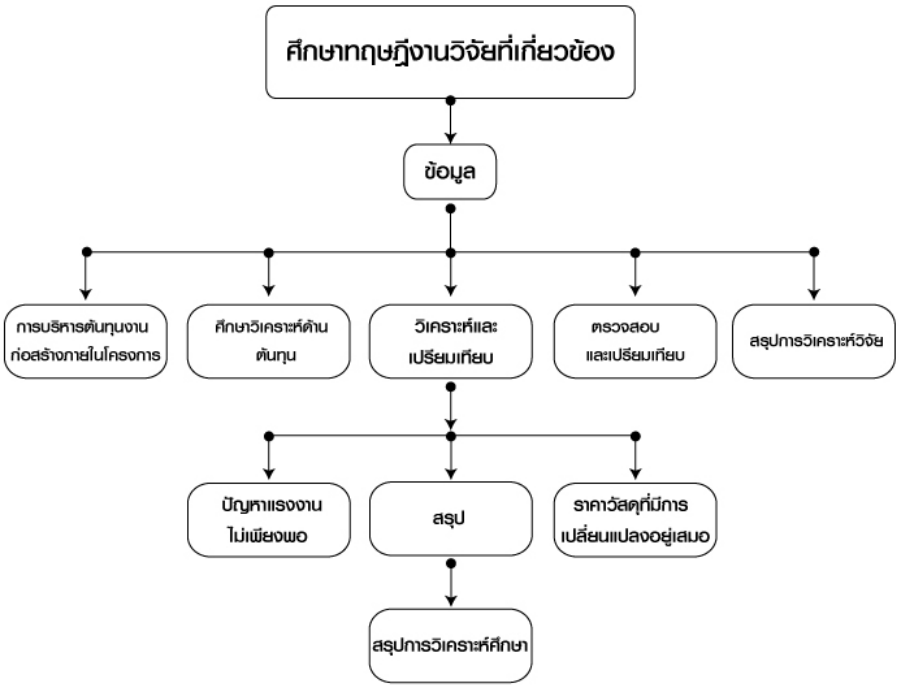
การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนจากการลงทุน ของสถานีบริการน้ำมันในอำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม Cost-Benefit Analysis of Investment of Petrol Station in Don Tum District, Nakhon Pathom Province (อ้างถึงในนภาทวี บุญยรัตน์และธีรวัฒน์ จันทึก)

การวางแผนและติดตามควบคุมต้นทุนโครงการก่อสร้าง (PLANNING AND MONITORING OF COST CONTROL FOR CONSTRUCTION PROJECT) (อ้างถึงในสมชาย วรธงไชย, 2555)

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนในงานก่อสร้าง พ.ศ. 2550–พ.ศ. 2556 กรณีศึกษาบริษัท อุดมกิจวิศวก์ จำกัด A STUDY OF FACTORS AFFECTING TO CONSTRUCTION COST BETWEEN 2007–2013 : CASE STUDY UDOMKIT ENGINEERING CO., (อ้างถึงในสุธิรา จันทรา หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้าง คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.)

การควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม Control Methods of the Construction Contractors in Mahasarakham Province (อ้างถึงในอัมภิกา ศรีบุญเรือง นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.)

ขั้นตอนการศึกษา



รูปที่ 1 ขั้นตอนการศึกษา

ข้อมูลในส่วนของโครงการกรณีศึกษา

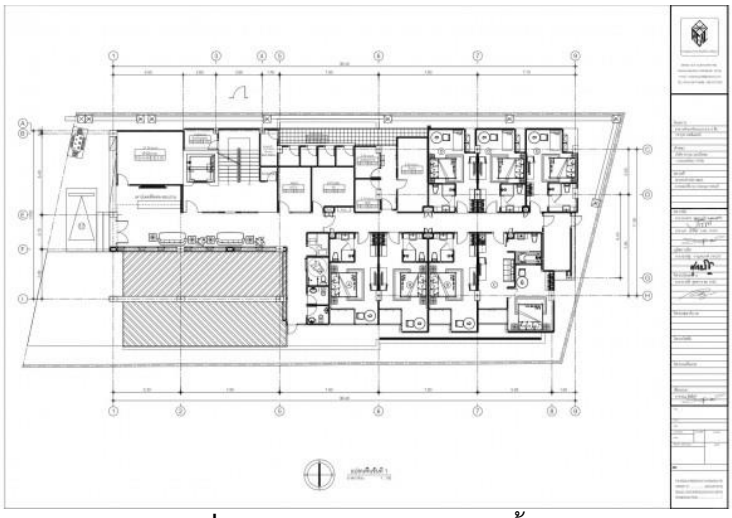
โครงการ Skaura Residence ที่ตั้งโครงการอยู่บริเวณถนนพระตำหนัก 5 พื้นที่โครงการโดยประมาณ : 0-2-10.20 ไร่ความสูงอาคาร 8 ชั้น ชั้น1 บ่อน้ำดี บ่อบำบัดน้ำเสียและลาดจอดรถ ห้องพัก 93 ห้อง จำนวนที่จอดรถ 30 คัน ลิฟท์โดยสารจำนวน 1 ตัว และลิฟท์ขนของ 1 ตัว



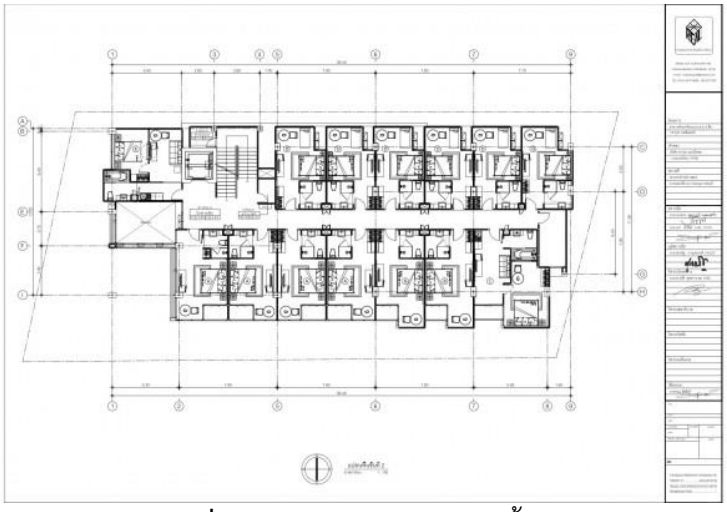
รูปที่ 2 ภาพรวมโครงการ Skaura Residence

การบริหารต้นทุนงานก่อสร้างภายในโครงการ Skaura Residence

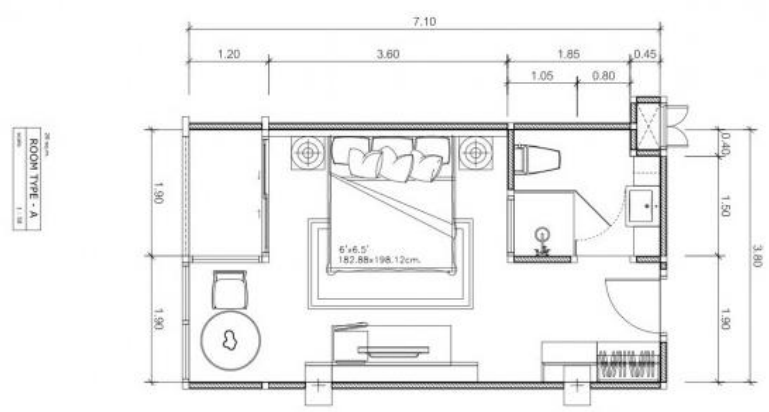
กำหนดโดยกิจกรรมสำคัญ ประกอบด้วย (1) การควบคุมต้นทุนในงานการก่อสร้างทั้งหมด (2) การวางแผนการรายจ่ายทั้งหมด (3) การเตรียมแบบในงานก่อสร้างการรวมไปถึงการขออนุญาตก่อสร้าง (4) การวางแผนบุคลากรในการบริหารงานทั้งหมด (5) การเตรียมแบบการก่อสร้างทั้งหมด



รูปที่ 3 ภาพแบบ Floor Plan ชั้น 1

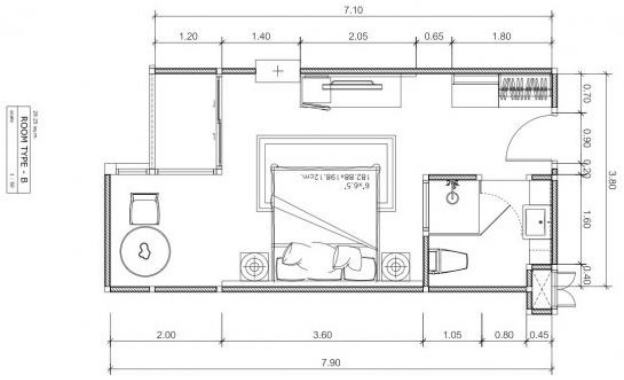


รูปที่ 4 ภาพแบบ Floor Plan ชั้น 2



รูปที่ 5 ภาพ Room Type A

ที่มา: http://sakura-development.com/?page_id=309.



รูปที่ 6 ภาพ Room Type B

ที่มา: http://sakura-development.com/?page_id=309.

ศึกษาวิเคราะห์ด้านต้นทุน

ผู้ศึกษากำหนดหมวด 6 หมวดโดยแต่ละหมวดมีรายการวัสดุได้แก่ (1) หมวดไม้และผลิตภัณฑ์จากไม้ เช่น ไม้แบบก่อสร้าง (2) หมวดผลิตภัณฑ์คอนกรีตประกอบด้วยวัสดุพื้น คอนกรีตสำเร็จรูปรับแรงอัดแรงคานคอนกรีตผสมเสร็จและคอนกรีตหยาบ (3) หมวดเหล็กและผลิตภัณฑ์จากเหล็กประกอบด้วยวัสดุเหล็กเส้นกลมผิวเรียบ เหล็กเส้นกลมผิวข้ออ้อยลวดเหล็กเสริมคอนกรีต (4) หมวดเครื่องสุขภัณฑ์ ประกอบด้วยวัสดุโถส้วมชักโครกอ่างล้างหน้าเซรามิกที่ปัสสาวะเซรามิกและอ่างอาบน้ำเซรามิก (5) หมวดอุปกรณ์ไฟฟ้าและประปาประกอบด้วยวัสดุสายเคเบิล (THW) สายไฟฟ้า (VVF) หลอดไฟฟ้า, เต้ารับปลั๊กเสียบ, ท่อร้อยสายไฟ, สายโทรศัพท์, ท่อ PVC, เครื่องตัดไฟปั๊มน้ำเครื่องสูบน้ำ, ถังเก็บน้ำและถังบำบัดน้ำเสีย (6) หมวดวัสดุทางสถาปัตยกรรม ประกอบด้วย วัสดุทรายหยาบ ทรายละเอียด อิฐมอญ อิฐโปร่ง อิฐหนา กระจกใสกระจกสีตัดแสงกระจกนิรภัยแผ่นยิปซัมประเภทต่าง ๆ

วิธีดำเนินการศึกษาต้นทุน

ตารางที่ 1 แสดงขั้นตอนการวิจัย

ขั้นตอน	หลักการ/เครื่องมือ	ข้อมูล	ผลลัพธ์ที่มุ่งหวัง	วิธีการวิเคราะห์
1. การวิเคราะห์ความแปรปรวนของหมวดวัสดุก่อสร้าง	หลักการวิเคราะห์ความแปรปรวน	การเปลี่ยนแปลงของดัชนีราคาวัสดุก่อสร้างทั้ง 6 หมวดวัสดุ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 - 2551	ค่าความแปรปรวนของแต่ละหมวดวัสดุก่อสร้าง	วิเคราะห์ค่าความแปรปรวน
2.1 การวิเคราะห์ความเป็นตัวแทนของข้อมูล	หลักการความเป็นเอกพันธ์	คัดเลือกโครงการที่เป็นตัวแทนจากรายละเอียดโครงการ และ เอกสารแสดงปริมาณงานของทั้ง 9 โครงการตัวแทน	ความเป็นตัวแทนของโครงการตัวแทน	วิเคราะห์ความสอดคล้อง
2.2 วิเคราะห์สัดส่วนวัสดุก่อสร้างจากโครงการตัวแทน	แบบตรวจสอบรายการวัสดุก่อสร้าง	วิเคราะห์รายการวัสดุก่อสร้างจาก เอกสารแสดงปริมาณงานของโครงการตัวแทนทั้ง 9 โครงการ	สัดส่วนวัสดุก่อสร้างของโครงการตัวแทน	วิเคราะห์สัดส่วนตามหมวดวัสดุก่อสร้าง
3.1 การประเมินค่าความเสี่ยงในการพัฒนาโครงการเกินงบประมาณ จากความแปรปรวนของราคาวัสดุ	โปรแกรม Crystal Ball	จำลองสถานการณ์ความแปรปรวนของราคาวัสดุก่อสร้างที่มีผลต่อสัดส่วนวัสดุก่อสร้างในโครงการ	ค่าความเสี่ยงในการพัฒนาโครงการเกินงบประมาณของโครงการ	Monte Carlo Simulation
3.2 การวิเคราะห์สมการเชิงเส้นแบบถดถอย	เทคนิค linear regression model	วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าความเสี่ยงในการพัฒนาโครงการเกินงบประมาณ กับสัดส่วนวัสดุก่อสร้างแต่ละหมวดในรูปสมการเชิงเส้น	อิทธิพลต่อค่าCOR ของวัสดุแต่ละหมวด	การวิเคราะห์ linear regression
3.3 วิเคราะห์การจัดการความเสี่ยงโดยโปรแกรมเส้นตรง	โปรแกรม Lindo 6.1	วิเคราะห์สัดส่วนวัสดุก่อสร้างแต่ละหมวดในรูปสมการเชิงเส้นที่ส่งผลให้เกิดค่าความเสี่ยงในการพัฒนาโครงการเกินงบประมาณ ที่ต่ำที่สุด	สัดส่วนวัสดุที่ส่งผลให้เกิดค่าความเสี่ยงในการพัฒนาโครงการเกินงบประมาณ ที่ต่ำที่สุด	การวิเคราะห์ linear programming

ที่มา: (อัจฉรา จันทร์ฉาย 2539. การจัดการเชิงปริมาณสำหรับนักบริหารกรุงเทพฯ)

การตรวจสอบและเปรียบเทียบ

การประเมินมูลค่าการพัฒนาโครงการเกินงบประมาณเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างมูลค่าวัสดุก่อสร้างที่มีการเปลี่ยนแปลงในโครงการจากการจำลองสถานการณ์ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่นิยมสำหรับการวิเคราะห์ความเสี่ยงในการพัฒนาโครงการก่อสร้าง (Skaura Residence) งบประมาณด้านวัสดุก่อสร้างของโครงการโดยใช้ข้อมูลความแปรปรวนของราคาวัสดุก่อสร้างและข้อมูลสัดส่วนวัสดุก่อสร้างของโครงการอาคารชุดพักอาศัยระดับกลางในพัทยาเหนือ

สรุปผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

สรุปข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนงบประมาณในการก่อสร้างคอนโด 8 ชั้น โครงการ Skaura Residence สรุปหมวดเตรียมการทั่วไปจากต้นทุน 2,114,750.00 บาท เมื่อทียบเนื้องานก่อสร้างจริง 3,852,200.00 บาท หมวดนี้มีปริมาณมากกว่าต้นทุน (-1,737,450.00) บาท ค่าใช้จ่ายสูงกว่าต้นทุน 82.15% มีค่าใช้จ่ายที่สูงเกินกว่าต้นทุนโครงการ หมวดงานงานสถาปัตยกรรม จากต้นทุน 25,094,005.00 บาท เมื่อทียบงานก่อสร้างจริง 26,684,350.00

บาท หมวดนี้มีปริมาณมากกว่าต้นทุน (-1,590,345.00) บาท ค่าใช้จ่ายสูงกว่าต้นทุน 6.33% จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบค่าใช้จ่ายสูงเกินกว่าต้นทุนอยู่มาก หมวดงานความปลอดภัยจากต้นทุนตามสัญญาจ้าง 365,000.00 บาท เมื่อทียบเนื้องานก่อสร้างจริง 702,600.00 บาท หมวดงานนี้มีส่วนต่างปริมาณมากกว่าต้นทุน (-337,600.00) บาท มีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าต้นทุน 92.49%

อภิปรายผล

สรุปในรายหมวดงานต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ขยับสูงมากอยู่ 3 หมวด ได้แก่ หมวดงานเตรียมการทั่วไป มีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าต้นทุน 82.15% หมวดงานสถาปัตยกรรมมีค่าใช้จ่ายสูงกว่าต้นทุน 6.33% และหมวดงานด้านความปลอดภัยมีค่าใช้จ่ายสูงกว่าต้นทุน 92.49 % สรุปภาพรวมโครงการก่อสร้างทุกหมวดงานเงินรวม 96,423,177.00 บาท คิดเป็น 100% เมื่อเปรียบเทียบปริมาณเนื้องานการก่อสร้างจริง (Final BOQ.) จำนวน 100,088,572.00 บาท มากกว่าต้นทุน 3,665,395.00 บาท คิดเป็นปริมาณต้นทุนค่าใช้จ่ายงานก่อสร้างจริงมากกว่าปริมาณเนื้องานในสัญญาจ้าง 3.80% ถ้ามองในด้านภาพรวมที่ติดลบโครงการมีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นมี 3 หมวดงาน ได้แก่ หมวดเตรียมงานทั่วไป หมวดสถาปัตยกรรมและหมวดความปลอดภัย ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้โดยการนำทฤษฎีของการบริหารงานก่อสร้างมาใช้ดำเนินโครงการโดยใช้ทฤษฎี P-D-C-A (Plan= วางแผนงาน, Do= การลงมือทำ, Check= การตรวจสอบ และ Action= ในที่นี้หมายถึงการปรับปรุงแก้ไขงาน

ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาเล็งประโยชน์ถึงเรื่องปัญหาของระยะเวลาในการก่อสร้างที่สามารถบูรณาการเงื่อนไขด้านทรัพยากรหลักของโครงการก่อสร้าง (Common project resources) ได้แก่ เวลา วัสดุและแรงงาน เครื่องจักรกลและต้นทุนหมุนเวียนในโครงการซึ่งทรัพยากรหลักของโครงการเหล่านี้มีความสำคัญต่อการบริหารโครงการก่อสร้าง สามารถออกแบบแผนงาน เพื่อควบคุมการโครงการได้โดยใช้ทรัพยากรหลักเหล่านี้ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดจึงเป็นแนวทางที่ที่สามารถศึกษาลงรายละเอียดต่อไปได้

บรรณานุกรม

นภาทวี บุญยรัตน์และธีรวัฒน์ จันทึก. (2557). การวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทนจากการลงทุนของสถานีบริการน้ำมันในอำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม. *วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 3*(2), 123-144.

สุธิรา จันทรา. (2556). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนในงานก่อสร้าง พ.ศ. 2550–พ.ศ. 2556 กรณีศึกษาบริษัท อุดมกิจวิศวกร จำกัด.* หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้าง คณะสถาปัตยกรรมศาสตร มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สมชาย วรธงไชย. (2555). *การวางแผนและควบคุมงานก่อสร้างด้วยการกำหนดเวลาและต้นทุนที่เหมาะสม. โครงการปีงบประมาณ 2550.* คลังปัญญา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

อัจฉรา จันทร์ฉาย. (2539). *การจัดการสิ่งแวดล้อมของบริษัทข้ามชาติ และบริษัทร่วมลงทุนในประเทศไทย* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัมภิกา ศรีบุญเรือง. (2559). *การควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดมหาสารคาม.* (วิจัยการบริหารการพัฒนา). หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

การศึกษาปัจจัยของผู้รับเหมาที่ทำให้เกิดความล่าช้า กรณีศึกษาโครงการปรับปรุงถนนบางกรวย-ไทรน้อย เทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

The Study of Factors Affecting a Case of Bang Kruai-Sai Noi Road Project Contractor Renovation Delay Bang Bua Thong Municipal Nonthaburi Province

วัสวัส สมิงชัย[1] เอนก เนรมิตรครบุรี[2] และเฉลย คงปรีพันธุ์[3]

Wadsawad Smingchai[1] Anek Neramitkornburi[2] and Chaloei Kongpreephan[3]

นักศึกษา[1] , นักวิชาการอิสระ[2] , นักวิชาการอิสระ[3]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย

E-mail: wadsawad08@gmail.com

บทคัดย่อ

ผู้วิจัยมีความต้องการที่จะศึกษาความล่าช้าของผู้รับเหมาในโครงการปรับปรุงถนนบางกรวย -ไทรน้อย เพราะถนนสายนี้เป็นเส้นทางหลักที่ประชาชนใช้เป็นทางสัญจรในชีวิตประจำวันโดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา (1) เรื่องระดับความถี่และระดับความรุนแรงของปัจจัยต่าง ๆ ของผู้รับเหมาที่ทำให้เกิดความล่าช้าของผู้รับเหมาขึ้นภายในโครงการ (2) เพื่อหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาความล่าช้าของผู้รับเหมาในโครงการ โดยการศึกษาครั้งนี้ (1) ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลซึ่งได้มาจากการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่ดำเนินงานโครงการนี้เท่านั้น ซึ่งผลของการศึกษาครั้งนี้ใช้ค่าความถี่และความรุนแรงของ 10 ลำดับแรกและนำข้อสรุปที่สอดคล้องกันมาสรุปผล ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมผลและสรุปออกมาได้ปัจจัยที่สอดคล้องกันกับทางราชการและทางฝ่ายเอกชนอยู่ 2 ประการคือ (1) การวางแผนดำเนินการประสานงานโครงการที่ไม่เหมาะสม (2) ภัยธรรมชาติที่เกี่ยวข้องกับโรคระบาด (โควิด 19) ซึ่งส่งผลกระทบอย่างมากในทุกภาคส่วนซึ่งในการศึกษาครั้งนี้หากนำไปปรับปรุงและเตรียมความพร้อมจะสามารถลดความล่าช้าที่จะเกิดขึ้นในหลาย ๆ ปัจจัยที่เราไม่คาดคิดได้อีกด้วย

คำสำคัญ: งานโครงการปรับปรุงถนน ความล่าช้า ผู้รับเหมา ถนน คสล. ถนนลาดยาง

Abstract

The researcher wanted to study the delays of contractors in the Bang Kruai-Sainoi road improvement project. This is because this road is the main road that people use as a thoroughfare in their daily lives with the objectives of studying (1) the degree of frequency and severity of various factors of contractors that cause contractor delays. within the project (2) to find a way to prevent the contractor's delay in the project. In this study (1), the data collection method which

was obtained from the questionnaire was used only with the sample working in this project. The results of this study were based on the frequency and severity of the top 10 and drawn the corresponding conclusions to draw conclusions. The researchers compiled the results and concluded that there are two factors that are consistent with the government and the private sector: (1) improper planning and coordination of projects; (2) natural disasters related to epidemics (Covid 19), which has a huge impact on all sectors, which in this study, if implemented and prepared, can reduce the delay that will occur in many factors that we do not expect.

Keywords: Road improvement, Projects delays, Contractors Roads Sor

บทนำ

โครงการปรับปรุงถนนบางกรวย-ไทรน้อย นั้นพื้นที่บริเวณโดยรอบอยู่ใกล้สถานที่สำคัญที่มีประชาชนสัญจรไปมาอยู่ตลอดอาทิ เช่น โรงพยาบาลบางบัวทอง ตลาดบางบัวทอง ตลอดจนโรงเรียนวัดละหาร ดังนั้นจะต้องทำการปรับปรุงเพื่อให้สามารถใช้งานได้ตามปกติและมีความปลอดภัย เพื่อให้ประชาชนและผู้สัญจรได้ใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพราะถนนสายนี้เป็นเส้นทางหลักที่ประชาชนใช้เป็นทางสัญจรในชีวิตประจำวัน ซึ่งโครงการปรับปรุงถนนสายนี้มีระยะเวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น จำนวน 120 วัน

ในการปรับปรุงถนน เทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีประสบกับปัญหาล่าช้าของผู้รับเหมาภายในโครงการปรับปรุงถนนบางกรวย-ไทรน้อย ไปทั้งสิ้นจำนวน 41 วัน ปัญหาต่าง ๆ อาจจะเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย เช่น ช่างเทคนิคขาดประสบการณ์ในการควบคุมงาน แรงงานฝีมือด้อยประสิทธิภาพทำให้ต้องแก้ไขงานบ่อยครั้ง แรงงานหยุดงานเนื่องจากช่วงเทศกาล ขาดการประสานงาน การสั่งหยุดงานก่อสร้างเนื่องจากสาเหตุด้านความปลอดภัย ผู้ควบคุมงานละเลย การปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น

ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้มีความสำคัญสำหรับเป็นแนวทางในการบริหารโครงการปรับปรุงถนน ในอนาคตให้มีโอกาสประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้นและทำให้ความล่าช้าต่าง ๆ รวมถึงการละทิ้งงานของผู้รับเหมามีจำนวนลดน้อยลงได้เพื่อทำให้ผู้บริหารโครงการสามารถทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ โครงการและนำความรู้ที่ได้ไปบริหารโครงการโดยคำนึงถึงปัจจัยที่มีความสำคัญมากมาเป็นอันดับแรกและให้การบริหารโครงการมีความผิดพลาดน้อยที่สุด ทำให้โครงการต่าง ๆ สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ลงทุน

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจทำการศึกษาวิจัยในเรื่องปัจจัยของผู้รับเหมาที่ทำให้เกิดความล่าช้าภายในโครงการปรับปรุงถนนบางกรวย-ไทรน้อย จากคอสะพานข้ามคลองบ้านกล้วยถึงคอ สะพานข้ามคลองพระพิมลราช เทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีเพื่อเป็นแนวทางให้ทราบถึงระดับความถี่และระดับความรุนแรงของปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความล่าช้าและเป็นแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาความล่าช้า

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความถี่และระดับความรุนแรงของปัจจัยต่าง ๆ ของผู้รับเหมาที่ทำให้เกิดความล่าช้าของผู้รับเหมาขึ้นภายในโครงการปรับปรุงถนนบางกรวย-ไทรน้อย จากคอสะพานข้ามคลองบ้านกล้วยถึงคอสะพานข้ามคลองพระพิมลราช เทศบาล เมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

2. เพื่อหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาความล่าช้าของผู้รับเหมาในโครงการปรับปรุงถนนบางกรวย-ไทรน้อย จากคอสะพานข้ามคลองบ้านกล้วยถึงคอ สะพานข้ามคลองพระพิมลราชเทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดการจัดการงานก่อสร้าง

งานก่อสร้างถือเป็นงานอุตสาหกรรมที่เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ต้องอาศัยความรู้ความสามารถเฉพาะทางต้องรู้จักการเลือกใช้อุปกรณ์เครื่องจักรกลต่าง ๆ ให้เหมาะสมต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายระดับตั้งแต่กรรมกรไปจนถึงระดับผู้จัดการ การก่อสร้างแต่ละโครงการให้ประสบความสำเร็จนั้นต้องอาศัยการบริหารจัดการในปัจจัยต่าง ๆ ขับเคลื่อนไปพร้อม ๆ กันการจัดการก่อสร้างต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปจึงต้องมีการวางแผนงานและระบบงานที่สามารถปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ได้ตลอดเวลา

แหล่งที่มาของงานก่อสร้างสามารถแบ่งเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 3 แหล่ง ได้แก่งานจากภาคเอกชน รัฐวิสาหกิจ และ ภาคราชการงานในส่วนของภาคเอกชนแบ่งเป็น 2 ส่วนย่อย ๆ ได้แก่งานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ และไม่เกี่ยวข้องกับธุรกิจงานที่เกี่ยวข้องกับทางธุรกิจมักเกี่ยวข้องกับการลงทุนทางด้านธุรกิจมีการวิเคราะห์กำไรขาดทุนโดยที่งานก่อสร้างบางอย่างจำเป็นของการทำธุรกิจ เช่น การสร้างโรงงาน หรืออาคารสำนักงาน เพื่อเป็นที่ดำเนินธุรกิจในขณะที่งานบางอย่างเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งเป็นการสร้างเพื่อขายหรือเพื่อบริการ เช่น โรงงาน คอนโดมิเนียม อพาร์ทเมนต์ บ้านจัดสรร โรงแรม รีสอร์ทฯ ในส่วน ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกิจได้แก่การก่อสร้างที่พักอาศัย

ในส่วนของรัฐวิสาหกิจการดำเนินงานจะคล้ายกับธุรกิจของเอกชนงานก่อสร้างในส่วนรัฐวิสาหกิจมักเป็นการก่อสร้างโครงการที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของหน่วยงานนั้น ๆ เช่น งานก่อสร้างของการทางพิเศษ ได้แก่การสร้างทางด่วน เพื่อให้บริการรายได้มาจากการเก็บเงินค่าผ่านทางการท่าเรือได้แก่การก่อสร้างท่าเทียบเรือ รายได้มาจากการเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าเช่าคลังเก็บสินค้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตได้แก่การก่อสร้าโรงงานผลิตไฟฟ้า และระบบจ่ายไฟฟ้า รายได้มาจากการขายไฟฟ้าการประปา ได้แก่การก่อสร้างโรงกรองน้ำ การวางท่อเมนประปาโดยมีรายได้มาจากการขายน้ำประปาฯ งานก่อสร้างในส่วนของทางราชการมักเป็นการก่อสร้างที่เกี่ยวข้องกับสาธารณูปโภคไม่ใช่เป็นการแสวงหากำไร ตัวอย่างของหน่วยงานราชการ เช่น กรมทางหลวงซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำการก่อสร้างทางหลวงแผ่นดิน สะพาน กรมชลประทานทำการก่อสร้างเกี่ยวกับ เขื่อนเพื่อการชลประทาน คลองส่งน้ำและโครงสร้าง

ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการชลประทาน กรมโยธาธิการ ก่อสร้างถนน สะพาน ระบบระบายน้ำทิ้ง ในเขตเมืองฯ ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในการก่อสร้างมาจากงบประมาณแผ่นดิน

แนวคิดเกี่ยวกับงานทาง

งานทาง หมายถึง สาธารณูปโภคส่วนที่เป็นทางสัญจรไปมาของผู้คนและยานพาหนะ ซึ่งในที่นี้ หมายถึง ถนนหนทางซึ่งรองรับยวดยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งคน เช่น รถยนต์ รถตู้รถจักรยานยนต์ และรถจักรยาน เป็นต้น และรองรับรถบรรทุกสินค้า เช่น รถปิคอัพ รถบรรทุกและรถพ่วงชนิดต่าง ๆ ทั้งนี้ ยังรวมถึงทางเท้าและไหล่ทางสำหรับคนเดินเท้าและยวดยานท้องถิ่นประเภทอื่นอีกด้วย ถนนหนทางในความหมายข้างต้นเกือบทั้งหมดในประเทศไทย เป็นทางหลวงหรือถนนซึ่งรัฐบาลเป็นผู้ก่อสร้างและบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพใช้การได้ดีทางหลวงในประเทศไทยแบ่งประเภทเป็นทางหลวงพิเศษ ทางหลวงแผ่นดิน ทางหลวงชนบท ทางหลวงเทศบาล ทางหลวงสุขาภิบาล และทางหลวงสัมปทาน เพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะการใช้งานปริมาณจราจร และลำดับความสำคัญของโครงข่ายคมนาคมงานก่อสร้างถนนโดยทั่วไปมักจะรวมถึงการก่อสร้างสาธารณูปโภคส่วนอื่นที่อยู่ในเขตทางด้วย เช่น การวางท่อระบายน้ำ ท่อประปา สายเคเบิลโทรศัพท์ งานสะพาน และการปักเสาไฟฟ้าในเขตทางด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับความล่าช้า

คำจำกัดความความหมายและความสำคัญต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความล่าช้าความล่าช้าในงานก่อสร้าง หมายถึง ช่วงเวลาที่ขยายออกไปเนื่องจากมีงานก่อนหน้าที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จเนื่องจากเกิดสิ่งที่ไม่คาดหมายหรือเกิดปัญหาต่าง ๆ ขึ้น (อ้างถึง Bramble, B.B. and Callahan ใน มารุต ชาวสวน) ความล่าช้าในงานก่อสร้างอาจเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย เช่นเกิดจากตัวผู้รับเหมาเอง หรือเกิดจากปัญหา ภายนอกอื่น ๆ ที่มากระทบกับงานก่อสร้างจากปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าในงานก่อสร้างต่าง ๆ เมื่อความคืบหน้าของโครงการใดเริ่มมีปัญหาความล่าช้าเกิดขึ้นผู้บริหารโครงการ ผู้ควบคุมงานต้องรีบทำการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริง และหาวิธีการแก้ไขให้ดีขึ้น หากไม่รีบแก้ไขแล้วในที่สุดปัญหาความล่าช้าจะเพิ่มมากขึ้นจนกระทั่งเกิดความเสียหายต่อโครงการอย่างมากและจะทำให้บรรยากาศการทำงานในหน้างานเสียไป ผู้ที่ได้รับความเสียหายมากที่สุดคือเจ้าของโครงการนั่นเอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.การศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าภายใน โครงการสร้างถนน กรณีศึกษาเทศบาลนครปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรีของเจน จำลองราช (2556)

วัตถุประสงค์ของการศึกษาจะศึกษาถึงระดับความถี่และระดับความรุนแรงของปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้ เกิดความล่าช้าขึ้นภายในโครงการสร้างถนนของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี และหาแนวทางป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาความล่าช้าในโครงการสร้างถนนของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี การศึกษาในครั้งนี้จำกัดขอบเขตการศึกษาเฉพาะโครงการสร้างถนนในเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัด นนทบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยประกอบด้วย วิศวกร นายช่างผู้ควบคุมงาน (ฝ่ายราชการ) และช่าง ผู้รับเหมาโครงการก่อสร้าง (ฝ่ายเอกชน) ที่ดำเนินธุรกิจรับเหมางานโครงสร้างสาธารณูปโภคพื้นฐานใน เทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความล่าช้าในโครงการก่อสร้างถนนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขต ปริมณฑล ทัต นาควิเชียร (2555)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อรวบรวมปัจจัยที่มีผลต่อความล่าช้าในโครงการก่อสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล เพื่อทำการศึกษาระดับความถี่ระดับความรุนแรง และระดับความสำคัญ ของปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความล่าช้าขึ้นในโครงการฯเพื่อหาแนวทางป้องกันความล่าช้า

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าในโครงการก่อสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นในเขตปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความล่าช้าสูงสุด 3 อันดับแรกประกอบด้วย แรงงาน หยุดงานช่วงเทศกาล ซึ่งมีค่าดัชนีความสำคัญของปัจจัย 7.88 การขาดแคลนแรงงานก่อสร้างเนื่องจากฤดูการ ทำเกษตรกรรม ซึ่งมีค่าดัชนีความสำคัญของปัจจัย 7.81 และผู้รับจ้างเข้าดำเนินการในพื้นที่ล่าช้าซึ่งมีค่าดัชนีความสำคัญของปัจจัย 7.37 ซึ่งทั้งหมดอยู่ในระดับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในระดับปานกลาง คือเริ่มที่จะไม่ ยอมรับความเสี่ยงได้ และต้องมีการลดและหรือมีการควบคุมความเสี่ยงเพิ่มเติม เพื่อไม่ให้ความเสี่ยงเพิ่มมาก ขึ้นไปอยู่ในระดับที่ยอมรับไม่ได้

3. การจัดลำดับปัจจัยที่มีผลต่อความล่าช้าในโครงการก่อสร้างถนนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี ของธรณินทร์ วงศ์สุรศิลป์ (2560)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อทำการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและหาสาเหตุปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลทำให้เกิดความล่าช้าในโครงการก่อสร้างถนนขององคก์ารบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีในเขตพื้นที่ 7 อำเภอของจังหวัดปราจีนบุรี และเพื่อหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาความล่าช้าในโครงการก่อสร้างถนน ขององคก์ารบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีโดยวิธีการระดมสมอง

ขอบเขตการศึกษาจะทำการศึกษาวิจัยโดยวิธีการออกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้อำนวยการกอง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ หัวหน้าฝ่ายวิศวกร นายช่างผู้ค้วบคุมงาน ผู้บริหารโครงการ ผู้รับเหมางานก่อสร้างที่เกี่ยวกับโครงการก่อสร้างถนนจากโครงการก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ปราจีนบุรีในเขตพื้นที่ 7 อำเภอของจังหวัดปราจีนบุรีเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามมาจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ทำใหเ้กิดความล่าช้าจากนั้นสรุปประเมินผลต่าง ๆ ที่ได้จากการเก็บข้อมูลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

สรุปได้ว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าสูงสุดในแต่ละด้านเป็นดังนี้ ด้านบุคลากรคือกลุ่มแรงงานและปัญหาการร้องเรียนของผู้ใช้ทางด้านการเงิน คือการแข่งขันเรื่องราคาจ้างเหมาอัตราค่าน้ำมันที่ขึ้นลงผันผวน ด้านเครื่องจักรกล คือการไม่มีเครื่องจักรประจำเป็นของตัวเองและเครื่องจักรเสียบ่อยครั้ง ด้านวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างคือสถานที่ก่อสร้างห่างไกลแหล่งสาธารณูปโภคและแหล่งวัสดุ ด้านขั้นตอนวิธีการก่อสร้างคือการรอผลการทดสอบวัสดุและการอนุมัติเปลี่ยนแปลงแก้ไขสัญญาจ้าง ปัจจัยด้านอื่น ๆ ในงานก่อสร้างคือการส่งมอบพื้นที่ล่าช้าและผู้รับจ้างเข้าดำเนินการล่าช้า ส่วนความรุนแรงของแต่ละปัจจัยพบว่าผลที่ได้มีความแตกต่างกันไม่มากนัก ความ

รุนแรงของปัจจัยก็ยังคงอยู่ในด้านบุคลากร คือกลุ่มของแรงงาน ด้านการเงิน คือกลุ่มการแข่งขัน ด้านราคา และด้านอื่น ๆ ในงานก่อสร้าง คือกลุ่มของสภาพพื้นที่เป็นหลัก

การศึกษาครั้งนี้ได้นำเสนอแนวทางป้องกันและแก้ไขความล่าช้าของปัจจัยที่วัดค่าระดับดัชนีความสำคัญของปัจจัยที่ระดับปานกลางขึ้นไปโดยจัดเรียงตามค่าดัชนีจากมากไปหาน้อย และเสนอแนวทางตามมุมมองของแต่ละฝ่ายที่ต้องจัดเตรียมความพร้อมหรือเตรียมการแก้ไขหากปัจจัยนั้นมากระทบกับงาน และยังได้เสนอแนวทางกับผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ทั้งหน่วยงานรัฐที่อาจมีอำนาจหน้าที่ทับซ้อนกันอยู่ หรือเอกชนทั่วไปในการเตรียมสนับสนุนหากองค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีขอความร่วมมือเพราะโครงการต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรีดำเนินการเป็นโครงการสาธารณะทุกฝ่ายจึงควรมีความรับผิดชอบร่วมกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการรวบรวมข้อมูล (Survey) ซึ่งได้มาจากการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ มี 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้รับเหมาโครงการปรับปรุงถนนบางกรวย-ไทรน้อย จากคอสะพานข้ามคลองบ้านกล้วยถึงคอสะพานข้ามคลองพระพิมลราช เทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี(ฝ่ายเอกชน) กับคณะกรรมการตรวจงานจ้าง กลุ่มวิศวกร และนายช่างผู้ควบคุมงาน (ฝ่ายราชการ) ในเทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรข้างต้นโดยใน การศึกษาจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมี 4 ข้อ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน ประสบการณ์การทำงานร่วมกับเทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัด นนทบุรี ประสบการณ์ทำงานโครงการปรับปรุงถนนของเทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความล่าช้าของผู้รับเหมาโครงการปรับปรุงถนนบางกรวย-ไทรน้อย จากคอสะพานข้ามคลองบ้านกล้วยถึงคอสะพานข้ามคลองพระ พิมลราช เทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยใช้ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มผู้รับเหมาโครงการก่อสร้าง (ฝ่ายเอกชน) และความคิดเห็นของกลุ่ม คณะกรรมการตรวจงานจ้าง วิศวกรและนายช่างผู้ควบคุมงาน (ฝ่ายราชการ) ที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความล่าช้าขึ้นภายในโครงการปรับปรุงถนน เพื่อนำข้อมูลความคิดเห็นจากแบบสอบถามของทั้งสอง ฝ่ายไปทำการวิเคราะห์และสรุปผล

การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความถี่และความรุนแรงของปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าภายในโครงการปรับปรุงถนนบางกรวย-ไทรน้อย จากคอสะพานข้ามคลองบ้านกล้วยถึงคอสะพานข้ามคลองพระพิมลราช เทศบาลเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีใช้วิธีการเก็บข้อมูลช่วงเวลา เดือน ตุลาคม 2564 เป็นเวลา 1 เดือน โดยผู้ศึกษา

ได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มเป้าหมายหลัก 2 กลุ่ม โดยจะให้ทั้งกลุ่มเป้าหมายทั้งสองตอบแบบสอบถามและส่งกลับมาทางไปรษณีย์และส่งกลับด้วยตนเองตามที่อยู่ของของผู้ศึกษาที่ได้แนบไปกับแบบสอบถาม

ผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าภายในโครงการสร้างถนน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองบาง บัวทอง จังหวัดนนทบุรี ได้จากการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน ประกอบด้วยข้อมูลจาก ภาคราชการส่วนท้องถิ่น และจากผู้รับเหมาเอกชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ดำเนินโครงการปรับปรุงนี้เท่านั้นโดยแบ่งเป็นภาคละ 10 รายเท่า ๆ กัน และแบ่งผลการวิเคราะห์เป็น 3 ส่วน ตามวัตถุประสงค์ และ สมมติฐานของการศึกษา โดยใช้ค่าความถี่และความรุนแรงของ 10 ลำดับแรกและนำข้อสรุปที่สอดคล้องกันมาสรุปผล ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมผลและสรุปออกมาได้ดังนี้

มุมมองฝ่ายราชการมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าภายในโครงการปรับปรุงถนน 10 ลำดับแรก จากกลุ่มปัจจัยที่ส่งผลกระทบทำให้ผู้รับเหมาดำเนินการ โครงการฯ ได้ล่าช้า (High Impact Level) คือ การวางแผนด้านเวลาการทำงานที่ไม่เหมาะสม ,การขาดสภาพคล่องการหมุนเวียนเงินของบริษัทรับเหมาภายในโครงการ, การใช้เงินของผู้รับจ้างไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือใช้ผิดประเภท, การที่ผู้ควบคุมงานหรือผู้รับจ้างไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้, การวางแผนด้านแรงงานที่ไม่เหมาะสม ,เครื่องจักรไม่เพียงพอ, ผู้รับจ้างเข้าดำเนินการในพื้นที่ช้า , การวางแผนการดำเนินการประสานงานโครงการที่ไม่เหมาะสม, ภัยธรรมชาติ (เช่น อุทกภัย, วาตภัย, โรคระบาด), การนำเทคโนโลยีการก่อสร้างที่ไม่เหมาะสมกับประเภทของงาน

มุมมองฝ่ายผู้รับเหมามีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความ ล่าช้าภายในโครงการปรับปรุงถนน 10 ลำดับแรก จากกลุ่มปัจจัยที่ส่งผลกระทบทำให้ผู้รับเหมาดำเนินการโครงการฯ ได้ล่าช้า (High Impact Level) คือ การขาดแคลนแรงงานก่อสร้าง เนื่องจากฤดูการทำเกษตรกรรม ,ราคาวัสดุที่ผันผวนตามสภาพเศรษฐกิจ, ภัยธรรมชาติ (เช่น อุทกภัย, วาตภัย, โรคระบาด) ,เครื่องจักรหนักขนส่งเข้าพื้นที่ลำบาก, อัตราค่าน้ำมันที่ขึ้น-ลงผันผวน, การวางแผนการดำเนินการประสานงานโครงการที่ไม่เหมาะสม, การเข้มงวดเรื่องความปลอดภัย, ติดระบบท่อประปาใต้ดิน, ติดแนวเสาไฟฟ้า, การสั่งหยุดงานก่อสร้างเนื่องจากสาเหตุด้านความปลอดภัย

สรุป

สรุปการวิเคราะห์ผลการวิจัย ปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าภายในโครงการปรับปรุงถนนตามปัจจัยในงานก่อสร้าง 6 ประเภท โดยเป็นผลจากการวิเคราะห์ในโครงการปรับปรุงถนน และทุกฝ่ายมีความเห็นสอดคล้องร่วมกัน โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

บุคคล (Man power) หรือทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) ในด้านบุคคลความเห็นไม่สอดคล้องกันจึงไม่ใช่ด้านที่ส่งผลกระทบทำให้ โครงการก่อสร้างเกิดความล่าช้า

การเงิน (Money) ในด้านการเงินความเห็นไม่สอดคล้องกัน จึงไม่ใช่ด้านที่ส่งผลกระทบทำให้ โครงการก่อสร้างเกิดความล่าช้า

เครื่องมือ-เครื่องจักร (Machine) ในด้านเครื่องมือ-เครื่องจักร ความเห็นไม่สอดคล้องกัน จึงไม่ใช่ด้านที่ส่งผลกระทบ ทำให้ โครงการก่อสร้างเกิดความล่าช้า

วัสดุ (Material) ในด้านวัสดุ ความเห็นไม่สอดคล้องกัน จึงไม่ใช่ด้านที่ส่งผลกระทบทำให้โครงการก่อสร้างเกิดความล่าช้า

ขั้นตอนวิธีการก่อสร้าง (Method) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบกับโครงการคือ การวางแผนดำเนินการประสานงานโครงการ ที่ไม่เหมาะสม

อื่น ๆ (Other) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบกับโครงการคือภัยธรรมชาติที่เกี่ยวข้องกับโรคระบาด (โควิด 19) ซึ่งส่งผลกระทบอย่างมากในทุกภาคส่วน

ปัจจัยที่มีผลกระทบทำให้โครงการก่อสร้างที่ทำการศึกษาวิจัยเกิดความล่าช้า

- การวางแผนดำเนินการประสานงานโครงการที่ไม่เหมาะสม

แนวทางป้องกันและการแก้ปัญหา คือจัดทำการประชุมผู้ว่าจ้างกับผู้รับเหมาทุกสัปดาห์หรือตามแต่ ตกลงกันเพื่ออัปเดทความก้าวหน้าของงานและจะได้ช่วยกันหาทางออกในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ระหว่างการปรับปรุงก่อสร้างเพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าขึ้นอีก

- ภัยธรรมชาติ ที่เกี่ยวข้องกับโรคระบาด (โควิด 19)

แนวทางการป้องกันและการแก้ปัญหาจัดให้มีมาตรการป้องกันตามประกาศต่าง ๆ มีการตรวจเจ้าหน้าที่ทุกคนก่อนเข้าบริเวณหน้างานเพื่อป้องกันการติดต่อของโรคที่จะเกิดขึ้นได้ แต่เนื่องจากเป็นโรคระบาดซึ่งควบคุมได้ยากอยู่แล้วเราจึงควรต้องเคร่งครัดตามมาตราการที่วางไว้

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความล่าช้าของโครงการก่อสร้าง ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเฉพาะปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อความล้าช้าของโครงการที่เกิดจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Man) การเงิน (Money) เครื่องจักรในงานก่อสร้าง (Machine) วัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง (material) ขั้นตอนวิธีการก่อสร้าง (Method) ปัจจัยอื่น ๆ ในงานก่อสร้าง (Other) เท่านั้น แต่ปัจจุบันความล่าช้าของโครงการก่อสร้างต่าง ๆ อาจเกิดจากปัจจัยอื่น ๆ เป็นสำคัญ เช่น สถานการณ์ทางการเมือง โครงการของรัฐบาล ผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เป็นต้น

ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรนำปัจจัยดังกล่าวมาทำการศึกษา เพื่อที่จะได้ผลการศึกษาที่แตกต่างกันออกไปและนอกจากนี้ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความล่าช้าของโครงการก่อสร้างในแหล่งอื่น ๆ เพิ่มเติมเพื่อเปรียบเทียบกับผลวิจัยที่มีอยู่แล้ว

การศึกษาครั้งนี้หากได้ทำการเปรียบเทียบในเชิงสถิติในโครงการก่อสร้างอื่น ๆ เพิ่มและเพิ่มกลุ่มเป้าหมายของผู้ตอบแบบสอบถามก็จะให้เพิ่มมุมมองในเรื่องของความล่าช้าได้ คลอบคลุมยิ่งขึ้นควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกันระหว่างเทศบาลต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลในการแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

เจน จำลองราช. (2556). *การศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าภายในโครงการสร้างถนน กรณีศึกษาเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*. หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารงานก่อสร้าง คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ทัต นาควิเชียร. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อความล่าช้าในโครงการก่อสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล*. หลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ธรณินทร์ วงศ์สุรศิลป์. (2560). *การจัดลำดับปัจจัยที่มีผลต่อความล่าช้าในโครงการก่อสร้างถนนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี*. หลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

การศึกษาปัญหาของการทำงานปรับปรุงห้างสรรพสินค้า ขนาด 4,000 ตารางเมตร โดยใช้วิธีการหาสายงานวิกฤติ

A Study of The Problems of Working to Improve Department Stores 4,000 Square Meters by Using the Method of Finding Critical Lines

มรกต สิมศรีสุข[1] และภาวดี บุญรอดอยู่[2]

Morrakod Simsrisuk[1] and Pavadee boonrodyoo[2]

สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย

E-mail: morman_id12@hotmail.com

บทคัดย่อ

การจัดการกำหนดแผนงานเป็นงานหลักในการจัดการบริหารโครงการ เทคนิคการจัดกำหนดการที่นำมาเป็นกรณีศึกษา คือ (1) เพื่อศึกษาถึงปัญหาของแผนงานและปัจจัยร่วมที่เกิดความผิดพลาดขึ้นในระหว่างการทำงานปรับปรุง ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ขนาดพื้นที่ประมาณ 4,000 ตารางเมตรและเพื่อใช้กระบวนการ CPM หรือ Critical Paths Methods เพื่อเปรียบเทียบถึงจุดวิกฤตความเสี่ยงของแผนงาน (Phasing) กับการปรับปรุงจริง (2) เพื่อศึกษาปัญหาปัจจัยอุปสรรคการปรับปรุงในระยะเวลาโครงการ Critical Path Method (CPM) หรือกระบวนการหาสายงานวิกฤตในแผนงานปรับปรุงโครงการหรือ Renovate ซึ่งโครงการจำนวนมากไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จสมบูรณ์ได้ตรงเวลาและกำหนดเวลา ความล่าช้าเกิดขึ้นในหลายโครงการ ข้อมูลนี้ทำให้เกิดคำถามเกี่ยวกับความถูกต้องของระบบการจัดกำหนดการโครงการปัจจุบัน การจัดการโครงการที่สำคัญ (CPM) ซึ่งได้มาจากทฤษฎีข้อจำกัด เป็นวิธีการทางเลือกในการกำหนดเวลาโครงการ การศึกษานี้เปรียบเทียบแผนงานที่ได้มีการกำหนดไว้และ แผนงานที่ได้มีการดำเนินการปรับปรุงโครงการจริง โดยใช้กระบวนการ CPM เพื่อกำหนด (1) วิธีการศึกษาและค้นหาแนวทางในการกำหนดระยะเวลาที่ให้สามารถกระทำให้โครงการที่สั้นกว่า รวมไปถึงกรณีศึกษาสำหรับโครงการต่อ ๆ ไป (2) เพื่อศึกษาปัญหาปัจจัยอุปสรรคของแผนงานในการปรับปรุงโครงการ

คำสำคัญ: การค้นหาสายงานวิกฤต แผนงานการก่อสร้าง เวลา จุดบกพร่อง งานปรับปรุงโครงการ

Abstract

Planning management is the main task in project management. The scheduling techniques taken as case studies are (1) critical path method (CPM), or critical line-finding processes in project improvement plans or Renovate but many projects cannot be completed on time and scheduled.

Delays occur on many projects. This information raises questions about the validity of the current project scheduling system. Critical Project Management (CPM), derived from constraint theory, is an alternative method of scheduling projects. This study compares. The roadmap has been defined and the roadmap that has actually been implemented to improve the project using the CPM process to (1) determine how to study and find ways to determine how long it can take for a shorter. As a case study for future projects (2) to study the problems, factors, obstacles of the Project Planning to improve the project.

Keywords: Crisis Line Search Construction Roadmap Time Bug Project Renovation Work

บทนำ

งานปรับปรุงพื้นที่ห้างสรรพสินค้านั้น แต่ละส่วนงานจะมีอุปสรรคแตกต่างกันออกไปตามลักษณะของกิจกรรมแต่ละกิจกรรมที่เกิดขึ้น เป็นผลต่อเนื่องมาจากการออกแบบ (Design) หรือผู้ออกแบบซึ่งการเปลี่ยนแปลงแบบจากองค์ประกอบหรือปัจจัยรอบข้างต่าง ๆ เช่น สภาพหน้างานจริงไม่สามารถเป็นไปตามแบบได้, วัสดุหรืองบประมาณไม่สามารถเป็นไปตามการออกแบบได้หรือข้อวิจารณ์จากผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการ (Owner) รายละเอียดแผนงานและปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในงานปรับปรุง (Renovate) ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งย่านใจกลางกรุงเทพมหานครด้วยการใช้วิธีการวิเคราะห์แบบ Critical Paths Methods หรือจุดวิกฤตในโครงการเพื่อแสดงถึงปัญหาและอุปสรรคของแผนงานการปรับปรุงห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ที่สามารถเกิดปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานดังที่ได้กล่าวมาแล้วโดยกระบวนการวิเคราะห์แบบ CPM หรือ Critical Paths Method จะเป็นการแสงผลการวิเคราะห์ถึงจุดวิกฤตแต่ละส่วนในการทำงานและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการปรับปรุงโดยสืบเนื่องจากในการทำงานปรับปรุงห้างสรรพสินค้านั้นจะไม่สามารถปิดพื้นที่เพื่อทำงานปรับปรุงได้ทั้งหมดเนื่องจากทางร้านค้ายังต้องมีการขายสินค้า อุปโภค บริโภคและให้บริการต่าง ๆ แก่ผู้บริโภคตลอดเวลา และในส่วนของเวลาการเข้าทำงานนั้นจะสามารถเข้าทำงานได้แค่ในช่วงเวลาที่ห้างสรรพสินค้าปิดบริการแล้วเท่านั้น ซึ่งจากบทความนี้จะสะท้อนปัญหาที่เกิดเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่จะนำบทความนี้ไปต่อยอดเพื่อศึกษาวิจัยในเชิงอื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาถึงปัญหาของแผนงานและปัจจัยร่วมที่เกิดความผิดพลาดขึ้นในระหว่างการทำงานปรับปรุง ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง ขนาดพื้นที่ประมาณ 4,000 ตารางเมตรและเพื่อใช้

กระบวนการ CPM หรือ Critical Paths Methods เพื่อเปรียบเทียบถึงจุดวิกฤตความเสี่ยงของแผนงาน (Phasing) กับการปรับปรุงจริง (2) เพื่อศึกษาปัญหาปัจจัยอุปสรรคการปรับปรุงในระยะเวลาโครงการ

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของห้างสรรพสินค้า

ห้างสรรพสินค้าได้บรรจุสิ่งที่เอื้อต่อการผลิตซ้ำความหมายและสร้างวัฒนธรรมการบริโภคจากการบริโภคเชิงอรรถประโยชน์สู่ การบริโภคสัญญะร่วมกับสื่อและโฆษณาโดยเอาความหมายของสัญญะของสินค้าห่อหุ้มด้วยความหมายของสถานที่เพื่อให้สินค้าและสถานที่ร่วมสร้างแรงส่งประทับลงในสำนึกและรสนิยมของคนเราจึงเห็นงานเปิดตัวสินค้างาน event ต่าง ๆ มีศูนย์กลางการกระจายวัฒนธรรมการบริโภคบางอย่างจากห้างสรรพสินค้าและแน่นอนว่าไม่ใช่ตามงานวัดหรืองานกาชาด ห้างสรรพสินค้าเป็นตัวแทนของความเป็นย่านในฐานะการสร้างตำแหน่ง แห่งที่และการเป็นที่หมายของเมือง ห้างสรรพสินค้าป็นพื้นที่เป็นช่องทางการกระจายการผลิตสินค้า

วิวัฒนาการของห้างสรรพสินค้าในกรุงเทพมหานคร

การค้าในเขตกรุงเทพมหานครศูนย์การค้าที่เกิดขึ้นจากในอดีตจนถึงปัจจุบันได้วิวัฒนาการของศูนย์การค้าในแต่ละยุคสมัยมีความแตกต่างกันไปตามสภาพของสังคม ได้เปลี่ยนแปลงไปมีลักษณะเป็นตึกแถวอยู่ในย่านการจำหน่ายสินค้าหลากหลายประเภท สรุปได้ว่าห้างสรรพสินค้ามีลักษณะเหมือนกับการรวมร้านค้าปลีกเฉพาะอย่างมาอยู่ภายในร้านเดียวกันตัวอย่างเช่นห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัล เดอะมอลล์ โลตัส แม็คโคร ตั้งฮั่วเส็ง เป็นต้น

การแบ่งขนาดของระดับห้างสรรพสินค้า

แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ศูนย์การค้าละแวก (Neighbourhood Center) ศูนย์การค้าของชุมชน (Community -Size Center) ศูนย์การค้าระดับนี้จะจำหน่ายสินค้าบางอย่างเช่นเดียวกันกับศูนย์การค้าละแวก แต่สินค้าประเภทเลือกซื้อ (Shopping goods) เพิ่มขึ้นมา ศูนย์การค้าของภูมิภาค (Regional Center) ศูนย์การค้าระดับนี้จะจำหน่ายสินค้าเช่นเดียวกันกับศูนย์การค้าระดับชุมชน แต่สินค้าทั่วไปที่เป็นสินค้าถาวร (Durable goods) เพิ่มขึ้นมา สรุปว่าลักษณะของศูนย์การค้าในกรุงเทพมหานครแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ คือลักษณะตึกแถวเรียงรายตามความยาวและติดอยู่กับสองข้างถนนลักษณะตึกแถวจัดกลุ่มตั้งฉากกับถนนลักษณะตึกแถวหลายแถวขนานกับถนนใหญ่และแบบ “Shopping Centers” ทั้งนี้ ลักษณะของศูนย์การค้าขนาดใหญ่ในปัจจุบันมีการเพิ่มบริการอีกหลายรูปแบบภายในศูนย์การค้า

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบศูนย์การค้า

การเข้าถึง (Accessibility) ร้านค้า-สินค้าและการจัดวางภายใน (Conveniences) องค์ประกอบที่จะส่งเสริมศูนย์การค้านั้นๆ (Support Stability) สภาพแวดล้อม (Environment) การเข้าถึง (Accessibility) ร้านค้า-สินค้าและการจัดวางภายใน (Conveniences)

สภาพแวดล้อม (Environment)

การวางตำแหน่ง Service ควรคำนึงถึงทิศลมและความสะดวก อาคารและกิจกรรมภายใน-ภายนอกอาคารจะต้องส่งเสริมสภาพที่ดีต่อกันและกัน ความสูงอาคาร และ Far ควรจะให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมนั้น ๆ การกำหนดพื้นที่และประเภทของกิจกรรม (Space Allotments) มาลินี ศรีสุวรรณ ได้กล่าวว่า การวางผังบริเวณต้องทราบผลการวิเคราะห์ เกี่ยวกับการกำหนดพื้นที่ส่วนให้เช่าทั้งหมด และแตกย่อยไปสู่สินค้าประเภทต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้น

ส่วนที่เป็นโครงสร้าง (Structure)

ประกอบด้วย ส่วนร้านค้า ส่วนบริการต่าง ๆ เช่น ส่วนเครื่องปรับอากาศ ไฟฟ้า ส่วนบำรุงรักษา ส่วนรับส่งสินค้าทางรถบริการ ส่วนพาณิชยกรรมอื่น ๆ เช่น ส่วนสำนักงาน และส่วนบันเทิง-ส่วนสำหรับให้บริการชุมชน เช่น ศูนย์ชุมชน ห้องประชุม บริเวณที่เล่นเด็กส่วนที่จอดรถ (Car Storage Area) จอดรถจอดรถซ้อนเป็นชั้นส่วนทางเดินคน (Pedestrian Areas) ทางเชื่อมต่อระหว่างร้านค้าต่าง ๆ

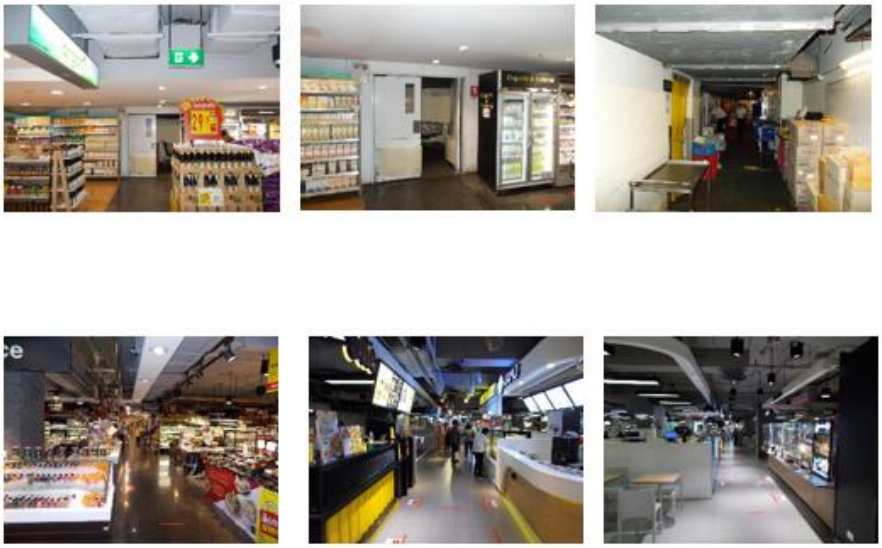


รูปที่ 1 สถานที่ตั้งโครงการ

การรีโนเวท (Renovate)

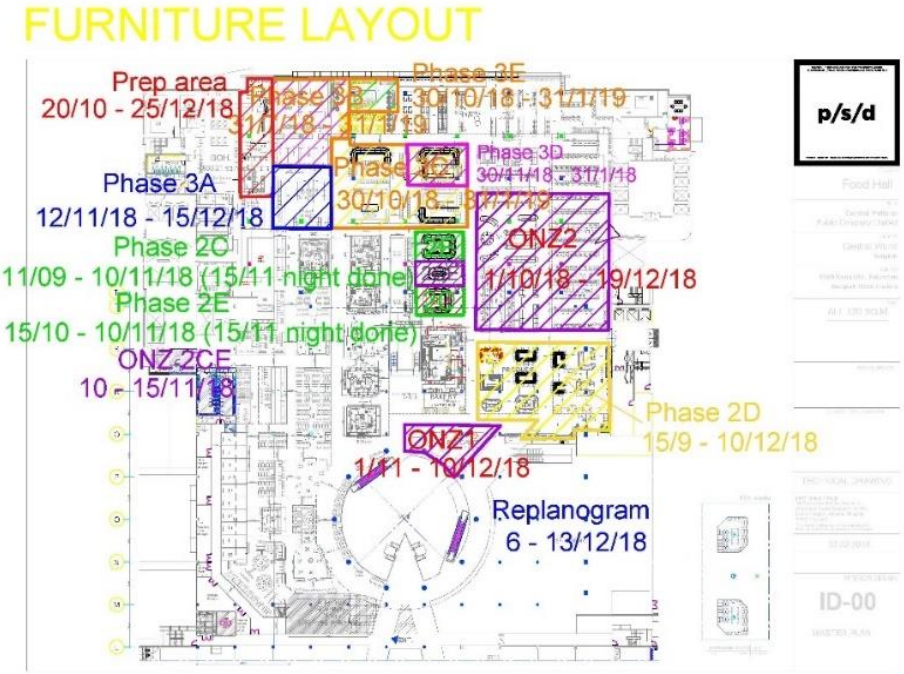
วัตถุประสงค์ในการปรับปรุงบ้านเพื่อใช้ในการประเมินงบประมาณเบื้องต้นไม่ว่าจะเป็น-ปรับปรุงบ้านทั้งหลังเนื่องจากสภาพเก่าทรุดโทรมมากหรือมีความเสียหายหลายส่วน จัดแบ่งพื้นที่ใช้สอยใหม่ให้มีความหลากหลายเพิ่มขึ้นเช่นการกั้นห้องกั้นพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ในพื้นที่เพื่อเอ่มหรือปรับเปลี่ยนการใช้งาน

ซ่อมแซมแต่ละส่วนทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือเป็นข้อมูลในการออกแบบของสถาปนิกหรือมัณฑนากรและปรึกษาผู้เชี่ยวชาญต่าง ๆ ตรวจสอบสภาพพื้นที่และกำหนดแนวทางในการปรับปรุงควรตรวจสอบ



รูปที่ 2 การสำรวจพื้นที่หน้างานจริง (Site Survey)

การประเมินมูลค่าในการปรับปรุงพื้นที่คือ การสรุปงบประมาณที่จะใช้ในการปรับปรุงพื้นที่หลังจากมีการสำรวจพื้นที่ (Project–Costing) สรุปแผนงานและเวลาในการปรับปรุงพื้นที่ (Project Schedule) หลังจากที่ได้มีการสรุปงบประมาณในการก่อสร้างแล้ว



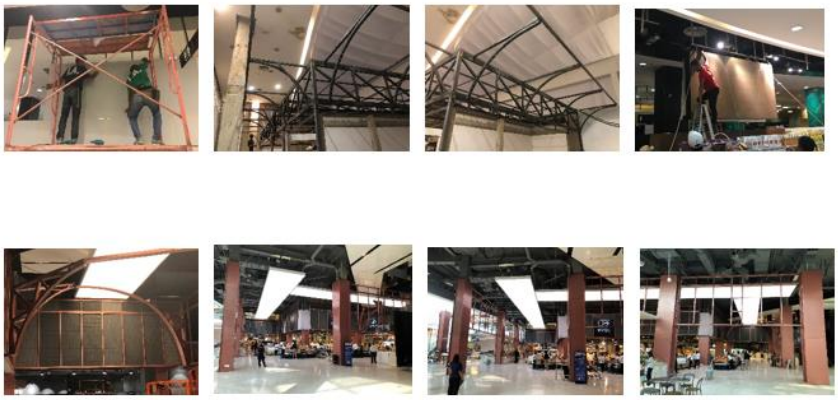
รูปที่ 3 แผนงานในการทำงานปรับปรุง (Phasing)



รูปที่ 4 งานรื้อถอนเพื่อปรับปรุงโครงการ (Demolish Works)



รูปที่ 5 งานติดตั้งผนังชั่วคราวในโครงการ (Hording Installation Works)



รูปที่ 6 งานปรับปรุงพื้นที่และตกแต่งในโครงการ (Renovations Works)

แผนงาน (Planning)

การปรับปรุงการบริหารงานใหม่โดยใช้เทคนิคของ CPM (Critical Path Methods) CPM ถูกพัฒนาขึ้นจากหลักการบางอย่างของ Gantt Charts ซึ่ง H.L. Gantt เป็นผู้คิดค้นขึ้นมาซึ่งเป็นวิธีที่ง่ายและมีประโยชน์ต่อการ

วางแผน และควบคุมโครงการอย่างต่อเนื่องและในปัจจุบันนี้ถ้าโครงการใดมีงานย่อยหรือรายละเอียดไม่มากนักและไม่ซับซ้อนก็ยังคงใช้ Gantt charts ในการวางแผนและควบคุมงานระยะเวลาเริ่มต้นและเวลาสิ้นสุดของงาน

การหาเส้นทางวิกฤต (อังกฤษ: critical path method, CPM หรือ critical path analysis)

วิธีการหนึ่งในการบริหารโครงการโดยการแบ่งแยกงานออกเป็นหลายส่วนและพิจารณาระยะเวลาในการดำเนินงาน งานย่อยที่มีระยะเวลาดำเนินงานที่ส่งผลรวมถึงระยะเวลาของโครงการทั้งหมด จะถือว่าเป็นงานบนเส้นทางวิกฤต ซึ่งเป็นงานที่ต้องได้รับการควบคุมเป็นพิเศษ CPM เริ่มพัฒนาโดยบริษัทดูปองต์ในการบริหารการก่อสร้าง โดยในปัจจุบันมีการใช้กันทั่วในโครงการทั่วไปไม่เพียงต่องานก่อสร้าง งานที่อยู่บนเส้นทางวิกฤตจะมีลักษณะเป็นงานที่ไม่สามารถล่าช้าได้ เพราะจะส่งผลให้เกิดการล่าช้าทั้งโครงการ ถ้างานใดงานหนึ่งในนั้นช้าไป

CPM (Critical Path Methods) พัฒนาขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2500 โดย เจ.อี. เคลลี (J.E. Kelly) แห่งบริษัทเรมิงตัน แรนด์ (Remington Rand) ร่วมกับ เอ็ม.อาร์. วอล์กเกอร์ (M.R. Walker) แห่งบริษัทดูปองต์ (DuPont) เพื่อใช้ในโครงการก่อสร้างและซ่อมบำรุงเครื่องจักรในโรงงานเคมีโดยเน้นในด้านการวางแผนและควบคุมเวลาตลอดจนค่าใช้จ่ายโครงการ CPM ที่เป็นเทคนิคที่นิยมใช้กันมากในการจัดลำดับขั้นตอนการทำงานของโครงการใหญ่ๆที่ซับซ้อนประกอบด้วยโครงการย่อย (Activities) หลายชนิดในการใช้เทคนิค CPM (Critical Path Methods) เราจะต้องแยกโครงการออกเป็นส่วนย่อยหลาย ๆ ส่วนและแต่ละส่วนเราจะต้องทราบระยะเวลาที่ต้องใช้ในการทำให้งานหรือกิจกรรม (Activities) สำเร็จว่าใช้เวลา (Times) ไปเท่าใด นอกจากนี้ยังต้องทราบลำดับที่ก่อน-หลังที่สามารถจะลงมือทำได้ จากข้อมูลเหล่านี้จะนำไปสร้างแผนผังโครงข่าย (Network) เพื่อใช้แทนโครงการดังกล่าวได้

การศึกษาเรื่อง CPM

กิจกรรม (Activity) หมายถึง ชิ้นงานที่ต้องทำในโครงการแต่ละชิ้น

เหตุการณ์ (Event) หมายถึง จุดเริ่มต้นหรือจุดสิ้นสุดของกิจกรรมในโครงการ

ข่ายงาน (Network) หมายถึง ความเชื่อมโยงกิจกรรมของโครงการ ข่ายงานแสดงจากจุดเริ่มต้นจนถึงจุดสิ้นสุดของโครงการ

กิจกรรมวิกฤต (Critical Activity) หมายถึง กิจกรรมที่มีความสำคัญ

เส้นทางวิกฤติ (Critical Path) คือ เส้นทางของงานหรือกิจกรรมในโครงการตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงจุดสิ้นสุดที่ใช้เวลามากที่สุด ถ้าเวลาที่ใช้ในเส้นทางเหล่านี้ล่าช้าจะเป็นผลทำให้โครงการล่าช้ากว่าที่ได้วางแผนไว้

เวลาเริ่มต้นเที่ร็วที่สุด (Earliest Start-ES) หมายถึง เวลาที่เร็วที่สุดที่สามารถเริ่มต้นทำกิจกรรมได้

เวลาแล้วเสร็จที่เร็วที่สุด (Earliest Finish-EF) หมายถึง เวลาเร็วที่สุดที่ทำกิจกรรมให้เสร็จได้

เวลาเริ่มต้นที่ช้าที่สุด (Latest Start-LS) หมายถึง เวลาช้าที่สุดที่ไม่ทำให้เวลาแล้วเสร็จของโครงการล่าช้าไปกว่าที่วางแผน

เวลาแล้วเสร็จที่ช้าที่สุด (Latest Finish, LF) หมายถึง เวลาช้าที่สุดที่ทำกิจกรรมให้เสร็จโดยไม่ทำให้เวลาแล้วเสร็จของโครงการล่าช้าไปกว่าที่วางแผนไว้

เวลาลอยอิสระ (Free Float, FF) หมายถึง เวลาของกิจกรรมที่สามารถเลื่อนเวลาเริ่มต้นช้าออกไปจากที่กำหนดไว้โดยไม่มีผลกระทบต่อเวลาแล้วเสร็จของโครงการที่จะล่าช้ากว่ากำหนดและไม่มีผลทำให้กำหนดเวลาเริ่มต้นของกิจกรรมอื่น

เวลาลอยรวม (Total Float, TF) หมายถึง เวลาของกิจกรรมที่เลื่อนเวลาเริ่มต้นออกไปจากที่กำหนดไว้ โดยไม่มีผลกระทบต่อเวลาแล้วเสร็จของโครงการที่จะเสร็จล่าช้ากว่าที่กำหนด แต่อาจทำให้เวลาเริ่มต้นเร็วที่สุดของกิจกรรมที่อยู่ข้างหลังต้องเลื่อนตาม

ระเบียบวิธีวิจัย

ข้อมูลในส่วนของโครงการกรณีศึกษาและเก็บข้อมูล

โครงการตัวอย่างที่นำมาเป็นตัวอย่างในการศึกษาวิจัยนี้คือ ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งย่านใจกลางกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีพื้นที่ใช้สอยสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ

การวิเคราะห์และเปรียบเทียบเวลาของโครงการ กับกิจกรรมที่เกิดขึ้นจริง

(1)ใช้แผนงานตั้งต้นของโครงการมาเปรียบเทียบกับกิจกรรมที่เกิดขึ้นจริง (2) การกระจายงานและรายละเอียดของงาน (Break Down) ของโครงการแล้ว ให้ผู้ควบคุมงาน (Consultant) และ ผู้รับจ้าง (Contractor) จัดเตรียมแผนงานของแต่ละส่วนเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับแผนงาน (3) ตรวจสอบการทำงานเปรียบเทียบกับแผนงานตั้งต้น และแผนงานที่ได้เกิดขึ้นจริงในการปฏิบัติงานเพื่อประเมินสายงานวิกฤตที่เกิดขึ้นที่จะเกิดขึ้นในโครงการ (Critical Activity) (4) ประเมินสายงานวิกฤต (Critical Activity) ของแผนงานตั้งต้นและแผนงานที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานจริง

สรุปผลประเมินสายงานวิกฤตของโครงการเปรียบเทียบจากแผนงานจริงกับกิจกรรมหน้างาน

นำผลที่เกิดขึ้นจากแผนงานดั้งเดิมเปรียบเทียบกับแผนงานที่เกิดขึ้นจริงในระหว่างปฏิบัติงานโดยใช้กระบวนการนำเสนอแบบ“Simulation”เป็นสื่อในการนำเสนอผลของความแตกต่างของแผนงานที่เกิดขึ้น

ผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาปัญหาของการทำงานปรับปรุงห้างสรรพสินค้าขนาด 4,000ตารางเมตร โดยใช้วิธีการหาสายงานวิกฤติและเพื่อใช้กระบวนการ CPM หรือ Critical Paths Methods เพื่อเปรียบเทียบถึงจุดวิกฤตความเสี่ยงของแผนงาน (Phasing)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากระยะเวลาของโครงการเมื่อเทียบกับแผนงานการก่อสร้างหลักตามสัญญาจ้าง (Master Plan) และ แผนงานก่อสร้างจริง (Actual Plan) โดยใช้กระบวนการ CPM

ผู้ศึกษาได้สรุปโดยมีรายละเอียดเนื้องานรื้อถอนฝ้า-เพดานดำเนินการตามเวลา ร้อยละ 4.16 งานปูพื้นกระเบื้องหินขัดสำเร็จรูปดำเนินการตามเวลา ร้อยละ 4.16 งานพ่นสีท้องพื้นดำเนินการตามเวลา ร้อยละ 4.16 งานปูกระเบื้องหินขัดดำเนินการตามเวลา ร้อยละ 4.16 งานผนังบริเวณ Cashier+โครงเหล็ก Border ดำเนินการตามเวลา ร้อยละ 4.16 งานผนังเตี้ยตกแต่งด้านหน้าดำเนินการตามเวลา ร้อยละ 4.16 งาน Border เหนือตู้แช่ดำเนินการตามเวลา ร้อยละ 4.16 งานติดตั้งกระจก ล่าช้ากว่าแผน 20 วัน งานโครงเหล็กปิด Aluminum Composite ดำเนินการตามเวลา ร้อยละ 4.16 งานหุ้มเสา ดำเนินการตามเวลา ร้อยละ 4.16 งานฝ้าไวนิลดำเนินการตามเวลา ร้อยละ 4.16 งานหินตกแต่งผนัง ดำเนินการตามเวลา ร้อยละ 4.16 งานขัดพื้น+ลง Wax Phase 2D ดำเนินการตามเวลา ร้อยละ 4.16 งานระบบประกอบอาคาร ก่อสร้างรวดเร็วกว่าแผน 17 วัน ร้อยละ 4.16 งานติดตั้งงานระบบท่อร้อยสายเหนือฝ้าเพดานดำเนินการตามเวลา ร้อยละ 4.16 งานติดตั้งระบบใต้ฝ้าเพดานดำเนินการตามเวลา ร้อยละ 4.16 งานติดตั้งอุปกรณ์ ดำเนินการตามเวลา ร้อยละ 4.16 งานทดสอบระบบดำเนินการตามเวลา ร้อยละ 4.16 งานติดตั้งอุปรณ์สแตนเลสเครื่องครัวดำเนินการตามเวลา ร้อยละ 4.16 งานติดตั้ง Counter Salad bar ดำเนินการตามเวลา ร้อยละ 4.16 งานติดตั้งตู้แช่ Counter 2 ชุด Phase 2F ดำเนินการตามเวลา ร้อยละ 4.16 งานติดตั้งตู้แช่ตู้ยืนและ Counter Phase 2D ดำเนินการตามเวลา ร้อยละ 4.16 งานติดตั้ง Counter cashier ดำเนินการตามเวลา ร้อยละ 4.16 งานขัดพื้นลง Wax ทั้งหมดก่อสร้างได้เร็ววกว่าแผนงาน 6 วัน ร้อยละ 4.16 ส่งมอบพื้นที่ดำเนินการตามเวลา ร้อยละ 4.16 เปิดขายดำเนินการตามเวลา ร้อยละ 4.16

ข้อเสนอแนะ

จากงานวิจัยปัญหาของการทำงานปรับปรุงห้างสรรพสินค้า ขนาด 4,000 ตารางเมตร โดยใช้วิธีการหาสายงานวิกฤตินี้ ได้เล็งถึงผลของการศึกษาแผนงานที่จะก่อให้เกิดจุดวิกฤตในโครงการ ปรับปรุง (Renovate) ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งจากข้อมูล พบว่า จากข้อมูลที่ได้วิเคราะห์มานั้น เป็นการตรวจในรูปแบบการหาค่าเฉลี่ยของสายงานวิกฤตหรือ CPM ที่เปรียบเทียบเวลาในการดำเนินการโครงการจากแผนงานหลัก (Master Plan) และจากแผนงานจากการก่อสร้างจริง (Actual Work) เพื่อเปรียบเทียบระยะเวลาในการทำงานโครงการในแต่ละกิจกรรม เพื่อหากิจกรรมที่เป็นตัวชี้วัดโดยกำหนดให้เป็นค่าดัชนีชี้วัดในแต่ละกิจกรรมเพื่อนำเสนอข้อมูลของโครงการ

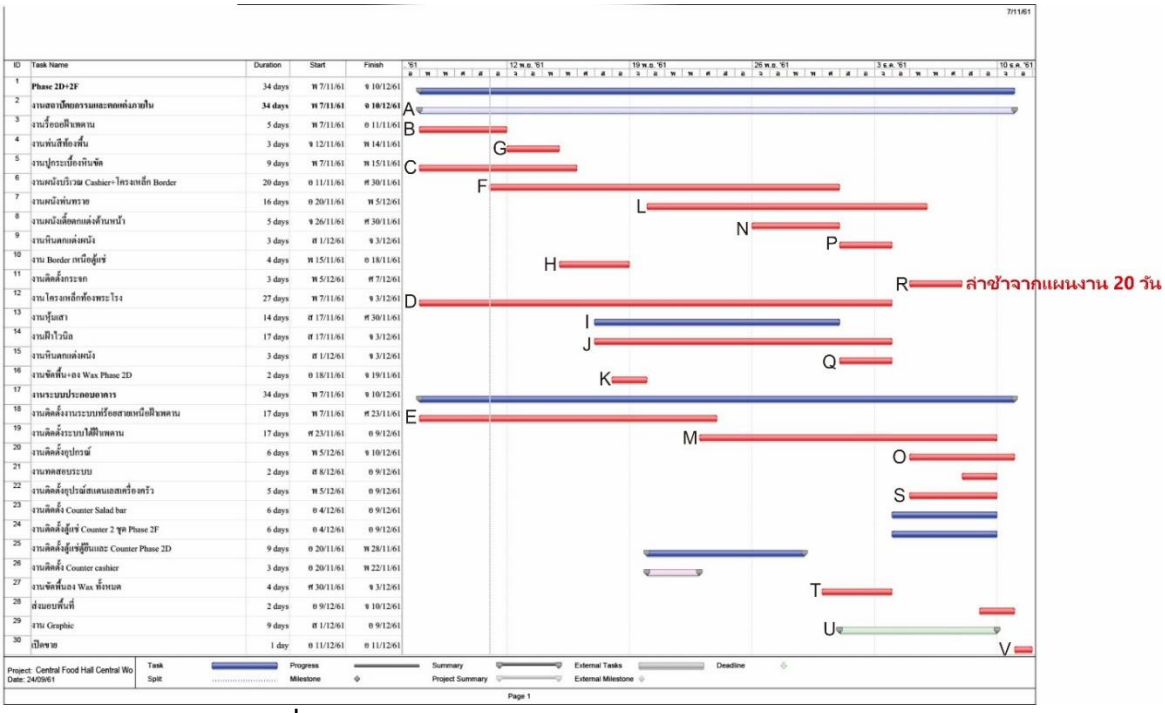


รูปที่ 7 แผนภาพเปรียบเทียบระหว่าง Master Plan และ Actual Plan

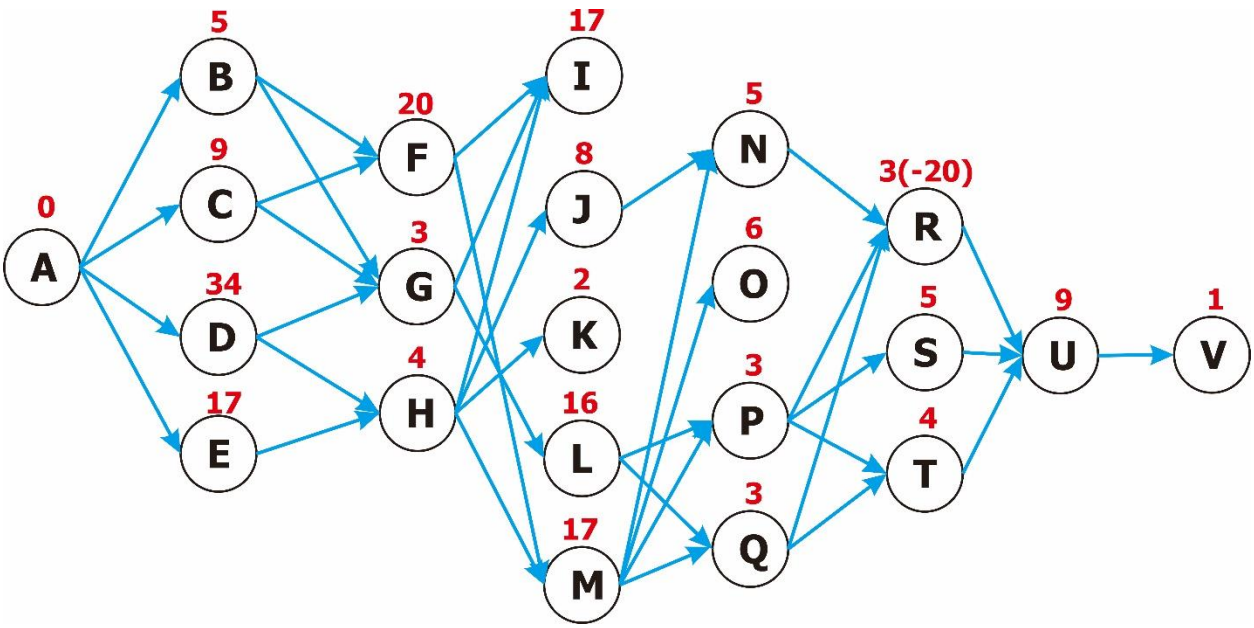
ID	Task Name	Duration	Start	Finish
1	**Phase 2D+2F**	34 days	พ 7/11/61	จ 10/12/61
2	งานสถาปัตยกรรมและตกแต่งภายใน	**34 days**	**พ 7/11/61**	**จ 10/12/61**
3	งานวื้อถอฝ้าเพดาน	5 days	พ 7/11/61	อ 11/11/61
4	งานพ่นสีห้องพื้น	3 days	จ 12/11/61	พ 14/11/61
5	งานปูกระเบื้องหินขัด	9 days	พ 7/11/61	พ 15/11/61
6	งานผนังบริเวณ Cashier+โครงเหล็ก Border	20 days	อ 11/11/61	ศ 30/11/61
7	งานผนังพ่นทราย	16 days	อ 20/11/61	พ 5/12/61
8	งานผนังเตี้ยตกแต่งด้านหน้า	5 days	จ 26/11/61	ศ 30/11/61
9	งานหินตกแต่งผนัง	3 days	ส 1/12/61	จ 3/12/61
10	งาน Border เหนือตู้แช่	4 days	พ 15/11/61	อ 18/11/61
11	งานติดตั้งกระจก	3 days	พ 5/12/61	ศ 7/12/61
12	งานโครงเหล็กห้องพระโรง	27 days	พ 7/11/61	จ 3/12/61
13	งานหุ้มเสา	14 days	ส 17/11/61	ศ 30/11/61
14	งานฝ้าไวนิล	17 days	ส 17/11/61	จ 3/12/61
15	งานหินตกแต่งผนัง	3 days	ส 1/12/61	จ 3/12/61
16	งานขัดพื้น+ลง Wax Phase 2D	2 days	อ 18/11/61	จ 19/11/61
17	งานระบบประกอบอาคาร	34 days	พ 7/11/61	จ 10/12/61
18	งานติดตั้งงานระบบท่อร้อยสายเหนือฝ้าเพดาน	17 days	พ 7/11/61	ศ 23/11/61
19	งานติดตั้งระบบใต้ฝ้าเพดาน	17 days	ศ 23/11/61	อ 9/12/61
20	งานติดตั้งอุปกรณ์	6 days	พ 5/12/61	จ 10/12/61
21				

รูปที่ 8 ตาราง Master Plan

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากวัตถุประสงค์ (2)



รูปที่ 9 ตารางเปรียบเทียบ Master Plan และ Actual Plan



รูปที่ 10 แผนภาพเครือข่ายแผนงาน

บรรณานุกรม

ตะวัน นวนนาค. (2555). *การประยุกต์ใช้หลักการบริหารโครงงานวิกฤติในการพัฒนาแผนการติดตั้งเครื่องจักรหลังน้ำท่วม,The application of critical path method for reduce time of installation the machine after flood crisis.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระเหนือ

แพรทิพย์ โคตรแสนลี และเกียรติศักดิ์ โยชนัง. (2555). *ระบบจัดการตารางนัดหมายด้วยเทคนิค PERT/CPM, Appointment scheduling management system with PERT/CPM.* มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

นิคม บุญนา. (2555). *การพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อหาจุดวิกฤตและจาลองผล ที่ได้จากการปรับปรุงจุดวิกฤตในกระบวนการผลิต กรณีศึกษาโรงงานผลิตภัณฑ์เครื่องเคลือบอีนาเมล (Enamel), Software Development For Critical Point Analysis And Simulation Of Critical point improvements In Manufacturing Process A Case Study Of Enamel Coating Factory*. สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

ศึกษาปัจจัยและแนวทางการป้องกันปัญหาความล่าช้าด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องในงานก่อสร้างโครงการบ้านพักอาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

Study the Factors and Methods for Preventing Delays in Personnel Involved in the Construction of Residential Projects in Bangkok

เกียรติศักดิ์ โพธิ์จันทร์[1] และ เอนก เนรมิตรครบุรี[2] และเฉลย คงปรีพันธุ์[3]

Kiettisak Pochan[1] Anek Neramitkornburi[2] and Chaloei Kongpreephan[3]

สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย

E-mail: Kiettisak_Pochan69@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัญหาความล่าช้าด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องในงานก่อสร้างโครงการบ้านพักอาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครและ (2) เพื่อศึกษาแนวทางป้องกันปัญหาความล่าช้า ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องในงานก่อสร้างโครงการบ้านพักอาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้กำหนดขอบเขต ด้านสถานที่จากบริษัท เอพี ไทยแลนด์ จำกัด (มหาชน) บริษัท ควอลิตี้เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัท แอสซี แอสเซท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กลุ่มประชากรตัวอย่าง ผู้จัดการโครงการ ผู้ช่วยผู้จัดการโครงการ วิศวกร ผู้ควบคุมงาน ผู้รับเหมา และกลุ่มช่างฝีมือแรงงาน ใช้เกณฑ์ตารางกำหนดกลุ่มตัวอย่าง Krejcie & Morgan จำนวน 187 คน ใช้ระยะเวลาศึกษาข้อมูลช่วงปี พ.ศ.2562-พ.ศ.2564 ใช้หลักทฤษฎี P-O-L-C ในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.6869 ส่งผลกระทบน้อย ค่าเฉลี่ยรายด้าน พบว่า (1) ปัจจัยด้านการควบคุมงาน (C-Controlling) ระดับผลกระทบปานกลาง ค่าเฉลี่ย 4.0171 รองลงมา (2) ปัจจัยด้านการวางแผนงาน (P-Planning) มีค่าเฉลี่ย 3.9979 (3) ปัจจัยด้านการบริหาร (L-Leading) ค่าเฉลี่ย 3.9904 (4) ปัจจัยด้านการวางแผน P–Planning ด้านการวางแผนงานหลักที่คลาดเคลื่อนกับแผนงานจริง มีค่าเฉลี่ย 4.26 (5) ปัจจัยด้านการจัดองค์กร O–Organizing ในรายด้านไม่มีบุคลากรที่เพียงพอกับหน้างาน ค่าเฉลี่ย 2.31 (6) ปัจจัยด้านภาวะการเป็นผู้นำ L-Leading ในรายด้านการขาดหรือไม่มีประสบการณ์ในการควบคุมงาน ค่าเฉลี่ย 3.88 และ (7) ปัจจัยด้านการควบคุม C–Controlling ในรายด้านการติดอุปสรรคในการติดต่อกับหน่วยงานภายนอกองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.40

คำสำคัญ: ป้องกัน ความล่าช้า ก่อสร้างบ้านพักอาศัย

Abstract

This research aims to study (1) the problem of personnel delays involved in the construction of residential projects in Bangkok and (2) to study the prevention of delays in personnel involved in the construction of residential projects in Bangkok. has defined the scope of the location from AP Thailand Public Company Limited, Quality Houses Public Company Limited and ASS Asset Corporation Public Company Limited. project manager Assistant project managers, engineers, supervisors, contractors and skilled labor groups Using the table criteria to determine the sample group of 187 Krejcie & Morgan Use the period of time to study the data during the year. In 2019- 2021, the P-O-L-C theory was used to analyze the results of the study. It was found that the overall average 3.6869 had little impact. The mean by each aspect found that (1) the job control factor (C-Controlling) Medium Impact Level Mean 4.0171 (2) followed by Planning Factor (P-Planning) Mean 3.9979 (3) Management Factor (L-Leading) Mean 3.9904. (4) Planning factor P-Planning Main planning discrepancies with actual plans, mean 4.26, (5) organizational factor, O-Organizing, insufficient personnel on site, mean 2.31 (6) Leadership factor L- Leading in terms of lack or no experience in job control, mean 3.88 and (7) control factors C–Controlling In terms of barriers to contacting external agencies, the average was 3.40.

Keywords: Prevent, delay, construct housing

บทนำ

บ้านพักอาศัยเป็นหนึ่งในปัจจัย 4 ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานของความต้องการของมนุษย์นับตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันและต่อไปถึงอนาคต วิชาแขนงการก่อสร้างได้สืบต่อเนื่องมาตั้งแต่บรรพกาลมีวิวัฒนาการมาอย่างยาวนาน นักออกแบบแม้กระทั่งวิศวกรค้นหาวิธีการต่าง ๆ มาสนับสนุนงานก่อสร้างให้ออกมาตอบโจทย์เจ้าของบ้านเจ้าของโครงการ สายงานก่อสร้างเชิงนโยบายที่สามารถจับต้องได้ การบริหารต้นทุน (Cost) การบริหารเวลา (Time) และตามด้วยการบริหารจัดการทางด้านคุณภาพ (Quality) ซึ่งศาสตร์ทั้ง 3 ส่วนนี้ต้องบริหารให้เกิดความสัมพันธ์กัน (อ้างถึงในณัฐพร เพิ่มทรัพย์, 2550, บทนำ) หรือให้เกิดการยืดหยุ่นกันจึงจะเกิดภาพรวมโครงการสภาพคล่อง การคาดการณ์ผลผลิตของโครงการได้ดีได้ยิ่งขึ้น เมื่อกล่าวถึงงานก่อสร้างสิ่งแรก ๆ ที่มักมองภาพรวมงานก่อสร้างบ้านพักอาศัยมองที่เป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่สำคัญอย่างหนึ่งของมนุษย์ ประกอบด้วยค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ปัจจัยด้านเครื่องมือเครื่องจักร ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านต้นทุนค่าใช้จ่ายและหรือปัจจัยที่ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่ศึกษาปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญไม่ต่ำกว่าปัจจัยอื่น เนื่องจาก

บุคลากรมักส่งผลต่อความล่าช้าที่เกิดขึ้นกับโครงการก่อสร้างในทุกรูปแบบ เช่น ปัจจัยด้านช่างฝีมือที่ไม่มีความสามารถเพียงพอ ไม่มีประสบการณ์ ปัจจัยดังที่ผู้ศึกษามานี้มักจะส่งผลกระทบต่อเนื่องไปถึง ต้นทุนโครงการ เพราะเนื่องจากจะต้องเสียเวลาเสียทั้งต้นทุนค่าใช้จ่ายโครงการที่มักเกิดขึ้นเสมอกับโครงการก่อสร้างในปัจจุบัน ผู้วิจัยได้เสนอมุมมองปัญหาความล่าช้าด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องในงานก่อสร้าง เพื่อศึกษาปัจจัยในงานก่อสร้างในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานครจำนวน 3 โครงการ เพื่อวิเคราะห์ปัญหาสาเหตุต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบให้เกิดความล่าช้าในงานก่อสร้าง เพื่อนำสู่แนวทางแก้ไขปัญหาความล่าช้าด้านบุคลากรต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัญหาความล่าช้าด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องในงานก่อสร้างโครงการบ้านพักอาศัยและ (2) เพื่อศึกษาแนวทางป้องกันปัญหาความล่าช้าด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องในงานก่อสร้างโครงการบ้านพักอาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หลักการบริหารโครงการ

การบริหาร หมายถึง ศิลปะในการนำวัตถุดิบเข้าสู่กระบวนการผลิตในรูปแบบต่าง ๆ จนได้ผลผลิตตามที่กำหนดไว้ การวางแผนที่ดีขึ้นอยู่กับผู้บริหารอย่างไรผู้บริหารมีหน้าที่อำนวยการ (Directing) ตามหน้าที่หน่วยงาน (Organizing) ที่รับผิดชอบควบคุม (Controlling) การนำแผนงาน (Planning) การใช้ทรัพยากร (Assembling Resource) ปัจจัยการบริหารได้แก่ คน งบประมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์ สวัสดิการและอื่น ๆ เพื่อให้เกิดผลผลิตในขั้นตอนสุดท้าย สรุปได้ว่าการบริหารเป็นการดำเนินการ การสั่งการ การควบคุมโดยนำแผนที่กำหนดไว้เพื่อดำเนินการให้แล้วเสร็จ

การบริหาร (Management) การบริหารระดับสูงเน้นการกำหนดนโยบายที่สำคัญๆและการกำหนดแผนในระดับสูงเป็นคำนิยมที่ใช้ในการบริหารรัฐกิจ (Public Administration) มักในหน่วยงานราชการและคำว่า “ผู้บริหาร”(Management) จึงมักหมายถึง ผู้บริหารที่ทำงานในองค์กรของรัฐ การบริหารกลุ่มกิจกรรมประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การสั่งการ (Leading/ Directing) การอำนวยการและการควบคุม (Controlling) ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับทรัพยากรขององค์กร (6M’s) เพื่อให้เกิดประโยชน์จุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

การวางแผน (Planning) เป็นหน้าที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งนักวิชาการมักกำหนดขึ้น เริ่มต้นที่หน้าที่การวางแผนเป็นอันดับแรกเพื่อเห็นถึงความสำคัญ

การจัดองค์การ (Organizing) หน้าที่การบริหารต่อเนื่องกับการวางแผนคือเมื่อองค์กรได้กำหนดจุดหมายหรือแผนเชิงยุทธศาสตร์แล้ว ผู้บริหารออกแบบโครงสร้างเพื่อให้บรรลุจุดหมาย

การนำ (Leading) สภาวะที่ผู้นำใช้ความพยายามให้มีอิทธิพลเพื่อให้บรรลุจุดหมายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความเข้าใจทฤษฎีการจูงใจ (Motivation) ภาวะผู้นำ (Leadership) การสื่อสาร (Communication) และการบริหารกลุ่ม (Group) เพื่อประยุกต์ให้เหมาะสมกับงาน

การควบคุม (Controlling) กระบวนการวางระเบียบกฎเกณฑ์เพื่อการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามจุดหมายที่กำหนดไว้ (ประกอบ บำรุงผล, 2532)

บทความ วารสาร แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ประเภทของความล่าช้า

ก.) ความล่าช้าที่ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบ (Non-Excusable Delay) คือความล่าช้าที่เกิดขึ้นจากความบกพร่องหรือประมาทเลินเล่อของตัวผู้รับจ้างเอง

ข.) ความล่าช้าที่ผู้รับจ้างไม่ต้องรับผิดชอบ (Excusable Delay) ความล่าช้าดังกล่าวไม่ได้เกิดจากทั้งตัวผู้รับจ้างและผู้ว่าจ้างหรือที่ปรึกษาของผู้ว่าจ้างตัวอย่าง ความล่าช้าที่ไม่ต้องรับผิดชอบ ได้แก่ ความล่าช้าเนื่องจากผลกระทบของเหตุการณ์ไม่สงบภายในประเทศภัยธรรมชาติหรือเหตุสุดวิสัยต่าง ๆ เป็นต้น

ค.) ความล่าช้าที่สามารถเรียกร้องค่าชดเชยได้ (Compensable Delay) ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างหรือบุคลากรของผู้ว่าจ้างก่อให้เกิดความล่าช้าขึ้น เช่น ไม่สามารถส่งมอบพื้นที่วัสดุหรือเครื่องจักรซึ่งสัญญาระบุให้เป็นความรับผิดชอบของผู้ว่าจ้างในการจัดหาให้แก่ผู้รับจ้างภายในเวลาที่ตกลงกัน

ข้อมูลและทฤษฎีเกี่ยวกับงานก่อสร้างบ้านพักอาศัย

หมวดงานโครงสร้าง **หมวดงานสถาปัตยกรรม**



รูปที่ 1 งานสถาปัตยกรรม งานติดตั้ง ฝ้า-เพดาน ประตู-หน้าต่าง อลูมิเนียม



รูปที่ 2 งานระบบไฟฟ้า งานติดตั้งระบบไฟฟ้าอาคารพักอาศัย



รูปที่ 3 งานทาสี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุธนัย วงศ์สารภี (2551) ได้ศึกษา ปัจจัยที่เป็นสาเหตุก่อให้เกิดความล่าช้ากับโครงการก่อสร้างถนนของกรมทางหลวง ผลการศึกษา พบว่า การกีดขวางของสิ่งปลูกสร้างต้นไม้หวงห้ามและระบบสาธารณูปโภคของหน่วยงานอื่น เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความล่าช้ากับงานก่อสร้างมากที่สุดจัดเป็นสาเหตุความล่าช้าประเภทยอมรับได้ ซึ่งเจ้าของงานอาจขยายเวลาในการก่อสร้างให้กับผู้รับเหมาแต่ไม่ต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายจากปัญหาที่เกิดขึ้น ดังนั้นเมื่อมีการก่อสร้างเพื่อปรับปรุงขยายถนนของกรมทางหลวงเพื่อรองรับการจราจรที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบันสิ่งปลูกสร้างต้นไม้หวงห้ามและระบบสาธารณูปโภคของหน่วยงานอื่นที่กีดขวางเส้นทางก่อสร้างจึงต้องมีการติดต่อประสานงานเพื่อทำการเคลื่อนย้ายสิ่งกีดขวางเหล่านั้นออกไปซึ่งสิ่งกีดขวางบางประเภทต้องใช้ระยะเวลามากในการเคลื่อนย้าย

วิธีดำเนินการวิจัย

แนวทางในการดำเนินงาน

ใช้แบบเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อหาข้อมูลที่เกิดขึ้น โดยศึกษาค่าความถี่และระดับผลกระทบปัจจัยและเพื่อใช้เป็นแนวทางป้องกันความล่าช้าด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องในงานก่อสร้างโครงการบ้านพักอาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

การกำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้จัดการโครงการ ผู้ช่วยผู้จัดการโครงการ วิศวกร เจ้าของบริษัทผู้รับเหมา ผู้ควบคุมงานและช่างฝีมือแรงงาน

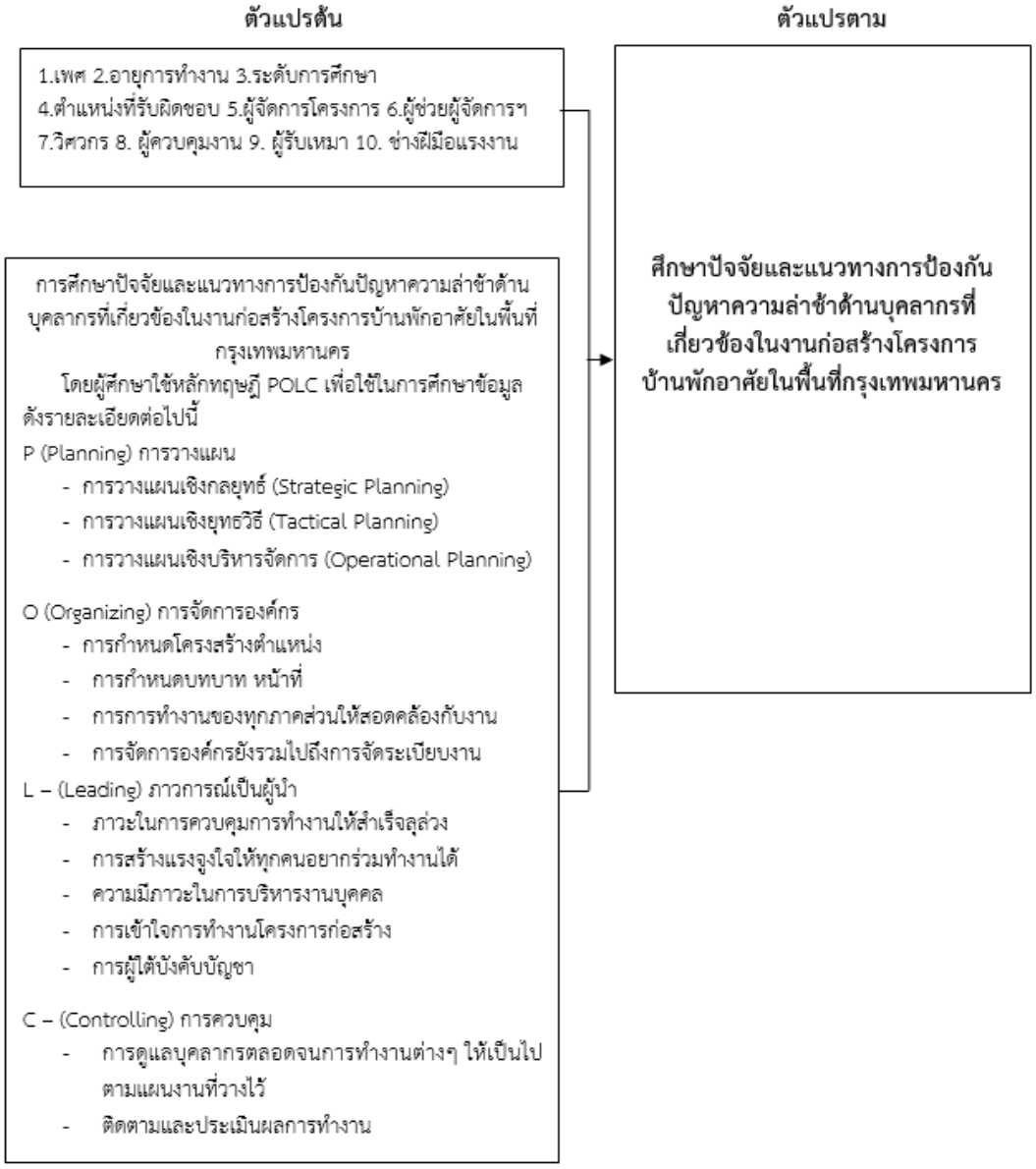
กลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้เกณฑ์การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง Krejcie & Morgan ใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 187 คน

ขั้นตอนการศึกษา

การตรวจสอบและหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Index of item Objective Congruence: IOC) จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

1. ผศ.ดร. ชวลิต มณีศรี ผู้เชียวชาญด้านสถิติ
2. คุณ ฐิติ แก้วมุกดา โครงการ คาซ่าซิตี้ (ดอนเมือง-ศรีสมาน)
   บริษัท ควอลิตี้เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)
3. คุณ ธนพร ษัฏเสน โครงการบางกอกบูเลอวาร์ด ซิกเนเจอร์ เพชรเกษม-ปิ่นเกล้า
   บริษัท แอสซี แอสเสท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

กรอบแนวคิดการศึกษา



รูปที่ 4 กรอบแนวคิดการศึกษา

การรวบรวมและคัดเลือกปัจจัยต่าง ๆ ด้านบุคลากร

P (Planning) การวางแผน

- การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning)
- การวางแผนเชิงยุทธวิธี (Tactical Planning)
- การวางแผนเชิงบริหารจัดการ (Operational Planning)

O (Organizing) การจัดการองค์กร

- การกำหนดโครงสร้างตำแหน่ง
- การกำหนดบทบาท หน้าที่
- การการทำงานของทุกภาคส่วนให้สอดคล้องกับงาน
- การจัดการองค์กรยังรวมไปถึงการจัดระเบียบงาน

L – (Leading) ภาวการณ์เป็นผู้นำ

- ภาวะในการควบคุมการทำงานให้สำเร็จลุล่วง
- การสร้างแรงจูงใจให้ทุกคนอยากร่วมทำงานได้
- ความมีภาวะในการบริหารงานบุคคล
- การเข้าใจการทำงานโครงการก่อสร้าง
- การผู้ใต้บังคับบัญชา

C – (Controlling) การควบคุม

การดูแลบุคลากรตลอดจนการทำงานต่างๆ ให้เป็นไปตามแผนงาน

การออกแบบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ ประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ โดยเป็นคำถามแบบปลายปิดและประเมินผลทางสถิติด้วยโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป SPSS

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (Open-ended Question)

ตารางที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลำดับคะแนนระดับความถี่

ระดับคะแนน	ความหมาย
5	เกิดขึ้นทุกโครงการ
4	เกิดขึ้นเกือบทุกโครงการ
3	เกิดขึ้นบ้างในบางโครงการ
2	เกิดขึ้นกับโครงการน้อย
1	เกิดขึ้นกับโครงการน้อยมาก

ตารางที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับผลกระทบ (Mean)

ระดับความรุนแรง	ความเสียหายต่อระยะเวลารวมของโครงการ
5	มีผลกระทบกับโครงการมากที่สุด
4	มีผลกระทบกับโครงการค่อนข้างมาก
3	มีผลกระทบต่อโครงการปานกลาง
2	มีผลกระทบกับโครงการน้อย
1	มีผลกระทบกับโครงการน้อยมาก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ประสานงานไปที่ตั้งโครงการการก่อสร้างบ้านพักอาศัย เพื่อดำเนินการแจกแบบสอบถามและอธิบายถึงรายละเอียดของวัตถุประสงค์ให้เจ้าหน้าที่รับทราบ การแจกแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่โครงการก่อสร้างเพื่อให้ทำการตอบแบบสอบถาม การเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่มีประสบการณ์งานงานก่อสร้างบ้านพักอาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในด้านความถี่ ด้านผลกระทบสาเหตุที่ส่งผลถึงวิเคราะห์และศึกษาปัศึกษาปัจจัยและแนวทางการป้องกันปัญหาความล่าช้าด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องในงานก่อสร้างโครงการบ้านพักอาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์ระดับความถี่และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และจัดลำดับ (Rank)

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงสำรวจ (Survey Statistics) ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และใช้ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การหาคุณภาพแบบทดสอบ

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ

IOC คือ ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบทดสอบ

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

สรุปผลการศึกษา ข้อมูลทั่วไป

สรุปว่ากลุ่มประชากรตัวอย่าง จำแนกตามเพศชาย จำนวน 169 คน ร้อยละ 90.37 รองมา เพศหญิง จำนวน 18 คน ร้อยละ 9.63 จำแนกตามระดับอายุการทำงาน พบว่า ช่วงการทำงานที่เหมาะสมที่สุดอยู่ในช่วงอายุงาน ระหว่าง 7-10 ปี จำนวน 68 คน ร้อยละ 36.36 จำแนกตามตำแหน่งที่รับผิดชอบ พบว่า ส่วนใหญ่ตำแหน่งวิศวกร จำนวน 118 คน ร้อยละ 63.10 จำแนกจากประสบการณ์การทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 5-7 ปี จำนวน 105 คน ร้อยละ 56.15

สรุประดับค่าดัชนีของศึกษาปัจจัยและแนวทางการป้องกันปัญหาความล่าช้าด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องในงานก่อสร้างโครงการบ้านพักอาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

สรุปค่าดัชนีปัจจัยด้านการควบคุมงาน (C-Controlling) ส่งผลกระทบกับโครงการก่อสร้างอยู่ เนื่องจากการควบคุมขึ้นอยู่กับบุคลากรในองค์กร ในสายงานที่จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ความเชี่ยวชาญสูงหรือสูงพอประมาณที่จะสามารถวางแผนงาน การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับโครงการ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนและแก้ปัญหาทางด้านการจัดวางบุคลากรหรือการวางแผนบริหารจัดการทางด้านเครื่องจักรกลที่ใช้ในงานโครงการ เป็นต้น

สรุปค่าดัชนีปัจจัยรายด้านการวางแผน P–Planning โดยปัจจัยด้านการวางแผนงานหลักที่คลาดเคลื่อนกับแผนงานจริงมีความสำคัญต่อโครงการมาก เพราะแผนงานต่าง ๆ จะต้องออกมาจากการวางแผนซึ่งบุคลากรหรือทีมที่วางแผนจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีความสามารถและจะต้องรอบครอบรัดกุม เนื่องจากการวางแผนจะต้องไม่ให้คลาดเคลื่อนจากหน้างานจริงมากนักและสมควรอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับแผนการอยู่เสมอเพื่อป้องกันเหตุและอุปสรรคที่จะเกิดขึ้น

สรุปค่าดัชนีปัจจัยด้านการจัดองค์กร O–Organizing ในปัจจัยรายด้านของการที่ไม่มีบุคลากรที่เพียงพอกับหน้างานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญเช่นกัน เนื่องจากในหนึ่งโครงการก่อสร้างนั้น ต้องมีกิจกรรมของหลายหมวดงานเข้าด้วยกัน อาทิเช่น กิจกรรมของหมวดงานโครงสร้างและเมื่อจบกิจกรรมในหมวดงานโครงสร้างแล้วต่อไปก็จะเป็นกิจกรรมในหมวดงานสถาปัตยกรรม ซึ่งในหมวดงานนี้มักจะต้องมีกิจกรรมของหมวดงานระบบเช่น กิจกรรมงานระบบสุขาภิบาลและกิจกรรมหมวดงานระบบไฟฟ้าเข้ามาร่วมกัน ซึ่งถ้าบุคลากรไม่เพียงพอไม่ครบถ้วนตามแผนงานที่วางไว้ ก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้โครงการล่าช้าได้

สรุปค่าดัชนีปัจจัยด้านภาวะการเป็นผู้นำ L-Leading ในปัจจัยรายด้านของการขาดหรือไม่มีประสบการณ์ในการควบคุมงานเป็นหนึ่งปัจจัยที่สำคัญมักส่งผลกระทบให้งานโครงการล่าช้า เนื่องจากผู้ควบคุมงานไม่มีทักษะขาดประสบการณ์การทำงานที่ดีที่ถูกต้องมักส่งผลกระทบกับหน้างาน ซึ่งต้องแก้ไข ทุบ รื้องานจึงส่งผลกระทบต่อต้นทุนและเวลาของโครงการอย่างที่ไม่ควรจะเกิดขึ้น

อภิปรายผล

สรุปค่าดัชนีปัจจัยด้านการควบคุม C–Controlling ปัจจัยรายด้านของการติดอุปสรรคในการติดต่อกับหน่วยงานภายนอกองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.40 ค่า S.D. 0.49 ส่งผลกระทบกับโครงการก่อสร้างอยู่ เนื่องจากการควบคุมขึ้นอยู่กับบุคลากรในองค์กร ในสายงานที่จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ความเชี่ยวชาญสูงหรือสูงพอประมาณที่จะสามารถวางแผนงาน การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับโครงการ ปัจจัยรายด้านการวางแผน P–Planning โดยปัจจัยด้านการวางแผนงานหลักที่คลาดเคลื่อนกับแผนงานจริงมีความสำคัญต่อโครงการมาก เพราะแผนงานต่าง ๆ จะต้องออกมาจากการวางแผนซึ่งบุคลากรหรือทีมที่วางแผนจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ มีความสามารถและจะต้องรอบครอบรัดกุม ปัจจัยด้านการจัดองค์กร O–Organizing ในปัจจัยรายด้านของการที่ไม่มีบุคลากรที่เพียงพอกับหน้างานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญเช่นกัน เนื่องจากในหนึ่งโครงการก่อสร้างนั้น จะต้องมีกิจกรรมของหลายหมวดงานเข้าด้วยกัน

ปัจจัยด้านภาวะการเป็นผู้นำ L-Leading ปัจจัยรายด้านของการขาดหรือไม่มีประสบการณ์ในการควบคุมงานเป็นหนึ่งปัจจัยที่สำคัญมักส่งผลกระทบให้งานโครงการล่าช้า

ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาได้ทราบถึงาปัญหาความล่าช้าด้านบุคลากรในปัจจัยและในมิติต่าง ๆ ของปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องในงานก่อสร้างโครงการบ้านพักอาศัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อใช้วางแผนดำเนินการใช้กับโครงการก่อสร้างโครงการต่อไปในอนาคตและผู้ศึกษาได้เข้าใจถึงกรอบของการบริหารงานบุคลากรในโครงการภายใต้กรอบแนวคิด P-O-L-C เพื่อใช้ในการขนายผลในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้

บรรณานุกรม

ณัฐพร เพิ่มทรัพย์. (2550). *สาเหตุและมาตรการป้องกันความล่าช้าในงานก่อสร้างอาคาร.* (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). วิศวกรรมและการบริหารงานก่อสร้าง วิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

ประกอบ บำรุงผล (2532*) การบริหารงานก่อสร้าง.* กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

สุธนัย วงศ์สารภี (2551) *การศึกษาปัจจัยที่เป็นสาเหตุก่อให้เกิดความล่าช้า กับงานก่อสร้างถนนของกรมทางหลวง* (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความล่าช้าในการส่งมอบห้องพัก อาคารห้องชุดคอนโดมิเนียม:กรณีศึกษาโครงการพลัมคอนโดสะพานใหม่ สเตชั่น บริษัท พฤกษาเรียลเฮสเตท จำกัด (มหาชน)

Study of Factors Affecting the Delay for Condominium Room Handover: A Case Study of Plum Condo Saphan Mai Station Pruksa Real Estate Public Company Limited

ธงชัย ทองสุข[1] กฤษฎา อนันตกาลต์[2] บุญทรัพย์ วิชญางกูร[3] ชาคริต ศรีสุวรรณรัตน์[4]
เอนก เนรมิตรครบุรี[5] สุรัติ เส็มหมัด[6] และสุชาติ เอื้อไตรรัตน์[7]

Tongchai Tongsuk[1] Kritsada Anantakarn[2] Boonsap Witchayangkoon[3]
Chachrist Srisuwanrat[4] Anek Niramitkornburee[5] Surat Semmad[6] and Suchat Auetrirat[7]

สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย[1,2,4-7]
ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต[3]
E-mail: surat_se@rmutto.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินปัจจัยที่มีผลต่อความล่าช้าในการส่งมอบห้องพักอาคารห้องชุดคอนโดมิเนียม (1) เพื่อหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาความล่าช้าในการส่งมอบห้องพักจากกรณีศึกษาโครงการพลัมคอนโดสะพานใหม่ สเตชั่น บริษัท พฤกษาเรียลเฮสเตท จำกัด (มหาชน) (2) ผ่านการใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าในงานก่อสร้างตามทฤษฎีหลักในการบริหารงานก่อสร้าง 5 ด้าน (5M) ประกอบด้วย บุคลากร (Man) วัสดุอุปกรณ์ (Material) การเงิน (Money) เครื่องจักร (Machine) และวิธีการบริหารการก่อสร้าง (Management) โดยมีประชากรเป้าหมายในส่วนงานฝ่ายโครงการ (owner) จำนวน 12 ท่าน และในส่วนงานผู้รับเหมาก่อสร้างในงานสถาปัตยกรรมและส่งมอบห้องพัก จำนวน 18 ท่าน รวมทั้งหมด 30 ท่าน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐาน ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความถี่ในด้านเงินทุน (Money) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า การล่าช้าของการจ่ายค่าแรงและการเบิกจ่ายล่าช้า เป็นประเด็นที่มีระดับความถี่อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (2) ด้านบุคลากร (Man) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การไม่ทำงานล่วงเวลา มีระดับความถี่อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามมา

คำสำคัญ: เครื่องจักรกล ความล่าช้า แนวทางการแก้ไข ก่อสร้าง

Abstract

The independent study of factors affecting the delay of condominium's building and apartments delivery: Case study of the Plum Condo Saphan Mai Station Project of Pruksa Real Estate (Public) Company Limited. (1) The objective of this study was conducted to assess the factors affecting to the delay in the condominium's building and apartments delivery to find a guideline to prevent and solve the problems causing the delay in accommodation rooms delivery from the case study of Plum Condo Saphan Mai Station Project, of Pruksa Real Estate (Public) Company Limited as an example. (2) The study was conducted by using questionnaires to collect data on factors causing the delay in the construction according to the main theory of construction administration's 5 aspects (5M), consisting of personnel (Man), material (Material), Finance (Money), Machine (Machine) and construction management method (Management) .The target population were 12 persons in the project department (the owner) and 18 persons in the part of the construction contractors, architecture and rooms delivery, totaling 30 persons. The statistics applied for data analysis were percentage, mean and standard deviation. The result of the study was found that it was mostly based (1) on the frequency of funding (Money). When each factor was considered, it was found that delay in wage payment and disbursement was an issue in the highest frequency level at the mean of 4.70. (2) On the personnel aspect (Man), when each factor was considered, the highest mean was on no overtime working with the frequency level was at the highest level at the mean of 4.00 respectively.

Keywords: Machinery, delay, solution guidelines, construction

บทนำ

ในปัจจุบันมีการแข่งขันและก่อสร้างอาคารคอนโดมิเนียมเกิดขึ้นจำนวนมาก จากการจัดทำสถิติคอนโดมิเนียมของประเทศไทย 20 ปี พบว่า มีจำนวนคอนโดมิเนียมสร้างเสร็จจดทะเบียนทั่วประเทศ นับตั้งแต่ปี พ.ศ 2540-2560 สะสมทั่วประเทศจำนวน 9,175 โครงการ ยูนิตสะสม 1,027,218 ยูนิต โดยกรุงเทพมหานครมีจำนวน สะสม 475,706 ยูนิต ต่างจังหวัด 460,442 ยูนิต จะกล่าวได้ว่ามีการก่อสร้างคอนโดมิเนียมสะสมเพิ่มขึ้นทุกปี การก่อสร้างที่มีมูลค่าสูงเมื่อเกิดความผิดพลาดในการส่งมอบห้องพัก มักจะสูงตามไปด้วย อีกทั้งการแก้ไขทำให้ระยะเวลาในการส่งมอบห้องพักล่าช้าไปด้วย และรายรับที่คาดการณ์ไว้ไม่เป็นไปตามแผนกำหนดโอนห้องที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวันของมนุษย์ โดยส่วนมากแล้วผู้ซื้อหรือลูกค้าทั่วไปและส่วนใหญ่มักให้

ความสำคัญกับความปราณีต สวยงาม ความสะอาด ความเรียบร้อย น้ำไหล ไฟติด พื้นห้องน้ำไม่ขังรวมทั้งพื้นระเบียง การปูพื้นไม้ ฝ้า ผนัง และการใช้งานของอุปกรณ์เป็นอย่างมาก ให้เกิดความสะดวกสบาย ในด้านประโยชน์ใช้สอยและความสวยงามในรูปแบบ โดยอาศัยเหตุผลทางพฤติกรรม และข้อมูลต่าง ๆ ของมนุษย์ ในปัจจุบันผู้บริโภคให้ความสำคัญต่องานและใส่ใจรายละเอียด ไม่ว่าจะเป็นระดับสูง หรือระดับกลาง ทั้งบริษัทอสังหาริมทรัพย์มีอัตราการเติบโตที่สูงขึ้น พร้อมทั้งคู่แข่งที่มากขึ้น ดังนั้นในการดำเนินธุรกิจใด ๆ ก็ตามต้องอาศัยหลายปัจจัยเพื่อก่อให้เกิดกิจกรรมในการประกอบธุรกิจที่นำไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจมี 5 ประเภท หรือที่เรียกว่า 5M คือ มนุษย์ (Man) วัสดุอุปกรณ์ (Material) การเงิน (Money) เครื่องมือเครื่องจักรในงานก่อสร้าง (Machine) และขั้นตอนวิธีการก่อสร้าง (Management) จะเห็นได้ว่า ทุกปัจจัยสามารถนำไปสู่ปัญหาได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความล่าช้า หาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาความล่าช้าในการส่งมอบห้องพักอาคารห้องชุดคอนโดมิเนียม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความล่าช้าในการส่งมอบห้องพักอาคารห้องชุดคอนโดมิเนียม: กรณีศึกษาโครงการพลัมคอนโดสะพานใหม่ สเตชั่น บริษัท พฤกษาเรียลเฮสเตท จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาความล่าช้าในการส่งมอบห้องพักอาคารห้องชุดคอนโดมิเนียม: : กรณีศึกษาโครงการพลัมคอนโดสะพานใหม่ สเตชั่น บริษัท พฤกษาเรียลเฮสเตท จำกัด (มหาชน)

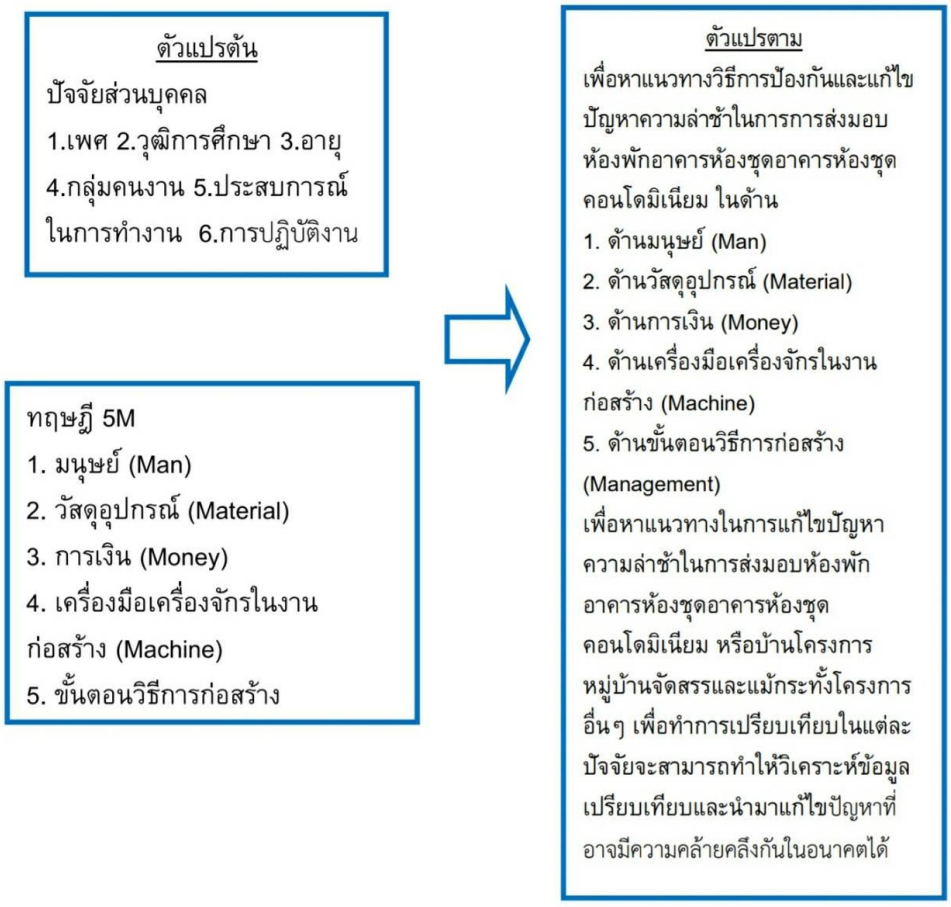
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ผู้เกี่ยวข้องในโครงการทราบถึงสภาพปัญหาปัญหาความล่าช้าในการส่งมอบห้องพักอาคารห้องชุดคอนโดมิเนียม: กรณีศึกษาโครงการพลัมคอนโดสะพานใหม่ สเตชั่น บริษัท พฤกษาเรียลเฮสเตท จำกัด (มหาชน)

2. ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในโครงการทราบถึงสาเหตุและผลกระทบถึงความล่าช้าในโครงการของผู้รับเหมาก่อสร้างในงานสถาปัตยกรรมและส่งมอบห้องพักอาคารห้องชุดคอนโดมิเนียม เพื่อจะได้หาแนวทางป้องกันและแก้ไข

3. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในด้านการบริหารการก่อสร้าง ในเรื่องของปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดความล่าช้าแล้วนำมาเป็นแนวทางเพื่อป้องกันความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นเรื่องของบุคลากร เวลา เงินหรือคุณภาพในการก่อสร้าง

กรอบแนวคิดของการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ หาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) (ธานินทร์ศิลป์จารุ, 2552) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 แปลความว่า ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 แปลความว่า ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 แปลความว่า ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 แปลความว่า ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 แปลความว่า ระดับน้อยที่สุด

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มประชากรตัวอย่าง

ด้านประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจาก บุคลากร ในส่วนงานฝ่ายโครงการ (owner) ของบริษัท พฤกษาเรียลเฮสเตท จำกัด (มหาชน) โดยประกอบด้วย ผู้จัดการโครงการ วิศวกรโครงการ ผู้ควบคุมงาน ฝ่ายบริการลูกค้า และฝ่ายบริหารโครงการ ในส่วนงานผู้รับเหมาก่อสร้างในงานสถาปัตยกรรมและส่งมอบห้องพักของบริษัท ชวนันทร์ ดีเวลลอปเม้นต์ จำกัด ประกอบด้วย กรรมการบริหารบริษัท ผู้จัดการโครงการ วิศวกรโครงการ หัวหน้าผู้ควบคุมงาน รวมทั้งหมด 30 ท่าน

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยนี้ เป็นแบบสอบถามที่ใช้สำหรับเก็บข้อมูลกับฝ่ายโครงการ (owner) และผู้รับเหมาก่อสร้างงานสถาปัตยกรรมในการส่งมอบห้องพัก โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้ ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม รูปแบบข้อคำถามแบบปิด (Close Ended Question) แบบตรวจสอบรายการ(Check - List)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน 5 ด้าน (5M) ที่มีผลกระทบต่อความความล่าช้าในการส่งมอบห้องพักอาคารห้องชุดคอนโดมิเนียมแบบข้อคำถามแบบปิด (Close Ended Question) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale Method) ได้แก่ 1.ด้านบุคคล (Man) 2.ด้านการเงิน (Money) 3.เครื่องมือเครื่องจักร (Machine) 4.ด้านวัสดุ อุปกรณ์ (Material) 5.ด้านวิธีการบริหารจัดการงานก่อสร้าง (Management)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended Question) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ แบบสอบถามของคำถามในตอนที่ 2 มีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	26	86.70
หญิง	4	13.30
รวม	30	100

ตารางที่ 1 ผลการศึกษา พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยมีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 86.7 และเพศหญิง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับวุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	0	0.00
มัธยมศึกษา	1	3.30
อนุปริญญา	7	23.30
ปริญญาตรี	19	63.40
สูงกว่าปริญญาตรี	3	10.00
อื่น ๆ	0	0.00
รวม	30	100

ตารางที่ 2 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 รองลงมาคือ วุฒิการศึกษาอนุปริญญาจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และน้อยที่สุดคือ มัธยมศึกษาจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	0	0.00
21 - 30 ปี	4	13.30
31 - 40 ปี	18	60.00
41 - 50 ปี	8	26.70
51 ปีขึ้นไป	0	0.00
รวม	30	100

ตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด อายุ 31-40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาอายุ 41-50 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และน้อยที่สุด อายุ 21-30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีประสบการณ์	0	0.00
1 - 5 ปี	0	0.00
6 - 10 ปี	9	30.0
11 - 20 ปี	17	56.70
21 ปีขึ้นไป	4	13.30
รวม	30	100

ตารางที่ 4 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7รองลงมา 6-10 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และน้อยที่สุด คือ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

การปฏิบัติงานในปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 3 โครงการ	26	86.7
4 - 5 โครงการ	4	13.3
6 - 9 โครงการ	0	0.00
10 โครงการ	0	0.00
รวม	30	100.00

ตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน 1–3 โครงการ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 86.7 รองลงมาคือ 4-5 โครงการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความถี่ของปัจจัยการทำงาน 5 ด้าน (5M) ที่มีผลต่อความล่าช้าในการส่งมอบห้องพักอาคารห้องชุดคอนโดมิเนียม

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้า	Mean	SD	ระดับความถี่
ด้านบุคลากร (Man)			
1.ความผิดพลาดของการออกแบบ	1.63	0.85	น้อย
2.การสร้างผิดแบบเนื่องจากความไม่เข้าใจในแบบก่อสร้าง	1.70	0.95	น้อย
3.การออกแบบที่ผิดพลาดหรือไม่ได้มาตรฐานของผู้ออกแบบ	1.60	0.77	น้อย
4.ผู้รับเหมาประมาณราคาไม่ตรงหรือขัดแย้งกับแบบ	2.23	0.77	น้อย
5.การขาดแคลนแรงงานก่อสร้างเนื่องจากเทศกาลหรือละทิ้งงาน	3.80	1.09	มาก
6.ความขัดแย้งในกลุ่มแรงงาน	1.93	0.78	น้อย
7.ความขาดประสบการณ์ในการควบคุมงานของช่างเทคนิค หรือ วิศวกร	2.60	0.72	ปานกลาง
8.การมีเรื่องบาดหมางหรือเรื่องส่วนตัวระหว่างบุคคล	1.20	0.41	น้อยที่สุด
9.การสื่อสารผิดพลาดระหว่างช่างหรือคนงาน	2.67	1.09	ปานกลาง
10.แรงงานหยุดเนื่องจากช่างเทศกาล	3.77	1.04	มาก
11.เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้รับเหมาช่วงและผู้รับเหมา	2.43	3.56	น้อย
12.ขาดการประสานงานระหว่างผู้ควบคุมงานของผู้ว่าจ้างกับผู้รับเหมาช่วง	2.47	0.93	น้อย
13.การสั่งหยุดงานเนื่องจากสาเหตุของความปลอดภัย	1.43	0.62	น้อยที่สุด
14.เกิดอุบัติเหตุระหว่างก่อสร้าง	1.17	0.37	น้อยที่สุด
15.เกิดการประท้วงหยุดงานของแรงงาน	1.67	0.71	น้อย
16.การไม่ทำงานล่วงเวลา	4.00	1.05	มาก
17.ผู้ควบคุมงานละเลยการปฏิบัติหน้าที่	2.27	0.69	ปานกลาง
18.การขาดแรงจูงใจหรือผลตอบแทนเมื่อทำงานเสร็จก่อนเวลา	3.93	1.20	มาก
ด้านวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง (Material)			
1.วัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างขาดตลาด	2.90	1.44	ปานกลาง
2.สถานที่ก่อสร้างห่างไกลแหล่งวัสดุ	2.30	1.29	น้อย
3.การแย่งวัตถุดิบของผู้รับเหมารายอื่นภายในพื้นที่	1.80	1.03	น้อย
4.การใช้วัสดุที่ไม่มีคุณภาพ	3.00	1.01	ปานกลาง
5.ราคาวัสดุผันผวนตามสภาพเศรษฐกิจ	1.27	0.52	น้อยที่สุด

6.ห่างไกลแหล่งสาธารณูปโภค (น้ำ ไฟฟ้า สัญญาณโทรศัพท์)	1.03	0.18	น้อย
7.การกำหนดจุดก่อสร้างไม่ตรงกับแบบแปลน	1.43	0.62	น้อยที่สุด
ด้านการเงิน (Money)			
1.การเบิกจ่ายล่าช้า	4.67	1.02	มากที่สุด
2.การขาดสภาพคล่องการหมุนเวียนของบริษัทรับเหมา	4.47	0.81	มาก
3.ค่าแรงงานที่ต่ำเกินไป ทำให้ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน	3.93	1.33	มาก
4.ราคาค่าก่อสร้างต่ำเกินไป ไม่ตรงกับความเป็นจริง	2.93	1.25	ปานกลาง
5.การล่าช้าของการจ่ายค่าแรง	4.70	0.91	มากที่สุด
6.ค่าเงินบาทที่ผันผวน	-	-	
7.การอนุมัติวงเงินจากแหล่งเงินกู้	3.97	0.85	มาก
8.ราคากลางขัดแย้งกับแบบก่อสร้าง	2.30	1.14	น้อย
9.อัตราค่าน้ำมันที่ผันผวน	1.20	0.61	น้อยที่สุด
10.การแข่งขันเรื่องราคาจ้างเหมา	1.90	0.92	น้อย
11.การใช้เงินไม่เป็นไปตามแผนหรือผิดประเภทของผู้รับจ้าง	3.53	1.47	มาก
ด้านเครื่องมือเครื่องจักร (Machine)			
1.การเลือกใช้เครื่องจักรกลไม่เหมาะกับประเภทของงาน	2.60	1.19	ปานกลาง
2.อะไหล่เครื่องจักรขาดตลาด	2.10	0.92	น้อย
3.เครื่องจักรเสียบ่อยครั้ง	3.33	0.92	ปานกลาง
4.การไม่มีเครื่องจักรเป็นของตัวเอง	4.27	0.86	มาก
5.พื้นที่ก่อสร้างไม่สามารถนำเครื่องมือเครื่องจักรเข้าทำงานได้	1.37	0.71	น้อยที่สุด
6.การรอคิวใช้เครื่องจักร	2.99	0.43	ปานกลาง
ด้านวิธีบริหารจัดการงานก่อสร้าง (Management)			
1.การบริหารด้านการจัดซื้อวัตถุดิบผิดพลาดไม่ตรงตามความต้องการ	3.60	1.13	มาก
2.การบริหารด้านแรงงานไม่เหมาะสม ทำให้มีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น	3.57	1.19	มาก
3.การบริหารด้านเวลาการทำงานไม่เหมาะสม	3.43	1.04	ปานกลาง
4.การบริหารด้านการจัดส่งสินค้าไม่เหมาะสม	3.50	1.10	มาก
5.การบริหารการประสานงานโครงการที่ไม่เหมาะสม	3.10	1.21	ปานกลาง
6.การบริหารการใช้เครื่องจักรผิดพลาด หรือไม่เหมาะสม	2.53	1.07	ปานกลาง
7.การบริหารการบำรุงรักษาเครื่องจักรไม่เหมาะสม	2.57	2.51	ปานกลาง

ตารางที่ 6 จะพบว่า ระดับความถี่มีผลต่อความล่าช้าในแต่ละด้านมีดังนี้

ด้านบุคลากร (Man) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การไม่ทำงานล่วงเวลา มีระดับความถี่อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามด้วยการขาดแรงจูงใจหรือผลตอบแทนเมื่อทำงานเสร็จก่อนเวลาเป็นประเด็นที่มีระดับความถี่อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ซึ่งพบว่าปัจจัยที่สำคัญคือคนงานไม่ยอมทำงานล่วงเวลาและการขาดแรงจูงใจหรือผลตอบแทนเนื่องจากผู้รับเหมาเกิดส ภาพคล่องทางการเงินจนทำให้แรงงานเกิดความไม่เชื่อใจในการจ่ายค่าล่วงเวลาและแรงงานหยุดเนื่องจากช่างเทศกาลเนื่องจากระยะการหยุดของเทศกาลทำให้แรงงานไม่มีกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนในการกลับเข้ามาทำงาน

ด้านวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง (Material) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อันดับแรกคือการใช้วัสดุที่ไม่มีคุณภาพเป็นประเด็นที่มีระดับความถี่อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 วัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างขาดตลาด เป็นปัจจัยที่มีระดับความถี่อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความล่าช้าในด้านวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง คือการใช้วัสดุที่ไม่มีคุณภาพเนื่องจากผู้รับเหมาเน้นวัสดุที่มีราคาถูกทำให้เสียบ่อยและต้องเปลี่ยนบ่อยครั้งและวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างขาดตลาดเนื่องจากทางผู้รับเหมาขาดการเช็คสินค้าและการวางแผนในการสั่งซื้อทำให้สินค้าที่ขาดตลาดและมีการรอสินค้า

ด้านเงินทุน (Money) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า การล่าช้าของการจ่ายค่าแรงและการเบิกจ่ายล่าช้า เป็นประเด็นที่มีระดับความถี่อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และ 4.67 ในทำนองเดียวกัน การขาดสภาพคล่องการหมุนเวียนของบริษัทรับเหมายังเป็นประเด็นสำคัญที่มีผลต่อความล่าช้า ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า การล่าช้าของการจ่ายค่าแรงเป็นปัจจัยที่สำคัญเนื่องจากผู้รับเหมาขาดสถาพคล่องของเงินทุนและขาดสภาพการหมุนเวียนของบริษัท

ด้านเครื่องจักร (Machine) ปัจจัยที่สำคัญคือ การไม่มีเครื่องมือเครื่องจักรเป็นของตัวเอง ซึ่งมีระดับความถี่อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เครื่องมือเครื่องจักรเสียบ่อยครั้งเป็นปัจจัยความถี่อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และการรอคิวใช้เครื่องมือเครื่องจักร เป็นประเด็นที่มีระดับความถี่อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ดังนั้น การไม่มีเครื่องมือเครื่องจักรเป็นของตัวเอง เป็นปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดเนื่องจากทางผู้รับเหมาต้องมีการเทพื้นหรือขัดพื้นจนต้องหาเครื่องมือจากโครงการอื่นหรือรอเครื่องมือจนทำให้ต้องใช้เว ลารอนานส่วนเครื่องมือที่เสียบ่อยเนื่องจากคนงานไม่ค่อยรักษาของในการทำงานจนทำให้เครื่องมือส่วนมากจะเสียบ่อย

ด้านวิธีบริหารจัดการงานก่อสร้าง (Management) การบริหารด้านการจัดซื้อวัตถุดิบผิดพลาดไม่ตรงตามความต้องการ มีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น และการบริหารด้านแรงงานไม่เหมาะสม เป็นปัจจัยมีระดับความถี่อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และ 3.57 ตามลำดับ ทำให้มีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าปรับจากการส่งงานล่าช้า เป็นต้น การบริหารด้านเวลาการทำงานไม่เหมาะสม เนื่องจากโครงการเป็นที่อยู่อาศัยซึ่ง เป็นประเด็นที่มีระดับความถี่อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 จากผลการวิเคราะห์พบว่า การบริหารด้านการจัดซื้อวัตถุดิบผิดพลาดไม่ตรงตามความต้องการ มีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นซึ่งการสั่งซื้อของที่ผิดพลาดของผู้รับเหมาจนทำให้ต้อง

ไปสั่งซื้อของจากแหล่งอื่นและมีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นและการบริหารด้านแรงงานไม่เหมาะสม ทำให้มีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าปรับจากการส่งงานล่าช้า

สรุปและการอภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความล่าช้าในการส่งมอบห้องพักอาคารห้องชุดคอนโดมิเนียม กรณีศึกษาโครงการพลัมคอนโดสะพานใหม่ สเตชั่น บริษัท พฤกษาเรียลเฮสเตท จำกัด (มหาชน) จำกัด ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากบุคลากรในส่วนงานฝ่ายโครงการ(owner) ของพลัมคอนโดสะพานใหม่ สเตชั่น บริษัท พฤกษาเรียลเฮสเตท จำกัด (มหาชน) จำนวน 12 ท่านและในส่วนงานผู้รับเหมาก่อสร้างในงานสถาปัตยกรรมและส่งมอบห้องพัก ของบริษัท ชวนันทร์ ดีเวลลอปเม้นต์ จำกัด จำนวน 18 ท่าน รวมทั้งหมด 30 ท่าน สรุปผลการวิจัยได้ ผลกาศึกษาพบว่า ปัจจัยด้าน บุคลากร (Man) และ วิธีการบริหารการก่อสร้าง (Management) ส่งผลต่อความล่าช้าในการส่งมอบห้องพักอาคารห้องชุดคอนโดมิเนียม ผลการศึกษาพบว่าซึ่งสามารถจำแนกเป็นผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเพศ ประกอบด้วย เพศชาย 26 คน (86.7%) และเพศหญิง 4 คน (13.3%) ช่วงอายุ 31-40 ปี 18 คน (60.0%) อายุ 41-50 ปี 8 คน (26.7%) และ อายุ 21-30 ปี 4 คน (13.3%) ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี 19 คน (63.4%) อนุปริญญา 7 คน (23.3%) สูงกว่าปริญญาตรี 3 คน (10%) และระดับมัธยมศึกษา 1 คน (3.3%) ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการทำงาน 11-20 ปี 17 คน (56.7%) 6-10 ปี 9 คน (30.0%) และ 21 ปีขึ้นไป 4 คน (13.3%) ในส่วนของจำนวนโครงการที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับผิดชอบในปัจจุบันประกอบด้วย ปฏิบัติงานในปัจจุบัน 1 –3 โครงการ จำนวน 26 คน (86.7%) รองลงมาคือ 4-5 โครงการ จำนวน 4 คน (13.3%) ซึงจากการตอบแบบสอบถาม ระดับความถี่มีผลต่อความล่าช้าในด้านบุคลากร (Man) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การไม่ทำงานล่วงเวลา มีระดับความถี่อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามด้วยการขาดแรงจูงใจหรือผลตอบแทนเมื่อทำงานเสร็จก่อนเวลาเป็นประเด็นที่มีระดับความถี่อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่สำคัญคือคนงานไม่ยอมทำงานล่วงเวลาและการขาดแรงจูงใจหรือผลตอบแทนเนื่องจากผู้รับเหมาเกิดสภาพคล่องทางการเงินจนทำให้แรงงานเกิดความไม่เชื่อใจในการจ่ายค่าล่วงเวลาและแรงงานหยุดเนื่องจากช่างเทศกาล เนื่องจากระยะการหยุดของเทศกาลทำให้แรงงานไม่มีกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนในการกลับเข้ามาทำงานด้านวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง (Material) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อันดับแรกคือ การใช้วัสดุที่ไม่มีคุณภาพเป็นประเด็นที่มีระดับความถี่อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 วัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างขาดตลาด เป็นปัจจัยที่มีระดับความถี่อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความล่าช้าในด้านวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง คือการใช้วัสดุที่ไม่มีคุณภาพเนื่องจากผู้รับเหมาเน้นวัสดุที่มีราคาถูกทำให้เสียบ่อยและต้องเปลี่ยนบ่อยครั้งและวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างขาดตลาดเนื่องจากทางผู้รับเหมาขาดการเช็คสินค้าและการวางแผนในการสั่งซื้อทำให้สินค้าที่ขาดตลาดและมีการรอสินค้าด้านเงินทุน (Money) เมื่อพิจารณาเป็นราย

ปัจจัยพบว่า การล่าช้าของการจ่ายค่าแรงและการเบิกจ่ายล่าช้า เป็นประเด็นที่มีระดับความถี่อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และ 4.67 ในทำนองเดียวกัน การขาดสภาพคล่องการหมุนเวียนของบริษัทรับเหมายังเป็นประเด็นสำคัญที่มีผลต่อความล่าช้า ผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า การล่าช้าของการจ่ายค่าแรงเป็นปัจจัยที่สำคัญเนื่องจากผู้รับเหมาขาดสถาพคล่องของเงินทุนและขาดสภาพการหมุนเวียนของบริษัท ด้านเครื่องจักร (Machine) ปัจจัยที่สำคัญคือ การไม่มีเครื่องมือเครื่องจักรเป็นของตัวเอง ซึ่งมีระดับความถี่อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เครื่องมือเครื่องจักรเสียบ่อยครั้งเป็นปัจจัยความถี่อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และการรอคิวใช้เครื่องมือเครื่องจักรเป็นประเด็นที่มีระดับความถี่อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ดังนั้น การไม่มีเครื่องมือเครื่องจักรเป็นของตัวเอง เป็นปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดเนื่องจากทางผู้รับเหมาต้องมีการเทพื้นหรือขัดพื้นจนต้องหาเครื่องมือจากโครงการอื่นหรือรอเครื่องมือจนทำให้ต้องใช้เวลารอนานส่วนเครื่องมือที่เสียบ่อยเนื่องจากคนงานไม่ค่อยรักษาของในการทำงานจนทำให้เครื่องมือส่วนมากจะเสียบ่อยด้านวิธีบริหารจัดการงานก่อสร้าง (Management) การบริหารด้านการจัดซื้อวัตถุดิบผิดพลาดไม่ตรงตามความต้องการ มีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น และการบริหารด้านแรงงานไม่เหมาะสม เป็นปัจจัยมีระดับความถี่อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และ 3.57 ตามลำดับ ทำให้มีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าปรับจากการส่งงานล่าช้า เป็นต้น การบริหารด้านเวลาการทำงานไม่เหมาะสม เนื่องจากโครงการเป็นที่อยู่อาศัยซึ่ง เป็นประเด็นที่มีระดับความถี่อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 จากผลการวิเคราะห์พบว่า การบริหารด้านการจัดซื้อวัตถุดิบผิดพลาดไม่ตรงตามความต้องการ มีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นซึ่งการสั่งซื้อของที่ผิดพลาดของผู้รับเหมาจนทำให้ต้องไปสั่งซื้อของจากแหล่งอื่นและมีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นและการบริหารด้านแรงงานไม่เหมาะสม ทำให้มีค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น เช่น ค่าล่วงเวลา ค่าปรับจากการส่งงานล่าช้าและซึ่งการตอบแบบสอบถามที่ได้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานนี้ทางผู้ทำวิจัยจะได้นำข้อมูลและผลการศึกษาในส่วนนี้ไปปรับใช้งานกับโครงการคอนโดมิเนียมในโครงการอื่น ๆ ที่ใกล้เคียงกันและหาวิธีป้องกันแก้ไขปัญหาความล่าช้าในการส่งมอบห้องพักคอนโดมิเนียมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาและผลกระทบต่อกับโครงการในการส่งมอบห้องพักกับโครงการอื่น ๆ ในครั้งต่อไป

บรรณานุกรม

ณัฐพร เพิ่มทรัพย์.(2544). *การศึกษาสาเหตุและมาตรการป้องกันความล่าช้าในการก่อสร้างอาคาร.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

ทัต นาควิเชียร.(2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อความล่าช้าในโครงการก่อสร้างถนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตปริมณฑล.* (วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิศวกรรมศาตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.* อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

ภูชิต โพนทัน.(2555). *ปัจจัยของความล่าช้าในงานก่อสร้างของโครงการติดตั้งระบบประตูตรวจสอบอัตโนมัติ: กรณีศึกษา ท่าเรือกรุงเทพ.* (วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิศวกรรมศาตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณ พนักงานบริษัท พฤกษาเรียลเฮสเตท จำกัด (มหาชน) และบริษัท ชวนันทร์ ดีเวลลอปเม้นต์ ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามในการวิจัยนี้ รวมถึง พี่เพื่อนและน้อง ๆ ชาวอุเทนถวาย และนายนฤพล อัฆฆพงค์พิเชฏฐ ทุก ๆ ท่านที่ให้ความช่วยเหลือในทุกด้านและที่เป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา

ปัจจัยความล่าช้าของงานติดตั้งหินแกรนิตในโครงการก่อสร้างรัฐสภาแห่งใหม่ (สัปปายะสภาสถาน)

Factors Delaying the Installation of Granite in the New Parliamentary Construction Project (Sappaya Council of Thailand)

ธาวินวัชร์ บุญเสริมวงศา[1] กฤษฎา อนันตกาลต์[1] บุญทรัพย์ วิชญางกูร[2] ชาคริต ศรีสุวรรณรัตน์[1]
เอนก เนรมิตรครบุรี[1] สุรัติ เส็มหมัด[1] และสุชาติ เอื้อไตรรัตน์[1]

Thawinwat Boonsermwongsa[1] Kritsada Anantakarn[1] Boonsap Witchayangkoon[2]
Chachrist Srisuwanrat[1] Anek Niramitkornburee[1] Surat Semmad[1] and Suchat Auetrirat[1]

สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย[1]
ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต[2]
E-mail: surat_se@rmutto.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาปัจจัยความล่าช้าของงานติดตั้งหินแกรนิตในโครงการก่อสร้างรัฐสภาแห่งใหม่ (สัปปายะสภาสถาน) (1) เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยความล่าช้าของงานติดตั้งหินแกรนิตในโครงการก่อสร้างรัฐสภาแห่งใหม่ (สัปปายะสภาสถาน) (2) เพื่อหาแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาปัจจัยความล่าช้าของงานติดตั้งหินแกรนิตในโครงการก่อสร้างรัฐสภา แห่งใหม่ (สัปปายะสภาสถาน) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม 2563 ถึงเดือนพฤษภาคม 2564 โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยในรูปแบบของแบบสอบถามเป็นแนวทางรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำนวน 75 คน ได้แก่ ผู้จัดการโครงการ ผู้ช่วยผู้จัดการโครงการ วิศวกร สถาปนิก ผู้ควบคุมงาน เก็บข้อมูลในช่วงมกราคม 2563 ถึงพฤษภาคม 2564 ทำการศึกษาโดยใช้ multiple linear regression analysis พบว่า (1) ปัจจัยทางด้านการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ต่อความล่าช้าของงานติดตั้งหินแกรนิตอย่างมีนัยสำคัญ (2) การเปลี่ยนแปลงแบบระหว่างการก่อสร้างเป็นส่วนที่สำคัญต่อความล่าช้า ซึ่งส่งผลต่อความล่าช้าของการอนุมัติแบบที่ใช้ในการก่อสร้าง ($\bar{x}$ = 4.60 SD = 0.49) อีกทั้งผลกระทบจากโรคระบาด (Covid-2019) ยังส่งผลต่อความล่าช้าของงานติดตั้งหินแกรนิตในโครงการก่อสร้างรัฐสภา

คำสำคัญ: ความล่าช้า งานติดตั้งหินแกรนิต รัฐสภาแห่งใหม่

Abstract

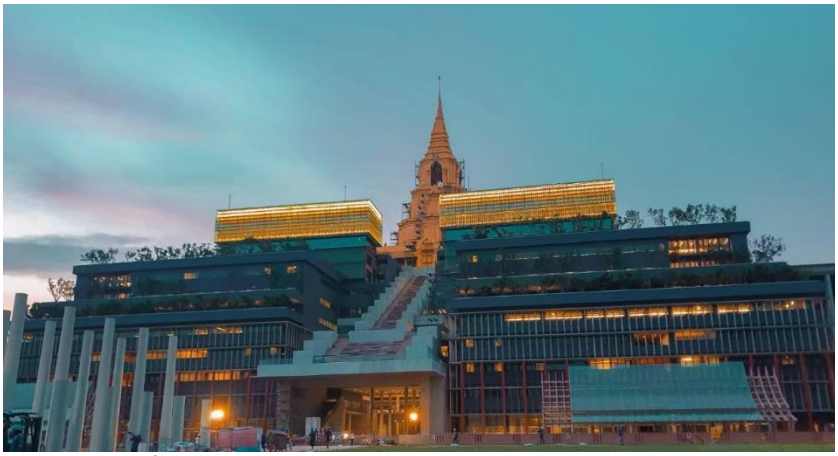
This research aims to study factors affecting the delay for granite installation in the new parliamentary construction project (Sappaya Council of Thailand) (1) To analyze the delay factor of granite installation in the new parliamentary construction project. (Sappaya Council) (2) to find ways to prevent and solve the problem of the delay factor of the granite installation in the new parliamentary construction project (Sappaya Council Sathan) to find out the determination of the prevention and solution. A questionnaire was conducted to 75 total respondents comprising project managers, assistant project managers, engineers, architects, and supervisors. The primary data were collected during January 2020 to May 2021 being unavoidably in COVID-2019 situation and analyzed using multiple linear regression analysis. The result found that the change during construction is the most relevant factor to the delay of granite installation. In detail, change in design drawing providing a late approval of construction drawing ($\bar{X}$ = 4.60 SD = 0.49**)** was a prominent factor delaying the granite installation work in this study. Moreover, the COVID-2019 situation also affected to the work.

Keywords: Delays, Granite Installations, New Parliament

บทนำ

นวัตกรรมการก่อสร้างในประเทศไทยได้พัฒนาตลอดมา วงการก่อสร้างมีนวตกรรมใหม่เกิดขึ้นมาเสมอ เพื่อให้เกิดความสวยงามคงทน ด้วยการนำศาสตร์และศิลปะมาเพื่อต่อยอดองค์ความรู้ในการพัฒนาในโครงการก่อสร้างได้เลือกสรรวัสดุ-อุปกรณ์ในงานก่อสร้างให้เกิดความสวยงาม งานก่อสร้างเปรียบเสมือนถาวรวัตถุให้คนรุ่นหลังในอนาคตได้ศึกษาเรียนรู้ วัสดุในงานก่อสร้างมีมากมาย บ้างก็ใช้เพื่อประกอบชิ้นงาน บ้างก็นำมาอบ ชุบ รีด ดัด เพื่อขึ้นรูปต่าง ๆ ตามความต้องการของอุตสาหกรรมงานก่อสร้างนั้น ๆ เช่น เหล็ก ซึ่งเป็นวัสดุที่หาได้ง่ายมีหลายประเภทขึ้นอยู่กับประเภทของการนำไปใช้งาน อลูมิเนียม ยิ่งมีหลากหลายรูปแบบ รูปทรง ล้วนผลิตขึ้นมาเพื่อตอบสนองการใช้งานในการก่อสร้างหรือแม้กระทั่งหินอ่อน หินแกรนิต ก็เป็นวัสดุที่มีคุณค่า มีความสวยงามหรูหราและสง่างาม เสริมคุณค่าให้งานก่อสร้าง ดังเช่นที่พบเห็นกันอยู่ทั่วไปในปัจจุบันและในปัจจุบันมีการนำหินแกรนิตมาใช้ในหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ งานพื้น งานผนัง งานเคาน์เตอร์โชว์สินค้า ล็อปบี้ (Lobby) โรงแรม สถานที่ราชการ สถานประกอบการที่ต้องการความหรูหรา สง่างาม โดยหินแกรนิตเป็นวัสดุจากธรรมชาติ มีลวดลาย สีสันที่หลากหลาย มีที่มาอยู่หลากหลายที่ทั่วประเทศไทยและทั่วโลก ได้แบ่งออกเป็นหลายรูปแบบ

แล้วแต่การกำหนดในปัจจุบัน มีการติดตั้งที่ไม่สลับซับซ้อนมากมายนัก ซึ่งทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการนำไปติดตั้งในลักษณะการติดตั้งรูปแบบต่าง ๆ ดังแสดงในรูปที่ 1



รูปที่ 1 อาคารรัฐสภาแห่งใหม่ (สัปปายะสภาสถาน)
ที่มา: ธาวินวัชร์ บุญเสริมวงศา, 2565.

งานก่อสร้างและติดตั้งหินอ่อนหินแกรนิตโดยทั่วไปมี 3 ปัจจัย คือ การบริหารด้านเวลา (Time) การบริหารต้นทุนการก่อสร้างและดำเนินการ (Cost) และการบริหารด้านคุณภาพ (Quality) ด้วยปัจจัยทั้ง 3 สิ่งที่กล่าวมานี้ มีความเกี่ยวพันกันอย่างต่อเนื่องกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ในเชิงวิชาการโดยจะต้องวางแผนงานอย่างรอบคอบรัดกุม เหมาะสมกับระยะเวลาก่อสร้างดังนั้นในการทำงานโครงการจึงมักเกิดปัญหามากมายในหลาย ๆ รูปแบบพร้อมทั้งอุปสรรคต่าง ๆ มักส่งผลให้เกิดความล่าช้าในโครงการก่อสร้าง ดังนั้น งานครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ถึงปัจจัยความล่าช้าของงานติดตั้งหินแกรนิตในโครงการก่อสร้างรัฐสภาแห่งใหม่ (สัปปายะสภาสถาน) และหาแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยความล่าช้าของงานติดตั้งหินแกรนิตในโครงการก่อสร้างรัฐสภาแห่งใหม่ (สัปปายะสภาสถาน)
2. เพื่อหาแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาปัจจัยความล่าช้าของงานติดตั้งหินแกรนิตในโครงการก่อสร้างรัฐสภาแห่งใหม่ (สัปปายะสภาสถาน)

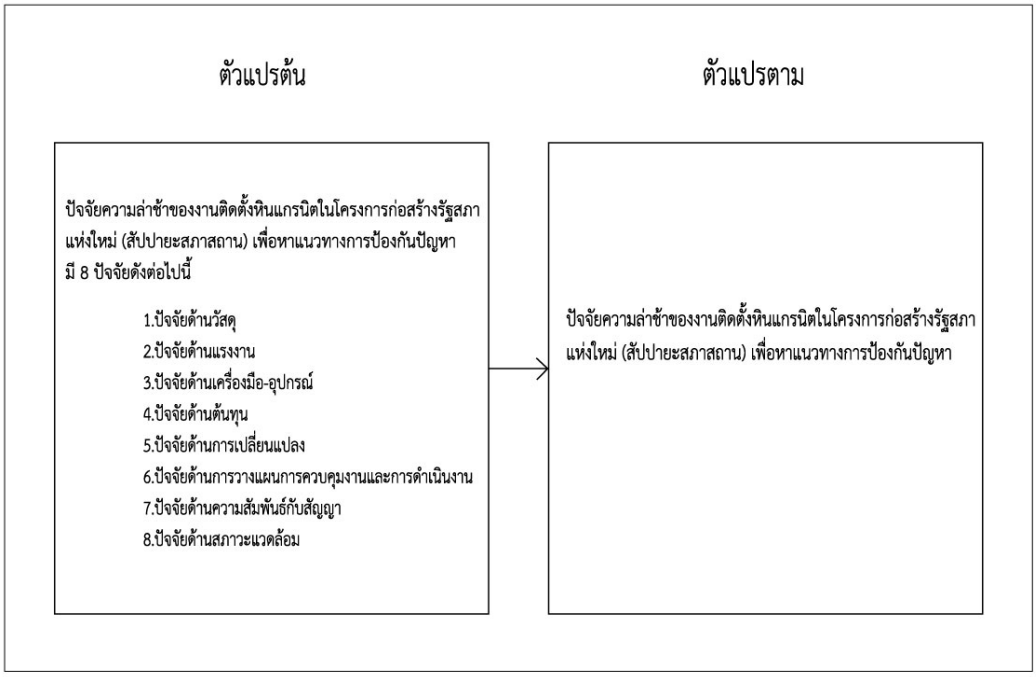
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงสาเหตุของปัจจัยความล่าช้าของงานติดตั้งหินแกรนิตในโครงการก่อสร้างรัฐสภาแห่งใหม่ (สัปปายะสภาสถาน)

2. เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนบริหารจัดการปัจจัยมักส่งความล่าช้าของงานติดตั้งหินแกรนิตในโครงการก่อสร้างรัฐสภา แห่งใหม่ (สัปปายะสภาสถาน)

3. เพื่อเป็นแนวทางการป้องกันการเกิดความล่าช้าของงานติดตั้งหินแกรนิตในโครงการก่อสร้างรัฐสภาแห่งใหม่ (สัปปายะสภาสถาน

กรอบแนวคิดของการวิจัย



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าและแนวทางแก้ไขปัญหาในงานงานติดตั้งหินแกรนิตในโครงการก่อสร้างรัฐสภาแห่งใหม่ (สัปปายะสภาสถาน) ใช้เป็นกรณีศึกษา โดยใช้ระเบียบวิธีการศึกษาแบบบรรยายดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มประชากรตัวอย่าง

1.1 กลุ่มประชากร ได้แก่ ผู้จัดการโครงการ ผู้ช่วยผู้จัดการโครงการ วิศวกร สถาปนิก ผู้ควบคุมงานและผู้รับเหมาหลัก 3 กลุ่มบริษัทกลุ่มละจำนวน 30 คน จำนวนทั้งหมด 90 คน โดยใช้กลุ่มประชากรตัวอย่าง จำนวน 73 คน

1.2 กลุ่มประชากรตัวอย่าง ได้แก่ ผู้จัดการโครงการ วิศวกรควบคุมงาน ผู้ควบคุมงานและผู้รับเหมาหลัก 3กลุ่มบริษัท กลุ่มละจำนวน 30 คน โดยใช้เกณฑ์ตามตารางของ Krejcie and Morgan และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับ	ตำแหน่ง	รวม	
	ปัจจัยความล่าช้าของงานติดตั้งหินแกรนิตในโครงการก่อสร้างรัฐสภา แห่งใหม่ (สัปปายะสภาสถาน) เพื่อหาแนวทางการป้องกันปัญหา	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1.	บริษัท เอ็มไพรฟ์แกรนิต จำกัด		
	ผู้จัดการโครงการ	1	1
	ผู้ช่วยผู้จัดการโครงการ	3	2
	วิศวกร	7	6
	สถาปนิก	7	6
	ผู้ควบคุมงาน	12	10
	รวม	**30**	**25**
2.	บริษัท ซิโน-ไทย เอ็นจิเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น		
	ผู้จัดการโครงการ	3	2
	ผู้ช่วยผู้จัดการโครงการ	5	4
	วิศวกร	7	6
	สถาปนิก	3	2
	ผู้ควบคุมงาน	12	10
	รวม	**30**	**24**
3.	ATTA Consortium		
	ผู้จัดการโครงการ	2	1

ลำดับ	ตำแหน่ง	รวม	
	ปัจจัยความล่าช้าของงานติดตั้งหินแกรนิตในโครงการก่อสร้างรัฐสภา แห่งใหม่ (สัปปายะสภาสถาน) เพื่อหาแนวทางการป้องกันปัญหา	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
	ผู้ช่วยผู้จัดการโครงการ	4	3
	วิศวกร	6	5
	สถาปนิก	3	2
	ผู้ควบคุมงาน	15	14
	รวม	**30**	**24**
	รวมจำนวนประชากรและกลุ่มประชากรตัวอย่าง	**90**	**73**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวกับความล่าช้าของงานติดตั้งหินแกรนิตในโครงการก่อสร้างรัฐสภาแห่งใหม่ (สัปปายะสภาสถาน) ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบประเมินสาเหตุและปัจจัยความล่าช้าของงาน เพื่อหาแนวทางการป้องกันปัญหา ประกอบด้วย ปัจจัยด้านวัสดุ แรงงาน เครื่องมือ-อุปกรณ์ ต้นทุน การเปลี่ยนแปลง การวางแผนการควบคุมและดำเนินงาน ความสัมพันธ์กับสัญญาและสภาวะแวดล้อม เพื่อใช้ประกอบการศึกษาในรายละเอียดของข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ถูกเก็บโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผลที่รวบรวมได้ประกอบไปด้วย ข้อมูลทั่วไป ถูกนำมาหาร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลจากแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยความล่าช้าของงานติดตั้งหินแกรนิตในโครงการก่อสร้างรัฐสภาแห่งใหม่ (สัปปายะสภาสถาน) ถูกนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เพื่อประเมินระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลให้เกิดความล่าช้าของงาน

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 2 แสดง ค่าจำนวน และร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำแนก ตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	71	97.26
หญิง	2	2.74
(รวม)	**73**	**100**

จากตารางที่ 2 แสดง ค่าจำนวน และร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง โดยจำแนก ตามเพศ จากการศึกษา พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 71 คน ร้อยละ 97.26 และรองลงมา เป็นเพศหญิง จำนวน 2 คน ร้อยละ 2.74

ตารางที่ 3 แสดงค่าจำนวนและ ร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำแนก ตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
ระหว่าง 20-25 ปี	-	-
ระหว่าง 26-30 ปี	15	20.55
ระหว่าง 31-35 ปี	30	41.10
ระหว่าง 36-40 ปี	19	26.03
ระหว่าง 41-45 ปี	8	10.96
ตั้งแต่ 46 ปี ขึ้นไป	1	1.37
(รวม)	**73**	**100**

จากตารางที่ 3 แสดงค่าจำนวน และร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง โดยจำแนก ตามช่วงอายุ ผลการศึกษา พบว่า เป็นช่วงอายุระหว่าง 31-35 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็น ร้อยละ 41.10 รองลงมาช่วงอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.03 ช่วงอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.55 ช่วงอายุระหว่าง 41-45 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 10.96 และอายุตั้งแต่ 46 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.37 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าจำนวนและ ร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
ต่ำกว่าระดับ ปวช.	-	-
ระดับ ปวช.และปวส.	7	9.59
ระดับปริญญาตรี	61	83.56
ระดับปริญญาโท	5	6.85
อื่น ๆ	-	-
(รวม)	**73**	**100**

จากตารางที่ 4 แสดงค่าจำนวนและ ร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนมาก จำนวน 61 คน คิดเป็น ร้อยละ 83.56 รองลงมา ในระดับ ปวช.และปวส. จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 9.59 และระดับปริญญาโท จำนวน 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 6.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าจำนวนและ ร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับงานก่อสร้างติดตั้งหินแกรนิต

ระดับประสบการณ์การทำงานติดตั้งหินแกรนิต	จำนวน (คน)	ร้อยละ
0-1 ปี	-	-
1-3 ปี	9	12.33
4-8 ปี	32	43.84
9-12 ปี	29	39.73
13 ปี ขึ้นไป	3	4.11
(รวม)	**73**	**100**

จากตารางที่ 5 แสดงค่าจำนวนและ ร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง โดยจำแนกตามประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับงานก่อสร้างติดตั้งหินแกรนิต ผลการศึกษา พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานก่อสร้างติดตั้งหินแกรนิตในช่วงระหว่าง 4-8 ปี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 43.84 รองลงมา ประสบการณ์การทำงานก่อสร้างติดตั้งหินแกรนิตช่วงระหว่าง 9-12 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็น ร้อยละ 39.73 ประสบการณ์การทำงานก่อสร้างติดตั้งหินแกรนิตช่วงระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.33 และประสบการณ์การทำงานก่อสร้างติดตั้งหินแกรนิต 13 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าจำนวนและ ร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ตำแหน่งงานในปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้จัดการโครงการ	4	5.47
ผู้ช่วยผู้จัดการโครงการ	9	12.33
วิศวกรโครงการ	16	21.92
สถาปนิกโครงการ	11	15.07
ผู้ควบคุมงาน	30	41.10
ผู้รับเหมา	3	4.11

(รวม)	**73**	**100**

จากตารางที่ 6 แสดงค่าจำนวนและ ร้อยละของกลุ่มประชากรตัวอย่าง โดยจำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งผู้ควบคุมงาน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 41.10 รองลงมา ตำแหน่งวิศวกรโครงการ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 21.92 ตำแหน่งสถาปนิกโครงการ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 15.07 ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการโครงการ จำนวน 9 คน คิดเป็น ร้อยละ 12.33 ตำแหน่งผู้จัดการโครงการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.47 และตำแหน่งผู้รับเหมา จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.11 ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อความล่าช้า

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มประชากรตัวอย่าง ปัจจัยที่มีส่งผลกระทบต่อความล่าช้า

ปัจจัยที่ส่งกระทบต่อความล่าช้า	**Mean**	**Std.**	**ระดับผลกระทบ**
1. ปัจจัยด้านวัสดุ	1.81	0.34	น้อย
2. ปัจจัยด้านแรงงาน	1.82	0.43	น้อย
3. ปัจจัยด้านเครื่องมือ-อุปกรณ์	1.25	0.27	น้อยที่สุด
4. ปัจจัยด้านต้นทุน	1.26	0.34	น้อยที่สุด
5. ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลง	3.04	0.45	ปานกลาง
6. ปัจจัยด้านการวางแผนการควบคุมงานและการดำเนินงาน	2.90	0.43	ปานกลาง
7. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับสัญญา	1.36	0.28	น้อยที่สุด
8. ปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม	1.94	0.49	น้อย
(รวม)	**1.92**	**0.25**	**น้อย**

จากตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มประชากรตัวอย่าง ปัจจัยที่มีส่งผลกระทบต่อความล่าช้า ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ย 1.92 ค่า Std. 0.25 ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง 3.04 ค่า Std. 0.45 ส่งผลกระทบมาก รองลงมา ปัจจัยด้านการวางแผนการควบคุมงานและการดำเนินงาน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.90 ค่า Std. 0.43 และปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อมอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.94 ค่า Std. 0.49 ตามลำดับ คะแนนความล่าช้าจากปัจจัยทั้ง 8 ประกอบด้วย ปัจจัยด้านวัสดุ ปัจจัยด้านแรงงาน ปัจจัยด้านเครื่องมือ-อุปกรณ์ ปัจจัยด้านต้นทุน ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยด้านการวางแผนการควบคุมงานและการดำเนินงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับสัญญา และปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อมจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มเป้าหมายถูกนำมาหาค่าเฉลี่ยทางคณิตศาสตร์

ดังแสดงในภาคผนวก ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อล่าช้ามากที่สุดคือผู้ออกแบบอนุมัติแบบที่ใช้ในการก่อสร้างล่าช้า ($\bar{x}$ = 4.60 SD = 0.49) โดยมีปัจจัยย่อยอื่น ๆ ประกอบเช่น ขั้นตอนการผลิตจากโรงงาน ($\bar{x}$ = 3.65 SD = 0.40) การเปลี่ยนแปลงแบบระหว่างการก่อสร้าง ($\bar{x}$ = 4.02 SD = 0.42) และที่สำคัญคือปัจจัยปัญหาเกี่ยวกับทางการสั่งหยุดเนื่องจากโรคระบาดร้ายแรง ($\bar{x}$ = 4.38 SD = 0.68) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นเป็นองค์ประกอบหลักท่างผลทำให้เกิดการล่าช้าของงานติดตั้งหินแกรนิตในโครงการก่อสร้างรัฐสภาแห่งใหม่ (สัปปายะสภาสถาน)

สรุปและการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยความล่าช้าของงานติดตั้งหินแกรนิตในโครงการก่อสร้างรัฐสภาแห่งใหม่ (สัปปายะสภาสถาน) เพื่อหาแนวทางการป้องกันปัญหาและเพื่อศึกษาความล่าช้าของงานติดตั้งหินแกรนิต ใช้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยความล่าช้าของงานติดตั้งหินแกรนิตและหาแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาปัจจัยความล่าช้าของงานติดตั้งหินแกรนิต โดยทำแบบสอบถาม (Questionnaire) เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการก่อสร้างติดตั้งหินแกรนิต ได้แก่ ผู้จัดการโครงการ ผู้ช่วยผู้จัดการโครงการ วิศวกร สถาปนิก ผู้ควบคุมงานและผู้รับเหมา จำนวนทั้งหมด 90 คน โดยใช้เกณฑ์ตามตารางของ Krejcie and Morgan และใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้กลุ่มประชากรตัวอย่าง จำนวน 73 คน จากนั้นนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) การหาค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)

ซึ่งสามารถจำแนกเป็นผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเพศ พบว่า เป็นเพศชาย 88 คน (97.78%) เพศหญิง 2 คน (2.22%) อยู่ในช่วงอายุ 31-35 ปี 43 คน (47.78%) ช่วงอายุ 36-40 ปี 21 คน (23.33%) และช่วงอายุ 26-30 ปี 17 คน (18.89%) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี 78 คน (86.67%) ระดับปวช.และปวส. 7 คน (7.78%) และระดับปริญญาโท 5 คน (5.56 %) มีประสบการณ์การทำงานติดตั้งหินแกรนิตในช่วง 4-8 ปี 41 คน (45.56 %) ประสบการณ์การทำงานก่อสร้างติดตั้งหินแกรนิต 9-12 ปี 37 คน (41.11 %) และประสบการณ์การทำงานก่อสร้างติดตั้งหินแกรนิตช่วงระหว่าง 1-3 ปี 9 คน (10.00%) และมีตำแหน่งงานเป็นผู้ควบคุมงาน 37 คน (41.11 %) ตำแหน่งวิศวกรโครงการ 31 คน (34.44 %) และตำแหน่งสถาปนิกโครงการ 12 คน (13.33 %)

ปัจจัยความล่าช้าของงานติดตั้งหินแกรนิตในโครงการก่อสร้างรัฐสภาแห่งใหม่ (สัปปายะสภาสถาน) สามารถเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ ด้านการเปลี่ยนแปลง ด้านการวางแผนการควบคุมงานและการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสภาวะแวดล้อม ด้านแรงงาน ด้านวัสดุ ด้านความสัมพันธ์กับสัญญาอยู่ในระดับน้อย ด้านต้นทุน และด้านเครื่องมือ-อุปกรณ์อยู่ในระดับน้อยที่สุด

จากผลการศึกษากลุ่มประชากรตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าของงานก่อสร้างติดตั้งหินแกรนิตในครั้งนี้ ได้แก่ ปัจจัยที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง เช่น เกิดการเปลี่ยนแปลงจากไม่ได้สำรวจหน้างานจริง จาก Shop Drawing ขัดแย้งกับสเปคของวัสดุ เกิดการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากเจ้าของงานเปลี่ยนแปลงรายละเอียดวัสดุหรือกระทั่งการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากเจ้าของโครงการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์และรายละเอียดของโดรงการ ซึ่งส่งผลให้การอนุมัติแบบที่ใช้ในการก่อสร้างช้าลงด้วย รวมทั้งผลกระทบจากโรคระบาด (Covid-2019) ยังเป็นส่วนที่ส่งผลต่อความล่าช้าอีกด้วย

บรรณานุกรม

ณัฐวุฒิ ทรายมูล. (2561). *ปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าในงานก่อสร้างโครงการบ้านจัดสรรแบบสั่งสร้าง.* บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธนัท แก้วนพรัตน์. (2560). *การศึกษาความคิดเห็นของผู้รับเหมาช่วงของปัจจัยที่มีผลต่อความล่าช้าในการก่อสร้างอาคารที่พักอาศัยประเภทให้เช่าซื้อ กรณีศึกษา บริษัท เดอะไพร์ม พรอพเพอตี้ จำกัด.* การจัดการการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธราจักร์ กองแก้ว. (2558). *การศึกษาสาเหตุของความล่าช้าในงานก่อสร้างกรณีศึกษาโครงการบ้านจัดสรร.* (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). วิศวกรรมและการบริหารงานก่อสร้าง วิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

พีระพงษ์ เพ็ชรพัน. (2554). *การศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าภายในโครงการก่อสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เขตภาคตะวันตก.* (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). วิศวกรรมและการบริหารงานก่อสร้าง วิศวกรรมโยธา วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

ภูชิต โพนทัน. (2555).*ปัจจัยของความล่าช้าในงานก่อสร้างของโครงการติดตั้งระบบประตูตรวจสอบอัตโนมัติ.* (ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

มารุต ชาวสวน. (2549). *การศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้า ภายในโครงการก่อสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสระบุรี.* (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). วิศวกรรมและการบริหารงานก่อสร้าง. วิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

กิตติกรรมประกาศ

งานค้นคว้าอิสระนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ถ้าหากขาดข้อมูลที่สำคัญจากบุคลากรและเจ้าหน้าที่ เพื่อน พี่ น้อง ชาวอุเทนถวาย และ บริษัท เอ็มไพร์แกรนิต จำกัด ทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูลสนับสนุนสำหรับงานค้นคว้าอิสระปนี้ได้เป็นอย่างดีและขอขอบคุณทุกท่านที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าเพื่อแนะนำข้อมูลที่สำคัญ ซึ่งในความสำเร็จนี้ย่อมเป็นผลมาจากความกรุณาของทุกท่านข้างต้น

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความหยาบผิวด้วยดอกกัดเอ็นมิลคาร์ไบด์ในงานกัดเหล็กกล้าสเตนเลส SUS420J2

A Study of Influenced Factors to Surface Roughness of End Mill Carbide in Milling Steel Stainless SUS420J2

รัฐติกรณ์ ศรีสวัสดิ์[1] และสิทธิชัย แก้วเกื้อกูล[2]

Rattikorn Srisawat[1] and Sittichai Kaewkuekool[2]

นักศึกษา[1],

ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี กรุงเทพฯ 10140[2]

E-mail: rattikorn.s.@ovec.moe.go.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยหลักที่มีผลกระทบต่อความหยาบผิวในกระบวนการงานกัดเหล็กกล้าสตนเลส SUS420J2 โดยใช้ดอกกัดเอ็นมิลคาร์ไบด์ 4 ฟัน (2) เพื่อทำนายค่าความหยาบผิวของงานกัดด้วยเครื่องกัดซีเอ็นซี ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากการออกแบบการทดลองเชิงแฟคทอเรียล เป็นการทดลองโดยมีปัจจัยที่ใช้ในการศึกษา คือ ความเร็วตัด (Cutting speed) 3 ระดับ คือ 27, 40 และ 52 เมตร/นาที อัตราป้อน (Feed rate) 3 ระดับ คือ 233, 346 และ 450 มิลลิเมตร/รอบ และตัวแปรควบคุม ระยะป้อนลึก (Depth of cut) 1 ระดับ คือ 0.5 มิลลิเมตร และการเปิดและปิดน้ำหล่อเย็นในงานกัด ตัวแปรตาม คือ ค่าความหยาบผิว ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยหลักความเร็วตัดและอัตราป้อนส่งผลต่อค่าความหยาบผิวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (2) ปัจจัยร่วมระหว่างความเร็วตัดและอัตราป้อนส่งผลต่อต่อค่าความหยาบผิวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถใช้ความเร็วตัดและอัตราป้อนที่เหมาะสมและคุณภาพความหยาบผิวที่ดี

คำสำคัญ: ความหยาบผิว/ความเร็วตัด/อัตราป้อน

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the factors affecting of surface roughness in the milling of SUS420J2 stainless steel by using the endmill carbide kugel 4, (2) to predict the values of milling surface roughness by CNC milling machine. The data collection was factorial designs of experiment with the factors used in the study were cutting speed in 3 levels: 27, 40 and 52 m/min, feed rate in 3 levels: 233, 346 and 450 mm/rev, control variable depth of cut in 1

level: 0.5 mm. and coolant controlling in milling process. The dependent variables are surface roughness. The results showed that the factors affecting the surface roughness were (1) the main factor cutting speed and feed rate which affects the surface roughness at statistically significant level of 0.01. (2) the common factor cutting speed and feed rate which affects the surface roughness at statistically significant level of 0.05. Which can use cutting speed, suitable feed rate and good surface roughness quality.

Keywords: Surface Roughness, Cutting Tool, Feed Rate

บทนำ

อุตสาหกรรมแม่พิมพ์เป็นงานที่รองรับและสนับสนุนอุตสาหกรรมการผลิตที่สำคัญเกือบทุกประเภท เนื่องจากการผลิตชิ้นส่วนในภาคอุตสาหกรรมส่วนใช้แม่พิมพ์ (Mold) ในการขึ้นรูปและกำหนดรูปร่างผลิตภัณฑ์ให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและขนาดตามความต้องการ โดยแม่พิมพ์ที่ดีจะส่งผลให้อุตสาหกรรมการผลิตสามารถผลิตชิ้นส่วนมีรูปร่างและขนาดได้มาตรฐาน รวดเร็ว ในจำนวนผลผลิตที่มากขึ้น รวมทั้งลดความสูญเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต การผลิตชิ้นส่วนและการผลิตแม่พิมพ์จำเป็นต้องมีการตัดเฉือนโลหะในกระบวนการขึ้นรูป เช่น งานกลึง งานไส งานกัด และงานเจียระไน โดยเครื่องจักรที่ได้รับความนิยมในปัจจุบันเครื่องจักรกลอัตโนมัติ อาทิ เช่นเครื่องกัดอัตโนมัติ (CNC Milling Machine) ที่มีความเที่ยงตรงสูงคุณภาพของชิ้นงานสูงลดเวลาและค่าใช้จ่ายลง การศึกษาอุณหภูมิของชิ้นงานในขณะตัดเฉือนในการกัดวัสดุสเตนเลสโดยไม่ใช้สารหล่อเย็น กระบวนการกัดคือการตัดเนื้อโลหะวัสดุสเตนเลสเป็นวัสดุที่เหนียวตัดเฉือนได้ยากและ ความแข็งแรงสูง และการนำความร้อนต่ำเมื่อตัดเฉือนจะทำให้อุณหภูมิบริเวณการตัดเฉือนสูง เกิดการพอกติดของเศษบริเวณคมตัดวิธีแก้ไขส่วนใหญ่ใช้สารหล่อเย็นในการระบายความรอน ปจจัยที่มีผลกระทบตอการเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิของชิ้นงานมาจากการแพรกระจายของการสึกหรอแบบแตกบิ่นบนคมตัดดอกกัดในการกัดวัสดุสเตนเลสแบบด้านข้างคมตัด(ปรเมศวร์ เบ้าวรรณ์, 2561) ปัจจัยที่ส่งผลต่อค่าความหยาบผิวของการกัดอะลูมิเนียมเกรด 6061-T6 และการสร้างแบบจำลองทางคณิตศาสตร์เพื่อทำนายค่าความหยาบผิวงานกัดด้วยเครื่องกัด CNC จากการทดลองพบว่าปัจจัยหลักส่งผลต่อความหยาบผิวคือความเร็วรอบและอัตราป้อน ส่วนปัจจัยร่วมไม่มีผลต่อความหยาบผิว(สมเสียง จันทาสี, 2559) การกัดชิ้นงานเหล็กกล้าคาร์บอนปานกลาง (S45C) ด้วยดอกกัดเอ็นมิล ปัจจัยที่ผลต่ออายุการใช้งานดอกกัดเอ็นมิลปัจจัยหลักที่สำคัญ คือ ความเร็วรอบ อัตราป้อน ระยะป้อนลึก การเปรียบเทียบทิศทางการตัดเฉือนชิ้นงาน ตัวแปร คือ ความหยาบผิวตามมาตรฐาน (Ra) $\leq$1.6 ไมโครเมตร ระดับของปัจจัยที่เหมาะสมที่สุดคือทิศทางการเคลื่อนที่การตัดเฉือนแบบตามเข็ม เปิดน้ำหล่อเย็น ระยะป้อนลึก 2 มิลลิเมตร ได้คุณภาพการหยาบผิวที่ดีและอายุการใช้งานของดอกกัดที่นานขึ้น(ปฏิพัทธ์ หงส์สุวรรณ, 2560) ศึกษาความเป็นไปได้ในการกัดปาดผิวหน้าโลหะเชื่อมพอกแข็งบน

ผิวเหล็กกล้าคาร์บอน JIS-S50C และการสึกหรอของคมตัดในสภาวะเปียกและแห้ง พบว่าการกัดในสภาวะแห้งให้ค่าการสึกหรอต่ำกว่าเพราะว่าในสภาวะเปียกสารหล่อเย็นไม่สามารถแทรกซึมเข้าผิวสัมผัสระหว่างชิ้นงานกับคมตัดเพื่อลดอุณหภูมิการตัดเฉือนส่งผลให้เกิดการสึกหรอที่(ปราโมทย์ พนูนายม, 2559) การออกแบบการทดลองแบบหนึ่งส่วนแปดแฟรคชั่นแฟคทอเรียล มาเป็นแบบการทดลอง ปัจจัยที่ผลกับความหยาบผิว ในการตัดเฉือนวัสดุ 4 ปัจจัยได้แก่ อัตราป้อนต่อฟัน, ความเร็วตัดเฉือน, ความลึกในการกัดในแนวรัศมีและความลึกของการกัดในแนวแกน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสึกหรอของเครื่องมือตัด 3 ปัจจัย ได้แก่ มุมคายเศษ, มุมเกลียวและจำนวนคมตัด การทดลองแบบไม่หล่อเย็น(องัศุมารินทร์ ประภาสพงษ์, 2559) ความหยาบผิวในการกัดซีเอ็นซีของเหล็ก P20 โดยใช้โครงข่ายประสาทเทียม (ANN) อาร์เรย์มุมฉาก L50 ของ Taguchi ในการออกแบบการทดลอง ปัจจัยในการทดลอง ความเร็วตัด, อัตราป้อน, การป้อนความลึกตามแนวแกนและความลึกของการตัดตามแนวรัศมีมาปรับพารามิเตอร์ และใช้อัตราการตัดเฉือนวัสดุและความหยาบผิวเป็นพารามิเตอร์เอาต์พุต แบบจำลอง ANN ถูกสร้างแบบจำลองโดยใช้ Multilayer Perceptron Network (M. Vishnu Vardhan, 2018)

การจากทบทวนงานวิจัยหลาย ๆ งานวิจัยนั้นพบว่า ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความหยาบผิวชิ้นงานของการตัดเฉือนวัสดุในงานกัดศึกษาในเรื่องของ ความเร็วตัด อัตราป้อน ระยะป้อนลึก ในการกัดในแนวรัศมีและความลึกของการกัดในแนวแกนทิศทางที่ต้องการตัดเฉือนการทดลองแบบหล่อเย็นและแบบไม่หล่อเย็น ผลที่เกิดขึ้นหลังผ่านกระบวนการกัด คือ ค่าความหยาบผิวกับพารามิเตอร์ที่เหมาะสมกับวัสดุในกระบวนการผลิตแม่พิมพ์เหล็กกล้าสเตนเลส SUS420J2 ก็เป็นที่นิยมใช้แต่ปัญหาในกระบวนการกัดนั้นค่าความหยาบผิวยังสูงเนื่องจากวัสดุมีความเหนี่ยวและแข็งแรงเพราะส่วนมากจะเลือกตั้งค่าพารามิเตอร์ตามคู่มือของเครื่องมือตัดหนังสือประกอบการเรียนและประสบการณ์การผู้ปฏิบัติงานด้านงานกัด ค่าพารามิเตอร์ที่นำมาใช้อาจไม่เหมาะสม เช่นความเร็วรอบที่สูงเกินหรือต่ำเกินไปอัตราป้อนที่เร็วหรือช้าเกินไปอาจมีผลให้ค่าความหยาบผิวสูง

จากการศึกษาข้อมูลงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นจึงเป็นที่มาของงานวิจัย “การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความหยาบผิวด้วยดอกกัดเอ็นมิลคาร์ไบด์ในงานกัดเหล็กกล้าสเตนเลส SUS420J2” ซึ่งผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความหยาบผิวด้วยดอกกัดเอ็นมิลคาร์ไบด์ในการกัดเหล็กกล้าสแตนเลส SUS 420J2 โดยใช้เครื่องกัด (CNC) กัดด้วยดอกเอ็นมิลคาร์ไบด์ 4 ฟัน เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดปัจจัยที่ใช้ในตั้งค่าพารามิเตอร์ในการตัดเฉือนชิ้นงานให้คุณภาพความหยาบผิวที่เหมาะสม ลดขั้นตอนในการเจียระไนลดเวลาในการปฏิบัติงานและต้นทุนการผลิต การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ คือ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยหลักที่มีผลกระทบต่อความหยาบผิวในกระบวนการงานกัดเหล็กกล้าสเตนเลส SUS420J2 โดยใช้ดอกกัดเอ็นมิลคาร์ไบด์ 4 ฟัน (2) เพื่อทำนายค่าความหยาบผิวของงานกัดด้วยเครื่องกัดซีเอ็นซี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปรเมศวร์ เบ้าวรรณ์ (2561,น. 74) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาอุณหภูมิของชิ้นงานในขณะตัดเฉือนในการกัดวัสดุสเตนเลสแบบไม่ใช้สารหลอเย็น การกัดเป็นหนึ่งในกระบวนการตัดโลหะที่สำคัญที่ต้องพยายามคิดค

นหาวิธีการที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการตัดเฉือนเพื่อหลีกเลี่ยงการใช้สารหล่อเย็นเพื่อความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม วัสดุสเตนเลสถูกขึ้นชื่อว่าตัดเฉือนได้ยากเนื่องจากเป็นวัสดุที่มีความเหนียว ความแข็งแรงสูง และการนำความร้อนต่ำเมื่อตัดเฉือนจะทำให้อุณหภูมิบริเวณการตัดเฉือนสูงเกิดการพอกติดของเศษบริเวณคมตัดวิธีแก้ไขส่วนใหญ่ใช้สารหล่อเย็นในการระบายความร้อนซึ่งส่งผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และอุณหภูมิของชิ้นงานขณะตัดเฉือนกับรูปร่างดอกกัดและวัสดุเคลือบให้การตัดเฉือนชิ้นงานมีประสิทธิภาพและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จากผลวิจัยพบว่าดอกกัดมุมเอียง 60 องศา เคลือบด้วยสารเคลือบ TiAlN สามารถป้องกันการสึกหรอของคมตัดดอกกัดได้ดีที่สุดและอุณหภูมิของชิ้นงานในขณะตัดเฉือนที่สูงขึ้นนอกจากมาจากปริมาณแหล่งความร้อนบริเวณคมตัดที่เพิ่มมากขึ้นตามขนาดของมุมเอียงแล้ว การสึกหรอแบบแตกบิ่นก็มีส่วนทำให้อุณหภูมิชิ้นงานขณะตัดเฉือนเพิ่มสูงขึ้นด้วย

สมเสียง จันทาสี (2559, น. 77) ได้ทำงานวิจัยเรื่อง การทำนายความหยาบผิวในงานกัดอะลูมิเนียมเกรด 6061-T6 โดยใช้วิธีทางสถิติ วัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความหยาบผิวของอะลูมิเนียมเกรด 6061-T6 และสร้างแบบจำลองทางคณิตศาสตร์ เพื่อทำนายค่าความหยาบผิวของงานกัดด้วยเครื่องกัดซีเอ็นซีแบบแนวตั้งโดยการออกแบบการทดลองเชิงแฟคทอเรียลเป็นแบบการทดลองโดยมีปัจจัยศึกษาได้แก่ ความเร็วรอบ อัตราป้อน และระยะป้อนลึก จากการทดลองพบว่าปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความหยาบผิวคือ ความเร็วรอบและอัตราป้อน โดยมีผลต่อความหยาบผิวชิ้นงานอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนปัจจัยร่วมไม่มีผลต่อความหยาบผิว ผลจากการทดลองสามารถกำหนดระดับปัจจัยที่เหมาะสมคือ ความเร็วรอบ 2000 รอบต่อนาที อัตราป้อน 100 มิลลิเมตรต่อนาที และระยะป้อนลึก 1.0 มิลลิเมตร และเมื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความหยาบผิวที่ได้จากการทดลองเพื่อยืนยันสมการกับค่าที่ได้จากการแทนค่าสมการถดถอยที่สร้างขึ้น พบว่าค่าทั้งสองไม่แตกต่างกัน จึงสรุปว่าสมการถดถอยสามารถใช้เพื่อทำนายค่าความหยาบผิวได้

คมพันธ์ ชมสมุทร (2560, น. 246) ได้ทำงานวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพทิศทางการกัดงานที่มีผลต่อค่าความหยาบผิวโดยวิธีทากูชิ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพทิศทางการกัดชิ้นงานด้วยเครื่องจักรกลอัตโนมัติ โดยใช้ทองเหลืองเป็นวัสดุทดสอบ สำหรับเครื่องกัดอัตโนมัติขนาดเล็ก โดยไม่ใช้น้ำหล่อเย็น ทดลองด้วยดอกกัด (End mill) ขนาด 10 มิลลิเมตร แบบ 4 ฟัน หาค่าประสิทธิภาพการกัดชิ้นงานโดยวัดจากค่าความหยาบผิวของชิ้นงาน ทำการเปรียบเทียบทิศทางการกัดชิ้นงาน 2ทิศทาง คือการชดเชยรัศมีดอกกัดออกทางด้านซ้ายด้วย G41 (Tool path Compensation Left)และ การชดเชยรัศมีดอกกัดออกทางด้านขวาด้วย G42 (Tool path Compensation Right) โดยกำหนดปัจจัยการทดสอบ 3 ปัจจัย ปัจจัยละ 3 ระดับ คือ ความเร็วรอบ 1200, 1500 และ 1800รอบต่อนาที อัตราป้อน 80, 100 และ120 มิลลิเมตรต่อนาทีระยะป้อนลึก 3, 4 และ 5 มิลลิเมตรเก็บข้อมูลการทดสอบตามวิธีทากูชิ (Taguchi method) พบว่าชิ้นงานที่กัดด้วยทิศทางการกัดด้านซ้าย ให้ค่าความหยาบผิวน้อยกว่าชิ้นงานที่กัดด้วยทิศทางการกัดด้านขวา การกัดชิ้นงานด้านซ้าย (G41) มีผลต่อค่าความหยาบผิว

มากที่สุด คือ ระยะป้อนลึก คิดเป็นร้อยละ 77.81 รองลงมาคืออัตราป้อน และความเร็วรอบ คิดเป็นร้อยละ 14.16 และ 8.02 ตามลำดับ

ปฏิพัทธ์ หงส์สุวรรณ (2560, น. 303) ได้ทำงานวิจัยเรื่องปัจจัยในการกัดชิ้นงานด้วยมีดกัดเอ็นมิลล์โซลิดคาร์ไบด์เคลือบผิวไทเทเนียมอะลูมิเนียมไนไตรด์ที่มีผลต่ออายุการใช้งานของคมตัดและความเรียบผิว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยในการกัดชิ้นงานด้วยมีดกัดเอ็นมิลล์โซลิดคาร์ไบด์เคลือบผิวไทเทเนียมอะลูมิเนียมไนไตรด์ที่มีผลต่ออายุการใช้งานของคมตัดและความเรียบผิว โดยทำ การทดสอบการตัดเฉือนวัสดุเหล็กกล้าคาร์บอนปานกลาง (S45C) ปัจจัยที่มีผลต่ออายุการใช้งานของมีดกัดที่สำคัญคือความเร็วรอบ อัตราการป้อนและความลึกในการตัดเฉือน นอกจากนี้ปัจจัยที่มีผลต่อคมตัดยังเกิดจากทิศทางการควบคุม ระยะในการป้อนตัดเฉือนงานด้านข้างและการหล่อเย็น ดังนั้นงานวิจัยฉบับนี้จึงทำ การทดลองโดยควบคุมความเร็วรอบ อัตราการป้อนความลึกในการตัดเฉือน และได้กำหนดปัจจัยในการศึกษาทดลองโดยกำหนดปัจจัย 3 ประเภทคือ ระยะการป้อน (Overlap) ทิศทางควบคุมการกัด (Cut Direction) และน้ำหล่อเย็น (Coolant) ตัวแปรคือความเรียบผิวของงานซึ่งอยู่ในขอบเขตที่กำหนดในมาตรฐานงานกัดความเรียบผิว (Ra) ≤ 1.6 ไมโครเมตร ใช้ความเร็วรอบคงที่ 1500 รอบ/นาที โดยมีการกำหนดระดับปัจจัย 2 ระดับคือระยะการป้อนที่ 2 มิลลิเมตร และ 4 มิลลิเมตรทิศทางการเคลื่อนที่ตัดเฉือนแบบ Climb Milling และการเคลื่อนที่ตัดเฉือนแบบ Conventional Milling การปิดและเปิดน้ำหล่อเย็นจากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่ออายุการใช้งานและความเรียบผิวงานคือ ระยะการป้อนลึกทิศทางควบคุมการกัดและการปิดเปิดน้ำหล่อเย็นมีผลต่ออายุการใช้งานของมีดกัดอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ระดับของปัจจัยที่เหมาะสมที่สุดคือทิศทางการเคลื่อนที่การตัดเฉือนควรใช้แบบกัดตามควรเปิดน้ำหล่อเย็นและระยะการป้อนลึกที่ 2 มิลลิเมตร ทำให้อายุการใช้งานมีดกัดสามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพมีคุณภาพความเรียบผิวงานที่ดีและมีอายุการใช้งานนานขึ้น

สมมุติฐานของการศึกษาวิจัย

- ปัจจัยที่ศึกษาส่งผลต่อความหยาบผิวงานกัดเหล็กกล้าสเตนเลส เกรด SUS420J2

ขอบเขตของการศึกษางานวิจัย

- เครื่องกัด CNC
- ดอกกัดเอ็นมิลคาร์ไบด์ 4 ฟัน
- ชิ้นงานในการทดลอง คือ เหล็กกล้าสเตนเลส เกรด SUS420J2
- ตัวแปรต้น คือ ความเร็วตัด (เมตร/นาที), อัตราป้อน (มิลลิเมตร/นาที)
- ตัวแปรตาม คือ ค่าความหยาบผิวงานกัด

วิธีการดำเนินการวิจัย

ศึกษาและรวบรวมข้อมูล

- ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาจากตำรา วารสาร และสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อเป็นแนวทางการวิจัย

กำหนดปัจจัยในการทดลอง

- ปัจจัยหลัก คือ ความเร็วตัด ประกอบด้วย 3 ระดับ คือ 27, 40และ52 เมตร/นาที, อัตราป้อน ประกอบด้วย 3 ระดับ คือ 233, 346และ450 มิลลิเมตร/นาที
- ปัจจัยตอบสนอง คือ ค่าความหยาบผิวงานกัดเหล็กกล้าสเตนเลส เกรด SUS420J2

การจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทดลอง

- เหล็กกล้าสเตนเลส เกรด SUS420J2
- เครื่องกัด CNC
- ดอกกัดเอ็นมิลคาร์ไบด์ 4 ฟัน

การออกแบบการทดลอง

โดยใช้การออกแบบการทดลอง แบบแฟคทอเรียเต็มรูปแบบ (Full Factorial Design) ซึ่งมีทั้งหมด 3 ปัจจัย ได้แก่ ความเร็วตัด 3 ระดับ อัตราป้อน 3 ระดับ และ ระยะป้อนลึก 1 ระดับ ซึ่งทำการทอลองซ้ำทั้งหมด 3 ครั้ง เพื่อประสิทธิภาพในการทดลอง ทำให้ได้จำนวนชิ้นงาน 27 ชิ้น ANOVA ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แผนการทดลองกำหนดเงื่อนไขละ 3 ซ้ำ

ระยะป้อนลึก (มม.)	อัตราป้อน (มม./นาที)	ความเร็วตัด (เมตร/นาที)								
		27			40			52		
		1	2	3	1	2	3	1	2	3
0.5	233	A1	A2	A3	D1	D2	D3	G1	G2	G3
	346	B1	B2	B3	E1	E2	E3	H1	H2	H3
	450	C1	C2	C3	F1	F2	F3	I1	I2	I3

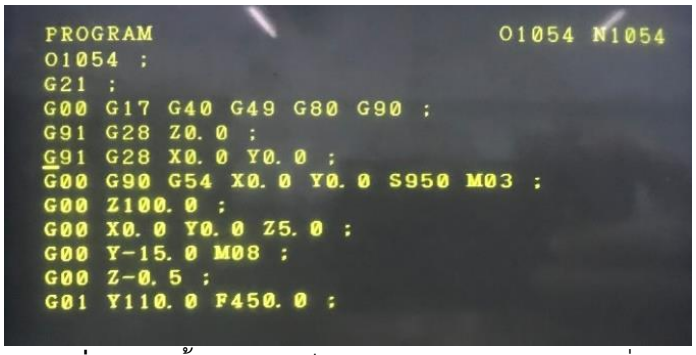
ขั้นตอนการทดลอง

การกัดชิ้นงานทดลองจะใช้วิธีการสุ่มเลือกชิ้นงาน จากตารางที่ 1 มาทำการกัดชิ้นงานภายใต้เงื่อนไขที่ได้ออกแบบการทดลองไว้จนครบ 27 ชิ้นเพื่อป้องกันการเกิด Order Effect ของการทดลอง โดยมีขั้นตอนดังนี้



รูปที่ 1 ชิ้นงานที่เตรียมสำหรับการทดลอง

- นำชิ้นงานจากการสุ่ม ใส่ในเครื่องกัด CNC พร้อมติดตั้งดอกกัดเอ็นมิลคาร์ไบด์ และปรับตั้งค่าความเร็วตัด อัตราป้อน ตามที่ตารางที่ 1 ของชิ้นงานทดลองนั้นๆ

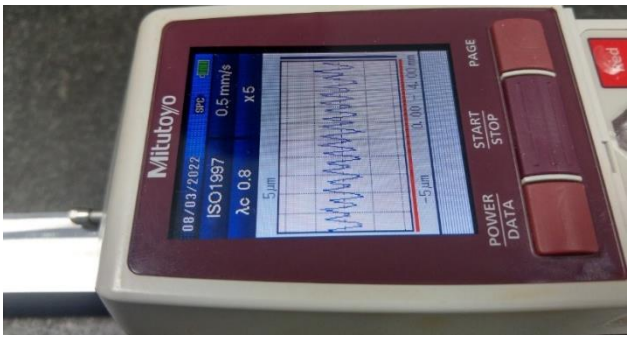


รูปที่ 2 ปรับตั้งค่าความเร็วตัด อัตราป้อน ตามตารางที่ 1

- ทำการตัดเฉือนชิ้นงานกัด ความยาว 100 มิลลิเมตร
- ถอดชิ้นงานและดอกกัดเอ็นมิลคาร์ไบด์ 4 ฟัน ออกพร้อมทำความสะอาดชิ้นงานและกัดเอ็นมิลคาร์ไบด์ 4 ฟัน เพื่อเตรียมนำไปตรวจสอบหาค่าความหยาบผิวและดำเนินการตามข้อที่ 1 ถึง ข้อที่ 3 จนครบทุกชิ้น

เก็บผลการทดลอง

นำชิ้นงานทดลองตรวจสอบหาค่าความหยาบผิว Ra ของชิ้นงานแต่ละชิ้น จะวัดวัด 3 ตำแหน่ง โดย ตำแหน่งแรกห่างจากขอบล่าง 20 มิลลิเมตร ตำแหน่งที่สอง กลางชิ้นงาน ห่างจากจุดที่วัดแรก 15 มิลลิเมตร ตำแหน่งที่สามห่างจากขอบบน 20 มิลลิเมตร แต่ละจุดจะห่างกัน 5 มิลลิเมตร วัดจากขอบด้านข้าง นำผลการทดลองบันทึกลงตารางบันทึกแล้วหาค่าเฉลี่ย ซึ่งมีหน่วยเป็นไมโครเมตร (μm)



รูปที่ 3 การวัดค่าความหยาบผิวของชิ้นงานกัด Ra

การวิเคราะห์ข้อมูล

- ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) การหาค่าเฉลี่ยของค่าความหยาบผิว
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

ผลการศึกษา

จากการทดลองหาค่าความหยาบผิวงาน (ความหยาบผิวเฉลี่ย: Ra) แสดงไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แผนการทดลองกำหนดเงื่อนไขละ 3 ซ้ำ

ระยะป้อนลึก (มม.)	อัตราป้อน (มม./นาที)	ความเร็วตัด (เมตร/นาที)								
		27			40			52		
		1	2	3	1	2	3	1	2	3
0.5	233	0.718	0.918	0.940	0.835	0.945	0.805	0.577	0.495	0.427
	346	0.748	0.966	0.998	1.453	0.852	0.903	0.903	0.768	0.700
	450	1.331	1.424	1.252	0.967	1.175	0.949	0.949	0.821	0.723

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความหยาบผิว

จากการทดลองพบว่า พบว่าปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความหยาบผิว (Main Effect) คือ ความเร็วตัด อัตราป้อน เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรต้น ความเร็วตัด อัตราป้อน ที่ส่งผลต่อความหยาบผิวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่าปัจจัยร่วมที่เป็นอิทธิพลร่วม (Interaction Effect) ส่งผลกระทบต่อความหยาบผิว คือ ความเร็วตัด อัตราป้อน ส่งผลกระทบต่อความเรียบค่าความหยาบผิวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน ANOVA ของค่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อค่าความหยาบของผิวซึ่งจากผลการทดลองพบว่าค่า a. R Squared ซึ่งในที่นี้มีค่าเท่ากับ 77.7% แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ความเรียบของผิวงาน (Ra) มีความน่าเชื่อถือได้แสดงไว้ในตารางที่ 3

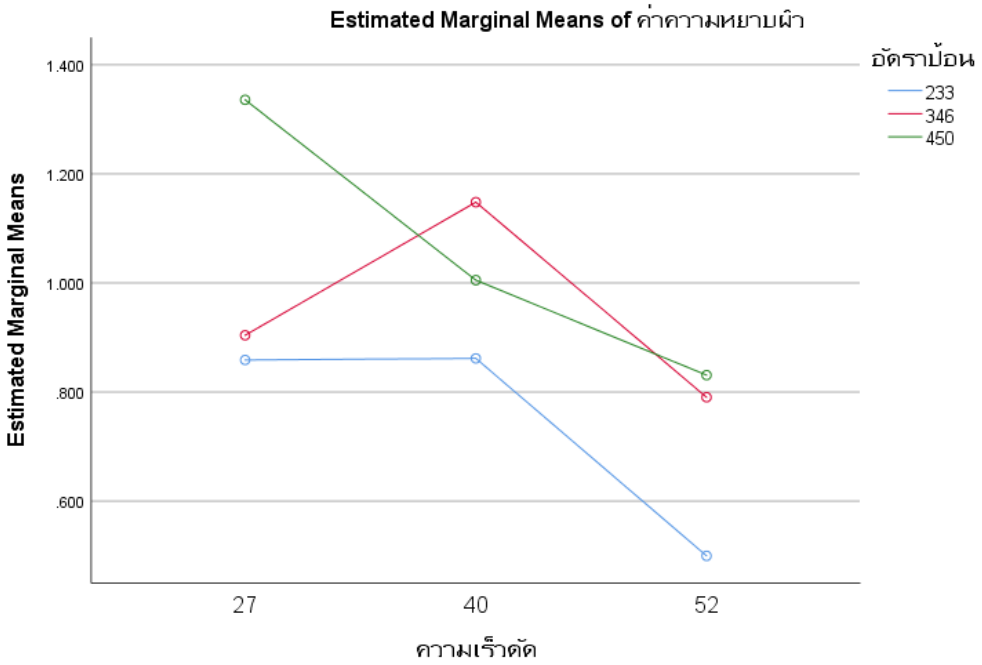
ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

Source	Type III Sum of Squares	df	MS	F	Sig.
Corrected Model	1.322[a]	8	.165	7.838	.000
Intercept	22.600	1	22.600	1072.077	.000
Cutting	.587	2	.293	13.922	.000
Feed	.467	2	.234	11.080	.001
Cutting * Feed	.268	4	.067	3.175	.039
Error	.379	18	.021		
Total	24.301	27			
Corrected Total	1.701	26			

a. R Squared = .777 (Adjusted R Squared = .678)

การวิเคราะห์หาปฏิกิริยาสัมพันธ์ (Interaction)

เมื่อพิจารณาอิทธิพลร่วมจากการทดลองที่อัตราป้อน ระดับ 233 มิลลิเมตร/นาที และความเร็วตัด 52 เมตร/นาที และระยะป้อนลึก 0.5 มิลลิเมตร จะได้ค่าความหยาบผิวที่ดีที่สุด คือ 0.499 ไมโครเมตร (μm) ในทางตรงข้ามกันที่อัตราป้อน ระดับ 450 มิลลิเมตร/นาที และความเร็วตัด 27 เมตร/นาที และระยะป้อนลึก 0.5 มิลลิเมตร จะได้ค่าความหยาบผิวที่หยาบที่สุด คือ 1.335 ไมโครเมตร (μm) ดังแสดงในรูปที่ 4



รูปที่ 4 กราฟแสดงที่ค่าความหยาบผิวที่เกิดจากอัตราป้อนและความเร็วตัด

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความหยาบผิวงาน (ความหยาบผิวเฉลี่ย: Ra) ในการกัดเหล็กกล้าสเตนเลส SUS420J2 โดยใช้การออกแบบการทดลอง สามารถสรุปผลดังนี้

1. ผลการวิจัยเพื่อการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความหยาบผิวด้วยดอกกัดเอ็นมิลคาร์ไบด์ในงานกัดเหล็กกล้าสเตนเลส SUS420J2 มีปัจจัยที่ใช้ในการศึกษา คือ ความเร็วตัด อัตราป้อน และได้ผลการวิเคราะห์ทั้ง 2 ตัวแปร พบว่าปัจจัยที่เป็นอิทธิพลหลัก ส่งผลกระทบต่อความหยาบผิวงาน คือความเร็วตัดและอัตราป้อนมีอิทธิพลต่อความหยาบผิวงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยที่เป็นอิทธิพลร่วมส่งผลกระทบต่อความหยาบผิวงานคือ ความเร็วตัดมีความสัมพันธ์อัตราป้อนส่งผลกระทบต่อค่าความหยาบผิวงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า อัตราป้อนระดับ 233 มิลลิเมตร/นาที กับความเร็วตัด 52 เมตร/นาที และระยะป้อนลึก 0.5 มิลลิเมตร จะได้ค่าความหยาบผิวที่ดีที่สุด คือ 0.499 ไมโครเมตร (µm) ผลการวิจัยพบว่า อัตราป้อน 450 มิลลิเมตร/นาที กับความเร็วตัด 27 เมตร/นาที และระยะป้อนลึก 0.5 มิลลิเมตร ได้ค่าความหยาบผิวที่หยาบที่สุด คือ 1.335 ไมโครเมตร (µm)

2. ผลจากการวิจัย ได้ค่าอัตราป้อนกับความเร็วตัดที่เหมาะสมกับการกัดเหล็กกล้าสเตนเลส SUS420J2 เป็นแนวทางในการตั้งค่าพารามิเตอร์ในการตัดเฉือนชิ้นงานให้คุณภาพความหยาบผิวที่ดี ลดขั้นตอนในการเจียระไน ลดเวลาในการปฏิบัติงาน และต้นทุนการผลิต

อภิปรายผลการทดลอง

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความหยาบผิวงาน (ความหยาบผิวเฉลี่ย: Ra) ในการกัดเหล็กกล้าสเตนเลส SUS420J2 โดยใช้การออกแบบการทดลอง สามารถอภิปรายผลการทดลองดังนี้

พิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความหยาบผิว ปัจจัยที่ศึกษา ประกอบด้วย อัตราป้อน มี 3 ระดับคือ 233 346 และ 450 มิลลิเมตร/นาที ความเร็วตัด มี 3 ระดับคือ 27 40 และ 52 เมตร/นาที ระยะป้อนลึก 1 ระดับคือ 0.5 มิลลิเมตร พบว่าปัจจัย 3 ตัวแปรนี้ ส่งผลกระทบต่อความหยาบผิว อัตราป้อน มีผลต่อคุณภาพผิวงาน (ความหยาบผิว) ในการกัดเหล็กกล้าสเตนเลส SUS420J2 โดยใช้ดอกกัดเอ็นมิลคาร์ไบด์ 4 ฟัน กำหนดไว้ 3 ระดับคือ 233 346 และ 450 มิลลิเมตร/นาที ซึ่งมีอิทธิพลต่อค่าความหยาบผิวงานที่แตกต่างกัน ดังนี้ อัตราป้อนที่ระดับคือ 233 มิลลิเมตร/นาที ค่าความหยาบผิวเฉลี่ย 0.740 ไมโครเมตร (µm) อัตราป้อนที่ระดับคือ 346 มิลลิเมตร/นาที ค่าความหยาบผิวเฉลี่ย 0.947 ไมโครเมตร (µm) อัตราป้อนที่ระดับคือ 450 มิลลิเมตร/นาที ค่าความหยาบผิวเฉลี่ย 1.057 ไมโครเมตร (µm) ผลการทดลองสรุปได้ว่า อัตราป้อนมีผลต่อความหยาบผิว เมื่อพิจารณาจากข้อมูลพบว่าที่อัตราป้อนที่ระดับช้าให้ค่าความหยาบผิวที่ดีกว่าอัตราป้อนที่เร็ว เพราะเมื่ออัตราป้อนเร็วการกัดเฉือนชิ้นงานจะหยาบกว่าอัตราป้อนที่ช้า ความเร็วตัดจากข้อมูลงานวิจัยทำให้ทราบว่าความเร็วตัดที่สูงให้คุณภาพความหยาบผิวที่ดีกว่าความเร็วที่ต่ำกว่าเมื่อเปรียบกับอัตราป้อนทุกระดับ

บรรณานุกรม

คมพันธ์ ชมสมุทร, สุกัญญา เชิดชูงาม. (2561). การศึกษาประสิทธิภาพทิศทางการกัดงานที่มีผลต่อค่าความหยาบผิวโดยวิธีทากูชิ. *วิศวกรรมสารเกษมบัณฑิต*, *8*(3), 246-262

ปฏิพัทธ์ หงส์สุวรรณ, บัญญัติ พันธ์ประสิทธิ์เวช. (2560). ปัจจัยในการกัดชิ้นงานด้วยมีดกัดเอ็นมิลล์โซลิดคาร์ไบด์เคลือบผิวไทเทเนียมอะลูมิเนียมไนไตรด์ที่มีผลต่ออายุการใช้งานของคมตัดและความเรียบผิว. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, *27*(2), 303-313

ปรเมศวร์ เบ้าวรรณ์ และชาญณรงค์ สายแก้ว. (2561). การศึกษาอุณหภูมิของชิ้นงานในขณะตัดเฉือนในการกัดวัสดุสเตนเลสแบบไม่ใช้สารหล่อเย็น. *RMUTI JOURNAL Science and Technology*, *12*(1), 74-85

ปราโมทย์ พูนนายม, วรญา วัฒนจิตสิริ, อรรถกร จันทร์ชนะ, สหัส มีชะคะ, และกิตติพงษ์ กิมะพงศ์. (2559). อิทธิพลของตัวแปรการกัดต่อรูปร่างเศษกัดและการสึกหรอของคมตัดในการกัดผิวหน้าโลหะเชื่อมพอกแข็งบนผิวเหล็กกล้า JIS-S50C. *วิศวกรรมสารฉบับวิจัยและพัฒนา*, *27*(3), 37-42

สมเสียง จันทาสี และศิริชัย ปั้นสมสกุล. (2559). การทำนายความหยาบผิวในงานกัดอะลูมิเนียมเกรด 6061-T6 โดยใช้วิธีทางสถิติ. *วิศวสารลาดกระบัง*, *33*(2), 77-83

อังศุมารินทร์ ประภาสพงษ์. (2559). *การคัดกรองปัจจัยที่มีผลต่อความหยาบผิวและการสึกหรอของเครื่องมือตัดในกระบวนการกัดวัสดุอลูมิเนียมหล่อแบบกึ่งของแข็ง A356*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.

M. Vishnu Vardhan, G. Sankaraiah, M. Yohan. (2018). Prediction of Surface roughness & Material Removal Rate for machining of P20 Steel in CNC milling using Artificial Neural Networks. *Materialstoday Proceedings*, *5*(9), 18376-18382

การศึกษาปริมาณฝุ่นละอองในอุตสาหกรรมโรงโม่หิน กรณีศึกษา ตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

Study of Particulate in the Stone Mill Industry: Case Study Tambol Na Phra Lan, Amphoe Chaloem Phra, Changwat Saraburi

อานนท์ ด่านตระกูล[1] กนกพร สว่างแจ้ง[2] และอรประภา ภุมมะกาญจนะ[3]

Arnol Dantrakul[1] Kanokporn Swangjang[2] and Ornprapa Pumakanchana[3]

ภาควิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 7300

E-mail: supernon12@hotmail.com, swangjang_k@su.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบปริมาณฝุ่นละอองรวม (TSP) และฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน 10 ไมครอน (PM_{10}) ของพื้นที่ที่มีโรงโม่หินมากที่สุดและน้อยที่สุด ที่อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี การศึกษาใช้ข้อมูลปริมาณฝุ่นละอองจากรายงานการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อมของโรงโม่หินและข้อมูลจากสถานีตรวจวัดของกรมควบคุมมลพิษ พบว่า ทั้ง 2 พื้นที่ ปัจจัยทางอุตุนิยมวิทยา และจำนวนโรงโม่หินในพื้นที่ มีผลต่อปริมาณฝุ่นละอองรวมและฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน 10 ไมครอน โดยปริมาณฝุ่นละอองมากที่สุดในช่วงฤดูหนาว ช่วงฤดูร้อนและช่วงฤดูฝน ตามลำดับ

คำสำคัญ: ฝุ่นละอองรวม ฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน 10 ไมครอน โรงโม่หิน อุตุนิยมวิทยา

Abstract

This study aimed to investigate Total Suspended Particulate (TSP) and Particulate matter less than 10 microns (PM10) of the areas in which the highest and lowest stone mill industries located at Amphoe Chaloem Phra Kiat, Saraburi Province. The data from the stone mills' environmental monitoring reports and monitoring stations of the Pollution Control Department were analysed. The findings revealed that meteorological and the number of stone mill industries factors affected the amount of TSP and PM10. The highest amount of dust is found in winter, followed by summer, and rainy season respectively.

Keywords: Total Suspended Particulate (TSP), Particulate matter less than 10 microns (PM_{10}) Stone mill industries, Meteorology

บทนำ

อุตสาหกรรมเหมืองแร่ เป็นอุตสาหกรรมในการแปรรูปแร่เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งาน โดยการผลิตหินเพื่อใช้ในการก่อสร้างหรือดำเนินการส่วนใหญ่จะเป็นที่อยู่อาศัยหรือโครงการต่าง ๆ วิธีการผลิตหินส่วนใหญ่จะเจาะระเบิดจากภูเขา โดยแหล่งหินปูนที่สำคัญของประเทศไทยตั้งอยู่ในเขตจังหวัดสระบุรี (กรมทรัพยากรธรณี, 2539) ต่อมาการขยายตัวทางเศรษฐกิจในประเทศ ทำให้ความต้องการในการใช้หินปูนเพื่อใช้ในการก่อสร้างมีมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การขยายตัวของอุตสาหกรรมเหมืองแร่ที่มีมากยิ่งขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ตั้งแต่กระบวนการผลิต การใช้ระเบิด เสียงและการสั่นสะเทือน ฝุ่นละอองและมลพิษทางอากาศ ซึ่งผลกระทบจะมีระดับความรุนแรงและลักษณะแตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ (กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและเหมืองแร่, 2555)

พื้นที่ตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี จัดว่าเป็นเขตควบคุมมลพิษ เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่ประสบปัญหาด้านมลพิษทางอากาศ (กรมอนามัยและกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2558) จากการเป็นพื้นที่แหล่งหินสำหรับอุตสาหกรรมปูนซีเมนต์ขนาดใหญ่ในประเทศ อีกทั้งยังเป็นที่ตั้งของชุมชนและสถานประกอบการ บริเวณพื้นที่ยังได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมและสภาพอุตุนิยมวิทยา ทำให้มีการสะสมของฝุ่นละอองมากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของประชากรในพื้นที่อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะฝุ่นละอองรวมและฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน 10 ไมครอน ซึ่งมีแหล่งกำหนดจากการดำเนินงานของภาคอุตสาหกรรมภายในพื้นที่ การจราจรและยานพาหนะบนท้องถนน การเผาไหม้จากกระบวนการผลิต โดยเมื่อฝุ่นละอองเดินทางเข้าสู่ระบบทางเดินหายใจ จะทำให้เกิดอาการระคายเคือง ก่อให้เกิดโรคภูมิแพ้ มีอาการหายใจไม่สะดวก โดยกลุ่มที่ได้รับผลกระทบมาก ได้แก่ เด็ก คนชรา สตรีมีครรภ์ ที่มีระบบภูมิคุ้มกันต่ำ ซึ่งระดับความรุนแรงของฝุ่นละอองที่ได้รับขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของฝุ่นละออง ความหนาแน่นของฝุ่นที่หายใจเข้าไป กลไกการตกค้างของฝุ่นในระบบทางเดินหายใจ ระยะเวลาของการได้รับสัมผัสฝุ่นละออง รวมทั้งพฤติกรรมส่วนบุคคล เช่น พฤติกรรมการสูบบุหรี่ เป็นต้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

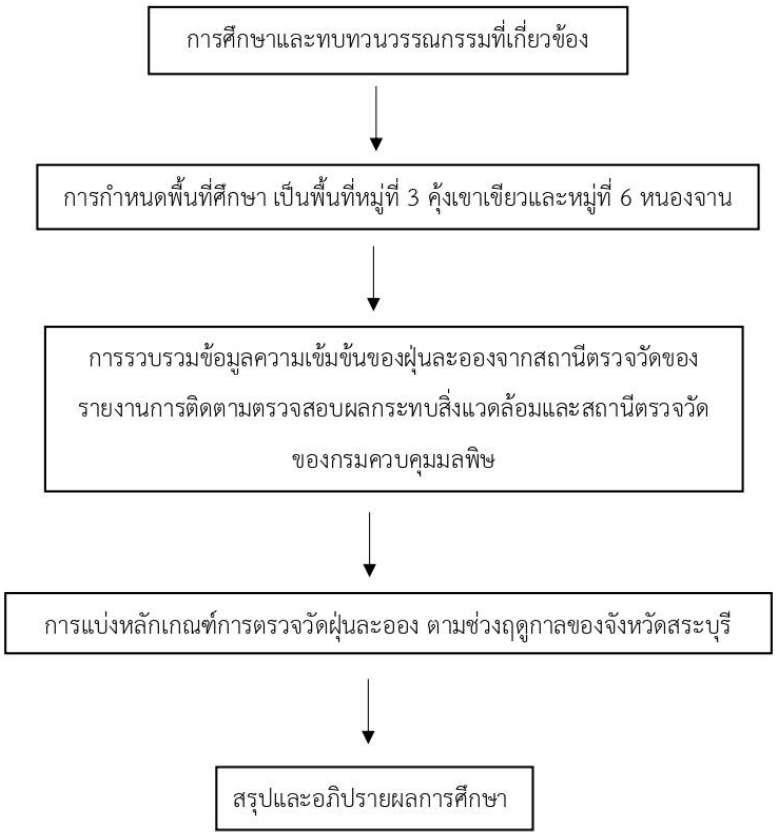
เพื่อเปรียบเทียบปริมาณของฝุ่นละอองรวมและฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน 10 ไมครอนของพื้นที่ที่มีโรงโม่หินสูงสุดและต่ำสุด บริเวณตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

วิธีการวิจัย

การเปรียบเทียบปริมาณของฝุ่นละอองในครั้งนี้ ได้คัดเลือกบริเวณพื้นที่หมู่ที่ 3 บ้านคุ้งเขาเขียวที่มีโรงโม่หินมากที่สุดในพื้นที่ศึกษา จำนวน 6 โรงงาน และพื้นที่หมู่ที่ 6 หนองจาน ที่มีโรงโม่หินน้อยที่สุด

จำนวน 1 โรงงาน การเก็บรวบรวมข้อมูลฝุ่นละอองรวมและฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน 10 ไมครอน โดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิจากรายงานการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อมจากฐานข้อมูลการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อมของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (2563) โดยวิธีการตรวจวัดฝุ่นละอองจะปรากฏในรายงานการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อมในแต่ละโรงโม่หิน ส่วนข้อมูลการตรวจวัดของกรมควบคุมมลพิษ ได้แก่ บริเวณจุดตรวจวัดสถานีตำรวจภูธรตำบลหน้าพระลานจากรายงานสถานการณ์และคุณภาพอากาศประเทศไทย (2564)

การกำหนดหลักเกณฑ์การตรวจวัดฝุ่นละออง แบ่งตามช่วงฤดูกาลของจังหวัดสระบุรี ได้แก่ ช่วงฤดูหนาว ช่วงฤดูร้อนและช่วงฤดูฝน ตามลำดับ โดยวิเคราะห์และเปรียบเทียบปริมาณฝุ่นละอองที่สามารถตรวจวัดได้ในปริมาณสูงสุดและปริมาณต่ำสุดในแต่ละช่วงของฤดูกาล ขั้นตอนการศึกษาแสดงดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 ขั้นตอนการศึกษา

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา การเปรียบเทียบปริมาณของฝุ่นละออง ปริมาณของฝุ่นละอองจากรายงานการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปริมาณของฝุ่นละอองจากรายงานการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อม

พื้นที่ศึกษา	**ความเข้มข้นของฝุ่นละออง (มก./ลบ.ม.)**				**ฤดูกาล**
	ฝุ่นละอองรวม		**ฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน 10 ไมครอน**		
	สูงสุด	ต่ำสุด	สูงสุด	ต่ำสุด	
หมู่ 3 บ้านคุ้งเขาเขียว	0.818	0.016	0.260	0.012	ฤดูหนาว
	0.326	0.013	0.117	0.007	ฤดูร้อน
	0.284	0.023	0.170	0.014	ฤดูฝน
หมู่ 6 หนองจาน	0.156	0.027	0.084	0.067	ฤดูหนาว
	0.235	0.013	0.078	0.078	ฤดูร้อน
	0.273	0.041	0.092	0.063	ฤดูฝน

การเปรียบเทียบปริมาณของฝุ่นละออง ปริมาณของฝุ่นละอองจากกรมควบคุมมลพิษ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ปริมาณของฝุ่นละอองจากกรมควบคุมมลพิษ

พื้นที่ศึกษา	**ความเข้มข้นของฝุ่นละออง (มก./ลบ.ม.)**		**ฤดูกาล**
	ฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน 10 ไมครอน		
	สูงสุด	ต่ำสุด	
หมู่ 3 กับหมู่ 6 บ้านคุ้งเขาเขียวและหนองจาน	0.189	0.111	ฤดูหนาว
	0.139	0.06	ฤดูร้อน
	0.152	0.045	ฤดูฝน

ข้อมูลปริมาณฝุ่นละอองที่ได้จากสถานีตรวจวัดของกรมควบคุมมลพิษ เนื่องจากสถานีตรวจวัดมีเพียงสถานีเดียว เป็นค่าปริมาณของฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน 10 ไมครอน ผลการศึกษา พบว่า สองแหล่งตรวจวัดมี

ปริมาณฝุ่นละอองที่สอดคล้องกัน คือ ในช่วงฤดูหนาวจะมีปริมาณฝุ่นละอองที่ตรวจวัดได้สูงสุด รองลงมา ได้แก่ ช่วงฤดูร้อนและช่วงฤดูฝน ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

การเปรียบเทียบปริมาณของฝุ่นละอองของทั้งสองพื้นที่ มีความแตกต่างไปตามลักษณะภูมิประเทศ แหล่งกำหนดฝุ่นละอองและสภาพทางอุตุนิยมวิทยา บริเวณพื้นที่ศึกษาเป็นบริเวณภาคอุตสาหกรรมปูนซีเมนต์ขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในประเทศ เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในพื้นที่หมู่ที่ 3 มีแหล่งกำหนดฝุ่นละอองอย่างโรงโม่หินภายในพื้นที่มากกว่า ทำให้มีแนวโน้มการปลดปล่อยฝุ่นละอองจากภาคอุตสาหกรรมดังกล่าวเป็นจำนวนมากกว่า อีกทั้งทั้งสองพื้นที่มีภูมิประเทศที่มีภูเขาอยู่ล้อมรอบ ทำให้ฝุ่นละอองตกค้างสะสม ทำให้ไม่สามารถแพร่กระจายออกไปภายนอกได้

ด้านสภาพอุตุนิยมวิทยา พบว่า ช่วงของฤดูกาลมีผลต่อปริมาณของฝุ่นละออง โดยทั้งสองพื้นที่ ในช่วงฤดูหนาวจะมีปริมาณฝุ่นละอองสูงสุด ส่วนในช่วงฤดูฝนมีปริมาณฝุ่นละอองต่ำสุด โดยปภัสรา ขวัญมา (2562, น. 91-92) ได้อธิบายว่า ช่วงฤดูหนาวจะมีความกดอากาศสูง มีอุณหภูมิอากาศ ปริมาณน้ำฝน ความชื้นสัมพัทธ์ ความเร็วลมที่ต่ำ โดยความกดอากาศที่สูงจะส่งผลทำให้ความสามารถในการลอยตัวของอากาศบริเวณพื้นผิว ทำให้มลพิษบริเวณพื้นผิวมีค่าสูงขึ้น (ชาคริต *โชติอมรศักดิ์*, 2561 น. 245) อุณหภูมิที่สูงขึ้น จะทำให้เกิดการยกตัวของอากาศทำให้ลอยตัวสูงขึ้น ก่อให้เกิดลม ซึ่งความเร็วลมจะส่งผลทำให้เกิดการกระจายตัวของฝุ่นละออง ส่วนในฤดูฝน เป็นช่วงที่มีฝนตกชุก โดยฝนที่ตกลงมานั้น มีคุณสมบัติในการชะล้างมลพิษทางอากาศ เป็นการชะล้างมลสารในอากาศให้ตกลงสู่พื้นดิน ทำให้ช่วยลดความเข้มข้นของมลสาร ฝุ่นละอองจะถูกไอน้ำและความชื้นในอากาศดูดซับจนอิ่มตัว ทำให้ฝุ่นละอองเกิดฟุ้งกระจายในอากาศลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Fromme et al. (2007) พบว่า ปริมาณฝุ่นละอองภายในห้องเรียนของโรงเรียนในช่วงฤดูหนาวจะมีปริมาณฝุ่นละอองขนาดเล็กที่พบในบรรยากาศมากกว่าในช่วงฤดูร้อนและงานวิจัยของ Zhang (2007) พบว่า สภาพอุตุนิยมวิทยา มีผลต่อปริมาณฝุ่นละอองในบรรยากาศ โดยที่ในช่วงอากาศแห้งแล้งจะพบปริมาณฝุ่นละอองมากกว่าช่วงฝนตก จากการที่อากาศแห้งและนิ่ง ทำให้ฝุ่นละอองที่เกิดขึ้น มีน้ำหนักเบา สามารถลอยในบรรยากาศได้นานกว่า ในขณะที่สภาพอากาศฝนตก ความชื้นในอากาศ ทำให้ฝุ่นละอองที่เกิดขึ้น มีน้ำหนักมากขึ้น ส่งผลให้เกิดฟุ้งกระจายในอากาศลดลง

สรุปผลการศึกษา

การเปรียบเทียบปริมาณของฝุ่นละอองรวมและฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน 10 ไมครอน จากสถานีตรวจวัดจากรายงานการติดตามตรวจสอบผลกระทบสิ่งแวดล้อมและข้อมูลฝุ่นละอองจากสถานีตรวจวัดของกรมควบคุมมลพิษ พบว่า ในกรณีของรายงานการติดตามผลกระทบสิ่งแวดล้อม มีปริมาณฝุ่นละอองรวมและฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน 10 ไมครอนของหมู่ที่ 3 มีปริมาณฝุ่นละอองสูงกว่าหมู่ที่ 6 โดยมีปริมาณฝุ่นละอองรวมมากที่สุดในช่วงฤดู

หนาว ฤดูร้อนและฤดูฝน เท่ากับ 0.818 0.326 0.284 มก./ลบ.ม. ส่วนในฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน 10 ไมครอน มีปริมาณฝุ่นละอองมากที่สุดในช่วงฤดูหนาว ฤดูฝนและฤดูร้อน เท่ากับ 0.260 0.170 0.117 มก./ลบ.ม. ตามลำดับ

กรณีของกรมควบคุมมลพิษ มีเฉพาะฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน 10 ไมครอน พบว่า ความเข้มข้นของทั้งสองหมู่บ้านเหมือนกัน เนื่องจากใช้สถานีตรวจวัดเดียวกัน โดยมีปริมาณฝุ่นละอองมากที่สุดในช่วงฤดูหนาว ฤดูฝนและฤดูร้อน เท่ากับ 0.189 0.152 0.139 มก./ลบ.ม. ตามลำดับ

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ขอขอบพระคุณ ข้อมูลผลการตรวจวัดฝุ่นละอองจากโรงโม่หินของของสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งข้อมูลการตรวจวัดฝุ่นละอองจากสถานีกรมควบคุมมลพิษในพื้นที่ศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้

บรรณานุกรม

กรมอนามัย และกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2558). *แนวทางการเฝ้าระวังพื้นที่เสี่ยงจากมลพิษทางอากาศกรณี ฝุ่นละอองขนาดเล็ก*. นนทบุรี: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่. (2555). *แนวทางการจัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อมโครงการเหมืองแร่หินอุตสาหกรรมเพื่ออุตสาหกรรมก่อสร้าง.* สืบค้นจาก https://www1.dpim.go.th//downloads/SBS/EIA_handbook.pdf.

กองการเหมืองแร่ กรมทรัพยากรธรณี. (2539). *การเปลี่ยนแปลงการระเบิดและย่อยหินเป็นการทำเหมืองหิน.* สืบค้นจาก http://library.dmr.go.th/Document/DMR_Technical_Reports/2539/648.pdf

ชาคริต โชติอมรศักดิ์ และดวงนภา ลาภใหญ่. (2561). ปัจจัยทางอุตุนิยมวิทยาที่สัมพันธ์ต่อการเกิดปัญหามลพิษทางอากาศในจังหวัด เชียงใหม่. *วารสารหน่วยวิจัยวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อมเพื่อการเรียนรู้, 9*(2), 237-249.

ปภัสรา ขวัญมา, สมนิมิตร พุกงาม และวันชัย อรุณประภารัตน์. (2562). ปัจจัยทางอุตุนิยมวิทยาที่มีผลต่อความเข้มข้นของฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน 10 ไมครอน ในพื้นที่ตำบลหน้าพระลาน อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี. *วารสาร PSRU Journal of Science and Technology, 4*(2), 85-94.

รายงานสถานการณ์และคุณภาพอากาศประเทศไทย. (2564). *จุดตรวจวัดบริเวณสถานีตำรวจภูธรตำบลหน้าพระลาน*. สืบค้นจาก http://air4thai.pcd.go.th/webV2/download.php

สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2563). *ข้อมูลโครงการการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) ที่ได้รับความเห็นชอบโดยสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.* สืบค้นจาก http://eia.onep.go.th/approvegovernmentdetail.php?id=1

Fromme, H., Twardella, D., Dietrich, S., Heitmann, D., Schierl, R., Liebl, B., & Ruden, H. (2007). Particulate matter in the indoor air of classroomsxploratory results from Munich and surrounding area. *Atmospheric Environment, 41*(4), 854-866.

Zhang, W. (2007). Source apportionment for urban PM10 and PM2.5 in the Beijing area. *Chinese Science Bulletin, 52*, 608-615.

การพัฒนาชุดทดสอบสำหรับระบบควบคุมไฟถนนอัจฉริยะ บนแพลตฟอร์มเทคโนโลยี NB-IoT และ LoRa

Development of Test Kit for Intelligent Street Light Control System based on NB-IoT and LoRa Technology Platform

เกียรติศักดิ์ บุญประเสริฐ[1] และวาทิต เบญจพลกุล[2]

Keatisak Bonprasert and Watit Benjapolakul

ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ 10330

ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ 10330

E-mail: keatisak.b@hotmail.com[1], Watit.B@chula.ac.th[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เสนอการพัฒนาชุดทดสอบสำหรับระบบควบคุมไฟถนนอัจฉริยะ บนแพลตฟอร์มเทคโนโลยี NB-IoT และ LoRa (1) เพื่อพัฒนาระบบควบคุมไฟถนนระยะไกล และ (2) เพื่อเปรียบเทียบการทำงานของระบบสื่อสารแบบ NB-IoT กับ LoRa ดำเนินงานวิจัยโดยศึกษารูปแบบของระบบควบคุมไฟถนนจากการไฟฟ้านครหลวงปัจจุบัน สำหรับพัฒนาชุดทดสอบสำหรับระบบควบคุมไฟถนนอัจฉริยะ และทดสอบ โดยการวัดค่า RSSI ของสัญญาณเปรียบเทียบกับค่า sensitivity ของระบบสื่อสารแต่ล่ะชนิด และสั่งควบคุมการหรี่ไฟโดยผ่านระบบสื่อสารแบบไร้สายด้วยเทคโนโลยี LoRa (ของ NT) และ NB-IoT (ทั้งของ AIS และ True) ในบริเวณพื้นที่คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลที่ได้จากงานวิจัย (1) ระบบควบคุมไฟถนนที่ใช้อุปกรณ์บอร์ด Aduino ที่ผู้ให้บริการแต่ล่ะราย 1. AIS: DEVIO NB-SHIELD 2. Ture: True NB-IoT Developer Board 3. LoRa : Starter Kit สำหรับควมคุมและสื่อสารผ่านระบบคลาวด์เว็บไซต์สำหรับการสั่งงานและมอนิเตอร์ (2) ผลการทดสอบวัดค่าความแรงสัญญาณ (RSSI) ณ บริเวณที่ทดสอบ อยู่ที่ -119, -85 และ -61 dBm ตามลำดับ โดยที่ทั้ง 3 รูปแบบมีค่ามากกว่า sensitivity ผลการทดสอบสั่งงานหรี่โครมไฟได้ค่าความแม่นยำของการสั่งงานบนแพลตฟอร์ม LoRa NT, NB-IoT AIS และ NB-IoT True มีค่าเป็น 93, 98, และ 98 เปอร์เซ็นต์ตามลำดับ ซึ่งเพียงพอต่อการใช้งานกับโคมไฟถนนจริง แต่พื้นที่ครอบคลุมสัญญาณแต่ละพื้นที่จากสถานีฐาน (Base Station) ของผู้ให้บริการแต่ละรายไม่เท่ากันดังนั้นจำเป็นต้องสำรวจพื้นที่ก่อนใช้งานจริง ในอนาคตเทคโนโลยี 5G อาจจะครอบคุมพื้นที่ให้บริการมากกว่า LoRa และ NB-IoT ในปัจจุบัน

คำสำคัญ: ระบบควบคุมไฟถนน LoRa NB-IoT

Abstract

This research proposes to develop a test kit for a smart street light control system on the NB-IoT and LoRa technology platforms. (1) This was done to develop a remote street light control system and (2) to compare the operation of NB-IoT to LoRa communication systems. Conduct research by studying the pattern of the street light control system from the current Metropolitan Electricity Authority. For developing test kits for intelligent street lighting control systems. And testing this research by measuring the RSSI value of the signal compared to the sensitivity of each communication system and controlling the dimming via wireless communication with LoRa technology (of NT) and NB-IoT (both AIS and True) in the area of the Faculty of Engineering Chulalongkorn University. The results of this research are (1) Street Light Control System that uses Arduino Boards at each service provider as follows: 1. AIS: DEVIO NB-SHIELD 2. Ture: True NB-IoT Developer Board 3. NT: Starter Kit for controlling and communicating via cloud website for ordering and monitoring. (2) The results of the test for measuring the Received signal strength indication (RSSI) at the test area were -119, -85, and -61 dBm, respectively, where the RSSI values of all three modes were greater than the sensitivity. The dimmer test results showed that the accuracy of the operation on the LoRa NT, NB-IoT AIS, and NB-IoT True platforms were 93%, 98%, and 98% respectively. which is sufficient for use with streetlamps but the coverage area of each signal from the base station of each service provider is not the same, Therefore, it is necessary to survey the area before actual use. In the future, 5G technology may cover more coverage than current LoRa and NB-IoT.

Keywords: Street Light Control System, LoRa, NB-IoT

บทนำ

ในปัจจุบันการใช้พลังงานมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อย ๆ และการตอบสนองความต้องการพลังงานหลายประเทศได้หันไปใช้พลังงงานทดแทนมากขึ้น ทั่วโลกมีพลังงานกว่า 19 เปอร์เซ็นต์ (International Energy Agency (IEA), 2010) ที่ใช้ไปกับการส่องสว่างของไฟถนนสาธารณะ การส่องสว่างของไฟถนนสาธารณะมีเพื่อส่องสว่างให้ผู้ใช้ถนนทางเท้า ในเวลากลางคืนหรือช่วงเวลาที่มีแสงน้อย ได้เดินทางอย่างปลอดภัย มองเห็นถึงอันตรายได้ชัดเจนขึ้น การจัดการพลังงานที่ดีจะช่วยลดการใช้พลังงานในการแก้ปัญหาข้างต้นได้ โดยเฉพาะไฟถนนสาธารณะที่มีปริมาณการใช้สูง อุปกรณ์ต่าง ๆ จะมีความฉลาดขึ้นคือ สามารถสื่อสารกันเองได้ มีเซนเซอร์ในการตรวจวัด และส่วน

ประมวลผลการจัดการพลังงาน บางระบบอาจจะมีคาดเดาการใช้พลังงานล่วงหน้าเพื่อการจัดการได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย (Gul Shahzad et al., 2016) เทคโนโลยีที่จะมีบทบาทมากสำหรับการจัดการพลังงานคือเทคโนโลยีสื่อสาร เป็นส่วนช่วยติดต่อสื่อสารระหว่างอุปกรณ์กับอุปกรณ์เพื่อส่งข้อมูล หรือคำสั่งต่าง ๆ ที่ใช้ในการจัดการพลังงานให้มีประสิทธิภาพ เทคโนโลยีสื่อสารที่มีการใช้ในปัจจุบันอย่างแพร่หลายคือ NB-IoT และ LoRa จุดเด่นของเทคโนโลยีคือการใช้พลังงานที่ต่ำ อายุการใช้งานนาน ดังนั้นคาดว่าสามารถนำ NB-IoT และ LoRa เข้ามาใช้กับระบบควบคุมไฟถนนในประเทศไทยได้ในอนาคต

ในประเทศไทยเริ่มมีการพัฒนาระบบไฟถนนสาธารณะด้วยเช่นกัน โดยความร่วมมือระหว่างการไฟฟ้านครหลวงกับศูนย์เชี่ยวชาญพิเศษเฉพาะด้านเทคโนโลยีไฟฟ้ากำลัง คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2560) จะเห็นได้ว่ามีการศึกษานำระบบสื่อสารเข้ามาใช้ร่วมกับระบบควบคุมไฟถนนสาธารณะ โดยพิจารณาเปรียบเทียบระบบสื่อสาร Wi-Fi 2.4G, Wi-Fi 5G, PLC, RF ในส่วนติดต่อกับรีเลย์ที่ควบคุมดวงไฟ และระบบสื่อสาร ใยแก้วนำแสง, เซลลูลาร์ ในส่วนติดต่อกับระบบควบคุมทางไกล ผลการศึกษาระบบสื่อสารแต่ละระบบมีข้อดีข้อเสียแตกต่างกันขึ้นอยู่กับลักษณะของพื้นที่นั้น ๆ

จากข้างต้นระบบควบคุมไฟถนนสาธารณะประเทศไทยยังจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และประกอบกับเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในปัจจุบัน NB-IoT และ LoRa งานวิจัยนี้จึงเสนอการพัฒนาชุดทดสอบสำหรับระบบควบคุมไฟถนนอัจฉริยะ บนแพลตฟอร์มเทคโนโลยี NB-IoT และ LoRa ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ได้ข้อมูลของระบบสื่อสาร NB-IoT และ LoRa ที่ใช้งานกับระบบควบคุมไฟถนนในไทยสำหรับเปรียบเทียบกับระบบที่ใช้งานอยู่ปัจจุบัน และสามารถพัฒนาชุดทดสอบสำหรับใช้งานจริงได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบและพัฒนาชุดทดสอบระบบควบคุมไฟถนนสาธารณะอัจฉริยะผ่านระบบสื่อสาร NB-IoT และ LoRa และทดสอบเปรียบเทียบสมรรถนะของระบบสื่อสาร การเพิ่มระบบควบคุมอัจฉริยะให้กับไฟถนนสำหรับการควบคุมทางไกล เปิด ปิด และหรี่ไฟ สามารถตรวจสอบและระบุความผิดพร่องของโคมไฟถนนที่เกิดขึ้นในระบบ สามารถอ่านค่าและบันทึกข้อมูลพารามิเตอร์ทางไฟฟ้า

ทฤษฎีและหลักการ

1. ระบบไฟถนนสาธารณะอัจฉริยะ

ระบบไฟถนนสาธารณะ คือระบบส่องสว่างของไฟถนน และทางเท้าในพื้นที่สาธารณะ เพื่อให้ผู้ใช้ถนนและทางเท้าได้มีความรู้สึกปลอดภัยในการเดินทาง มองเห็นถึงอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นได้ รวมทั้งปรับปรุงทัศนียภาพแวดล้อมให้เหมาะสม ค่าความสว่างของทางเท้าและถนนมีเกณฑ์กำหนดคุณภาพจากองค์การระหว่างประเทศจากระดับความสว่าง และความสม่ำเสมอของความสว่าง ระบบไฟฟ้าสาธารณะของประเทศไทยในปัจจุบัน จะเริ่มเปิด

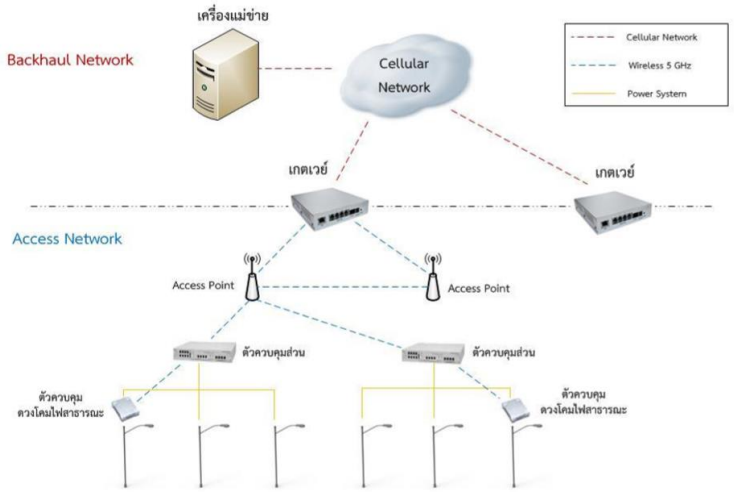
โคมให้แสงสว่างในเวลาใกล้ค่ำ และปิดโคมไฟเมื่อใกล้รุ่ง โคมไฟถนนสาธารณะของกรุงเทพมหานคร จะควบคุมการเปิดปิดโคมไฟโดยผ่าน 1. โฟโตเซลล์ที่จะวัดแสงถ้าค่าต่ำกว่ากำหนดก็จะสั่งผ่านวงจรเพื่อเปิดโคมไฟ 2. สวิตช์นาฬิกาตั้งเวลา 3. ด้วยมือ ข้อเสียคือไม่สามารถควบคุมการเปิดปิดในระยะไกล การทำงานมีสภาพคงที่ตลอดเวลาและไม่สามารถตรวจสอบสถานะการทำงานของโคมไฟเวลาขณะนั้นๆได้

ระบบไฟถนนสาธารณะอัจฉริยะ คือระบบไฟถนนสาธารณะที่ถูกพัฒนาขึ้นให้ดีกว่าเดิม สามารถควบคุมจากทางไกลได้ มีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าเดิม ประหยัดพลังงาน และสามารถตรวจสอบสถานะการทำงานของโคมไฟถนนสาธารณะได้ ประกอบด้วย 3 ส่วนหลักคือ 1. โคมไฟถนนสาธารณะ 2. แพลตฟอร์มของระบบการสื่อสาร 3. ระบบควบคุมกลาง ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 ภาพรวมของระบบสื่อสารของระบบควบคุมไฟถนนสาธารณะ

2. โครงการศึกษาและพัฒนาระบบควบคุมไฟถนนสาธารณะของการไฟฟ้านครหลวง (2560)



รูปที่ 2 ตัวอย่างระบบสื่อสารของระบบควบคุมไฟถนนสาธารณะ ของโครงการศึกษาและพัฒนาฯของการไฟฟ้านครหลวง

ในปัจจุบันได้มีการทดลองใช้ระบบสื่อสารไร้สายกับระบบควบคุมไฟฟ้าสาธารณะในกรุงเทพมหานครแล้ว ภายใต้โครงการศึกษาและพัฒนาระบบควบคุมไฟฟ้าสาธารณะ ของการไฟฟ้านครหลวงที่ร่วมพัฒนากับทางจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2560) ดังแสดงในรูปภาพที่ 2 โดยระบบการสื่อสารที่ศึกษาพัฒนาระบบควบคุมไฟฟ้าสาธารณะ จะแบ่งเป็น 2 ส่วน

- Backhaul Network คือระบบในส่วนที่ให้การสื่อสารระหว่างเครื่องแม่ข่ายกับเกตเวย์ ที่จำนวนข่ายเชื่อมโยง (link) มีจำนวนไม่มาก แต่ระยะสำหรับการสื่อสารนั้นมีระยะที่ไกลและครอบคลุมภายในระยะที่เกตเวย์ของระบบไฟถนนสาธารณะทำงานอยู่ เทคโนโลยีสื่อสารที่พิจารณาสำหรับงานวิจัยส่วนนี้คือเซลลูลาร์และเส้นใยแก้วนำแสง
- Access Network คือระบบในส่วนที่ให้การสื่อสารระหว่างเกตเวย์กับโคมไฟถนนสาธารณะ และการสื่อสารด้วยกันเองของโคมไฟถนนสาธารณะ และการเชื่อมโยงจำนวนมากกับโคมไฟถนนสาธารณะในบริเวณใกล้เคียง การเชื่อมโยงที่ออกแบบเป็นลักษณะโครงสร้างเครือข่ายแบบ Mesh จะทำให้มีระยะทางและความเชื่อถือได้ของระบบที่สูง เทคโนโลยีสื่อสารที่พิจารณาสำหรับงานวิจัยในส่วนนี้คือ PLC, Zigbee 2.4GHz, Wi-Fi 5GHz

ตารางที่ 1 ข้อดี-ข้อเสียของระบบสื่อสารไฟถนนสาธารณะจากงานวิจัย

เทคโนโลยี	ข้อดี	ข้อเสีย
Access network		
ระบบสื่อสาร PLC	- ติดตั้งง่ายจากสายไฟฟ้าเดิมที่มีอยู่แล้ว - เหมาะสมกับระบบเนื่องจากโคมไฟถนนสาธารณะมีการเชื่อมต่อกับสายไฟอยู่แล้ว	- ไม่สามารถส่งผ่านหม้อแปลงได้ - ยังไม่ได้ใช้งานกับระบบจำหน่ายไฟฟ้าในไทยมากนัก
Zigbee 2.4GHz	- ราคาถูก ติดตั้งง่าย - มีความเชื่อถือได้สูงเนื่องจากเป็นระบบ mesh - มีผลิตภัณฑ์ให้เลือกใช้หลากหลายในท้องตลาด	- โดนสัญญาณรบกวนได้ง่าย - มีข้อจำกัดด้านจำนวนโนด ปลายทางใน 1 โครงข่าย และ ข้อจำกัดด้านจำนวน Hop ใน การสื่อสาร
Wi-Fi 5GHz	- ติดตั้งง่าย มีความยืดหยุ่น - มีปัญหาด้านการรบกวนน้อย เนื่องจากย่าน 5GHz มีการใช้งานน้อย	- ผลิตภัณฑ์หลากหลาย ราคาสูง
Backhaul Network		

เทคโนโลยี	ข้อดี	ข้อเสีย
ระบบสื่อสารแบบเซลลูลาร์	- การลงทุนครั้งแรกต่ำ - สามารถติดตั้งใช้งานได้รวดเร็ว - ไม่ต้องดูแลรักษาโครงข่ายด้วยตัวเอง - รองรับการขยายระบบ	- ไม่สามารถจัดการระบบสื่อสารเองได้ - เสียค่าบริการระบบรายเดือน - มีความปลอดภัยของระบบต่ำกว่าระบบอื่น
ระบบสื่อสารใยแก้วนำแสง	- แบนด์วิดท์กว้าง - มีความปลอดภัยและเชื่อถือได้	- มีค่าใช้จ่ายในการลงทุนติดตั้งที่สูงและค่าบำรุงรักษาที่สูง

จากผลการวิจัยข้างต้นจะเห็นได้ว่าการใช้งานระบบสื่อสารในส่วน Access network เทคโนโลยีการสื่อสารแบบ Zigbee น่าจะมีความเหมาะสม และส่วน Backhaul Network ระบบสื่อสารแบบเซลลูลาร์ มีความเหมาะสม แต่ระบบมีข้อจำกัดด้านจำนวนปลายทางของการสื่อสาร และการรบกวนของสัญญาณได้ง่าย กับค่าใช้จ่ายและการดูแลรักษาที่ไม่คุ้มทุน ดังนั้นจึงได้มีการศึกษาเทคโนโลยีสื่อสาร NB-IoT และ LoRa

3. เทคโนโลยีสื่อสาร LoRa และ NB-IoT

เทคโนโลยีสื่อสาร LoRa ย่อมาจาก Long Range เป็นเทคโนโลยีสื่อสารโดยใช้เทคนิค Chirp Spread Spectrum technology ในการมอดูเลชันที่ถูกพัฒนาจาก Semtech Corporation การสื่อสารถูกกำหนดโดย LoRaWAN Protocol โดย LoRa Alliance ย่านความถี่ที่สามารถใช้ได้ในประเทศไทยคือ 915 MHz

เทคโนโลยีสื่อสาร NB-IoT ย่อมาจาก Narrow Band Internet of Things ถูกพัฒนามาจาก 3GPP ผู้กำกับดูแลมาตรฐานด้านการสื่อสารบนโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยการใช้งานที่ย่านความถี่เดียวกับ LTE ที่ถูกออกแบบมาให้ใช้กำลังต่ำ ความเร็วในการสื่อสารและการส่งข้อมูลต่ำด้วย โดยที่ประเทศไทยมีบริษัทเครือข่ายสื่อสารเคลื่อนที่ที่ให้บริการคือ AIS และ True จากตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบเทคโนโลยีสื่อสาร LoRa และ NB-IoT ด้านคุณสมบัติทางกายภาพ (Physical features) ในแต่ละพารามิเตอร์ต่าง ๆ ซึ่งทั้งเทคโนโลยี LoRa และ NB-IoT ต่างก็มีข้อได้เปรียบเสียเปรียบต่างกัน

ตารางที่ 2 คุณสมบัติทางกายภาพของเทคโนโลยีสื่อสาร LoRa และ NB-IoT

พารามิเตอร์ (Parameters)	เทคโนโลยี LoRa	เทคโนโลยี NB-IoT
Spectrum	Unlicensed	Licensed LTE bandwidth
Modulation	CSS	QPSK
Bandwidth	500 kHz - 125 kHz	180 kHz
Peak Data Rate	290 bps - 50 kbps (DL/UL)	DL:234.7 kbps; UL:204.8 kbps
Link Budget	154 dB	150 dB
Max. # message/day	Unlimited	Unlimited
Power efficiency	Very High	Medium High
Mobility	Better than NB-IoT	No connected mobility (only idle mode reselection)
Energy Efficiency	>10 years battery life of devices	>10 years battery life of devices
Area Traffic Capacity	Depends on gateway type	40 devices per household, ~55k devices per cell
Interference immunity	Very High	Low
Standardization	De-facto Standard	3GPP Rel.13 (planned)

ที่มา: Rashmi Sharan Sinha et al. (2017)

4. ด้านสถาปัตยกรรมโครงข่าย (Network Architecture)

เทคโนโลยีสื่อสาร LoRa มีการกำหนดโพรโทคอลการสื่อสารและสถาปัตยกรรมโครงข่าย LoRa WAN (LoRa Wide Area Network) ซึ่งสถานีฐาน (Base Station) หรือเกตเวย์ (Gateway) จะถูกใช้สำหรับเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างอุปกรณ์ปลายทาง (End Devices) กับโครงข่ายหลัก (Core Network) โดยแต่ละเกตเวย์จะส่งต่อชุดแพ็กเก็ตข้อมูลที่ได้รับจาก End-node ไปยังเครือข่ายเซิร์ฟเวอร์บนคลาวด์ผ่านระบบเชื่อมโยงแบ็คฮอล์ (backhaul) ต่าง ๆ เช่น เซลลูลาร์ (Cellular), อีเทอร์เนต (Ethernet), เส้นใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) ดาวเทียม (Satellite), Wi-Fi เป็นต้น อุปกรณ์ปลายทาง (เช่น เซ็นเซอร์ เป็นต้น) สามารถสื่อสารกับเกตเวย์หนึ่งหรือหลายเกตเวย์ก็ได้ผ่านการสื่อสาร LoRa แบบต้นทางถึงปลายทางโดยตรงหรือ Single-hop ในขณะที่เกตเวย์ทั้งหมดถูกเชื่อมต่อกับเครือข่ายเซิร์ฟเวอร์หลักผ่านการเชื่อมต่อด้วยมาตรฐาน IP

เทคโนโลยีสื่อสาร NB-IoT เป็นการเชื่อมต่อข้อมูลกับอุปกรณ์ต่าง ๆ ผ่านโครงข่ายของสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้พลังงานที่ต่ำและข้อมูลที่ส่งหากันก็ไม่ต้องมาก ทั้งนี้ผู้ให้บริการเครือข่ายสามารถเลือกใช้ช่องสัญญาณร่วมกับระบบ LTE (4G) ได้ทั้งหมด 3 โหมดด้วยกัน ได้แก่ Stand alone, Guard band และ In-band ในฝั่งของเซิร์ฟเวอร์ที่เชื่อมต่อกับอุปกรณ์ IoT (Application Server - AS) มาตรฐาน NB-IoT เปิดให้ผู้ให้บริการสามารถเลือกได้ว่าจะเปิดให้บริการเชื่อมต่อ IP โดยตรงหรือจะเชื่อมต่อผ่านเกตเวย์ของผู้ให้บริการ (Service Capability Exposure Function - SCEF) ทำให้อุปกรณ์ขนาดเล็กไม่ต้องรองรับ IP ด้วยตัวเอง โดย NB-IoT เรียกกระบวนการส่งข้อมูลแบบไม่ใช้ IP นี้ว่า Non-IP Data Delivery (NIDD)

วิธีการดำเนินงาน

ออกแบบชุดทดสอบสำหรับระบบควบคุมไฟถนนอัจฉริยะ โดยเลือกพารามิเตอร์ที่ต้องการวัดพื้นฐาน และคำสั่งพื้นฐาน อ้างอิงจากงานวิจัยศูนย์เชี่ยวชาญพิเศษเฉพาะด้านเทคโนโลยีไฟฟ้ากำลัง (2560) ที่การไฟฟ้านครหลวงได้มีความร่วมมือกับทางจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วิจัยและพัฒนาระบบควบคุมไฟถนนสาธารณะโดยนำเทคโนโลยีสื่อสารเข้ามาช่วยในการควบคุมการทำงานของระบบโคมไฟ เลือกอุปกรณ์สื่อสารโดยคำนึงถึงมาตราฐานการสื่อสารของผู้ให้บริการแต่ล่ะเจ้าได้แก่ LoRa NT, NB-IoT AIS และ NB-IoT True และเลือกเซ็นเซอร์ตามพารามิเตอร์ที่ต้องการวัดพื้นฐานจากการศึกษาข้างต้น หลังจากนั้นทดสอบวัดค่าความแรงของสัญญาณ (RSSI) ที่วัดได้จากอุปกรณ์จากพื้อนที่บริเวญ โรงอาหารวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และทดสอบการสั่งงานโดยควบคุมการหรี่ไฟ โดยผ่านไดรเวอร์ของตัวโคมไฟ 10 ระดับ โดยระบบที่ใช้เป็นการควบคุมการหรี่ไฟโดยกำหนดค่าแรงดันไฟฟ้าในช่วงตั้งแต่ 0-10 โวลต์ ทดสอบแต่ละระบบสื่อสารทั้ง 10 ระดับ แต่ละระดับเป็นจำนวน 10 เปรียบเทียบผลการทดสอบและสรุปผล

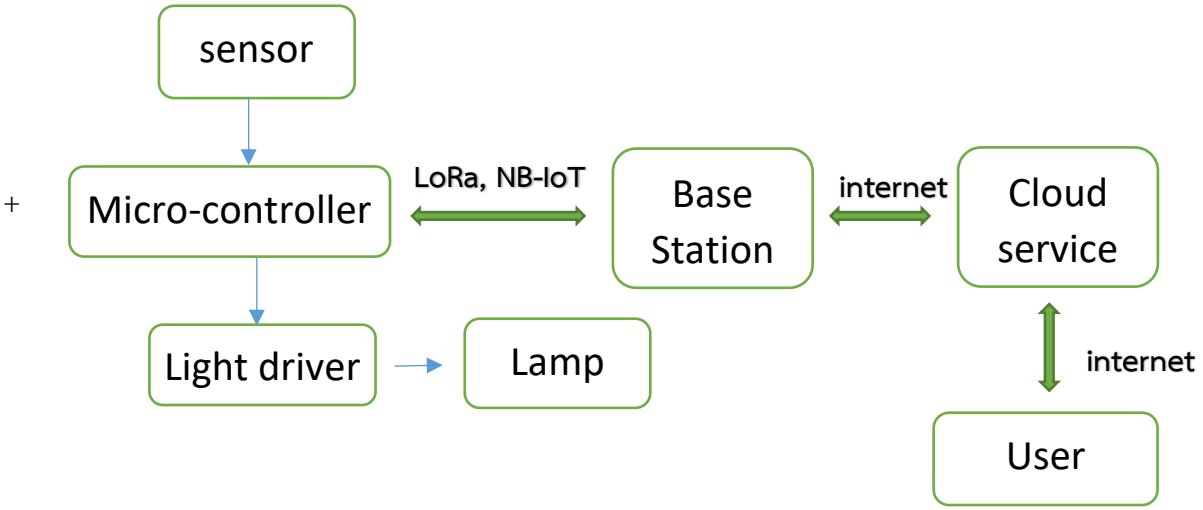
ผลการวิจัย

1. ออกแบบชุดทดสอบสำหรับระบบควบคุมไฟถนนอัจฉริยะ

จากศึกษาเทคโนโลยีสื่อสารที่เลือกใช้ NB-IoT และ LoRa มีผู้ให้บริการสัญญาณในไทยดังนี้ ในส่วนของ NB-IoT มีเครือข่าย True และ AIS ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการทุกจังหวัด ในส่วนของ LoRa มี NT ให้บริการเพียง 18 จังหวัดเท่านั้น จากการตรวจสอบพื้นในจุฬาลงกรณ์มหาวิยาลัย พบว่ามีสถานีฐานที่ให้บริการ NB-IoT และ LoRa จากผู้ให้บริการทั้ง 3 ราย ในบริเวณที่พิจารณาในการติดตั้ง และห้องปฏิบัติการ

อุปกรณ์ที่เลือกใช้ในการควบคุมและสื่อสาร เป็นอุปกรณ์บอร์ด Aduino ที่ผู้ให้บริการแต่ละรายพัฒนามามีดังต่อไปนี้ 1. AIS: DEVIO NB-SHIELD 2. Ture: True NB-IoT Developer Board 3. LoRa : Starter Kit เขียนโปรแกรมควบคุมผ่าน Aduino เพื่อใช้สำหรับการสั่งการเบื้องต้นและส่งข้อมูลขึ้นคลาวด์เว็บไซต์สำหรับการสั่งงานและมอนิเตอร์ โดยการออกแบบจะเลือกพารามิเตอร์ที่ต้องการวัดพื้นฐาน และคำสั่งพื้นฐาน อ้างอิงจากที่

ศึกษา ชุดทดสอบสำหรับระบบควบคุมไฟถนนอัจฉริยะที่ออกแบบขึ้นของ LoRa NT, NB-IoT AIS และ NB-IoT True แต่ละชนิดเหมือนกันเนื่องจากสเปคของไมโครคอนโทรเลอร์ใกล้เคียงกัน ส่วนเซ็นเซอร์ที่เลือกใช้มีดังนี้ เซ็นเซอร์วัดกระแสไฟฟ้า เซ็นเซอร์วัดแรงดันไฟฟ้า เซ็นเซอร์วัดกำลังไฟฟ้า และเซ็นเซอร์วัดความเข้มแสง โดยมีการออกแบบรับไว้ดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 แผนภาพระบบควบคุมไฟถนนที่ได้ออกแบบจากงานวิจัย

2. ทดสอบความแรงของสัญญาณ หรือ ค่า RSSI (Received Signal Strength Indicator) วัดโดยทดสอบจากบอร์ด ที่ทำหน้าที่เป็นโมดูลสื่อสาร ต่อเข้ากับบอร์ด Arduino และเชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์ โดยตรวจสอบค่า RSSI โดยทดสอบทั้ง LoRa NT, NB-IoT AIS และ NB-IoT ในสถานที่ห้องปฏิบัติการ และบริเวณที่ติดตั้ง ได้ผลการทดสอบตามตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่าค่า RSSI ของ NB-IoT AIS และ NB-IoT True ทั้งในห้องปฏิบัติการและบริเวณที่จะติดตั้ง มีค่ามากกว่าค่า sensitivity ของอุปกรณ์ค่อนข้างมากหมายความว่าการสื่อสารจะมีโอกาสถูกรบกวนได้น้อยกว่าเมื่อเทียบกับสัญญาณของ LoRa NT ที่ค่า RSSI ของสัญญาณมากกว่าค่า sensitivity เพียงแค่ 23 dBm

ตารางที่ 3 ทดสอบความแรงของสัญญาณ ในสถานที่ห้องปฏิบัติการ และบริเวณที่ติดตั้ง

ชนิดของ C-Node	Sensitivity	RSSI ห้องปฏิบัติการ	RSSI บริเวณที่จะติดตั้ง
C-Node NB-IoT True	-131 dBm	-51 dBm	-61 dBm
C-Node NB-IoT AIS	-131 dBm	-51 dBm	-85 dBm
LoRa NT	-142 dBm	-119 dBm	-119 dBm

3. การทดสอบการสั่งงานโดยควบคุมการหรี่ไฟ โดยผ่านไดรเวอร์ของตัวโคมไฟ 10 ระดับ โดยระบบที่ใช้เป็นการควบคุมการหรี่ไฟโดยกำหนดค่าแรงดันไฟฟ้าในช่วงตั้งแต่ 0-10 โวลต์ ทดสอบแต่ละระบบสื่อสารทั้ง 10 ระดับ แต่ละระดับเป็นจำนวน 10 ครั้งได้ผลทดสอบตามตารางที่ 4 และผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่าการสั่งงาน ผ่านระบบสื่อสารบน LoRa NT, NB-IoT AIS และ NB-IoT สามารถใช้งานได้อยู่ในระดับที่สามารถใช้กับระบบควบคุมไฟถนน

ตารางที่ 4 การทดสอบการสั่งการหรี่โครมไฟ 10 ระดับของระบบสื่อสาร LoRa NT, NB-IoT AIS และ NB-IoT True

ระดับไฟ	เครื่อข่ายผู้ให้บริการ		
	NB-IoT True	NB-IoT AIS	LoRa NT
1	10	10	9
2	9	9	8
3	10	10	10
4	10	10	10
5	10	10	9
6	10	9	10
7	10	10	10
8	10	10	8
9	10	10	9
10	9	10	10
Accuracy	98	98	93

สรุปและข้อเสนอแนะ

1. สรุป

ชุดทดสอบสำหรับระบบควบคุมไฟถนนอัจฉริยะ บนแพลตฟอร์มเทคโนโลยี NB-IoT และ LoRa สามารถใช้งานได้ โดยออกแบบชุดควบคุมดังรูปที่ 1 ซึ่งชุดควบคุมที่ออกแบบสามารถ เปิด ปิด หรือหรี่โคมไฟจากการสั่งงานทางไกลได้ และสามารถมอนิเตอร์ค่าพารามิเตอร์ต่าง ๆ ได้ดังนี้ กระแสไฟฟ้า แรงดันไฟฟ้า กำลังไฟฟ้า และความเข้มแสง เพื่อใช้สำหรับควบคุม และเช็คสถานะโคมไฟ สำหรับด้านการสื่อสารพบว่า LoRa NT, NB-IoT AIS และ NB-IoT True วัดค่าความแรงสัญญาณ (RSSI) ณ บริเวณที่ทดสอบ อยู่ที่ -119, -85 และ -61 dBm ตามลำดับ ทั้ง 3 รูปแบบมีค่ามากกว่า Sensitivity อยู่มากทำให้สื่อสารได้ปกติ เมื่อทดสอบการสั่งงานหรี่ไฟ ในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่1-10 ได้ค่าความแม่นยำของการสั่งงานบนแพลตฟอร์ม LoRa NT, NB-IoT AIS และ NB-IoT True มีค่าเป็น

93, 98, 98 เปอร์เซ็นต์ตามลำดับ จะเห็นได้ว่า LoRa NT มีค่าต่ำกว่าแพลตฟอร์มอื่นเนื่องจากค่าความแรงของสัญญาณในบริเวณที่ทดสอบต่ำกว่าทำให้มีโอกาสถูกรบกวนของสัญญาณได้ง่ายกว่า ซึ่งความแม่นยำของการสั่งงานทั้ง 3 แพลตฟอร์มมีค่ามากกว่า 90 เปอร์เซ็นต์ทั้งหมดเพียงพอต่อการใช้งานกับโคมไฟถนนที่ไม่ต้องอาศัยความแม่นยำ แต่การทดสอบระบบดังกล่าวอยู่ภายใต้ขอบเขตพื้นที่จำกัด ที่อยู่ภายใต้การให้บริการเครือข่ายทั้ง 3 ดังนั้นการนำไปใช้งานจริงจึงจำเป็นต้องตรวจสอบบริเวณที่ให้บริการและคุณภาพของสัญญาณก่อนใช้งานจริง งานวิจัยนี้เป็นเพียงการสร้างชุดทดสอบสำหรับระบบควบคุมเบื้องต้นเท่านั้นการพัฒนาไปสู่การมใช้งานจริงจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น ราคา อายุการใช้งานของอุปกรณ์ และฟังก์ชั่นอื่น ๆ อีก เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากทั้ง 3 เครือข่ายผู้ให้บริการครอบคลุมบริเวณที่แตกต่างกัน ในอนาคตสามารถประยุกค์ใช้กับระบบ 5G ได้ คาดว่าพื้นที่ให้บริการจะครอบคุมมากกว่าและเป็นเทคโนโลยีที่ใหม่กว่า และเราสามารถพัฒนาระบบให้มีความฉลาดมากขึ้นได้เพื่อตอบสนองต่อระบบเมืองอัจฉรยะที่เกิดขึ้น และการใช้งานจริงในระยะยาวจำเป็นต้องแก้ไขปัญหาเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระแสหรือแรงดันไฟฟ้าที่ไม่คงที่ที่อาจจะทำให้ตัวอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้เสียหายและมีอายุการใช้งานที่สั้นกว่าปกติ

บรรณานุกรม

ปรีชา กอเจริญ และคณะ. (2017). *เทคโนโลยีการสื่อสารไร้สาย สำหรับอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง.* สืบค้นจาก https://www.tci-thaijo.org/index.php/NBTC_Journal/ article/download/116003/89414/

ศูนย์เชี่ยวชาญพิเศษเฉพาะด้านเทคโนโลยีไฟฟ้ากำลัง คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2560). *รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการศึกษาและพัฒนาระบบควบคุมไฟถนนสาธารณะของการไฟฟ้านครหลวง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Shahzad, G., Yang, H., Ahmad, A. W., and Lee, C. (2016). Energy-Efficient Intelligent Street Lighting System Using Traffic-Adaptive Control. *IEEE Sensors, 16*(13), 5397-5405

International Energy Agency (IEA). (2010). *World on the edge – Energy Data Efficiency*. Retrieved from www.earthpolicy.org/datacenter/xls/book_pb4_ch4-5_4.xls

Sinha, R. S., Wei, Y., and Hwangm, S. H. (2017). *A survey on LPWA technology: LoRa and NB-IoT*. Retrieved from https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405959517300061#tbl

ปัจจัยคุณภาพในงานสถาปัตยกรรมที่มีผลต่อต้นทุนการก่อสร้างคอนโดมิเนียม กรณีศึกษา โครงการ เดอะ คอลเล็ค รัชดา 32

Architectural Quality Factors Affecting the Cost of Condominium Construction, A Case Study of the Collect Ratchada 32 Project

ศักดา คำมะณีเลิศ[1] กฤษฎา อนันตกาลต์[1] ธงชัย โพธิ์ทอง[2] เอนก เนรมิตรครบุรี[1] ชาคริต ศรีสุวรรณรัตน์[1] สุรัติ เส็มหมัด[1] และสุชาติ เอื้อไตรรัตน์[1]

Sakda Commaneelerd[1] Kritsada Anantakarn[1] Thongchai Phothong[2] Anek Neramitkornburee[1] Chachrist Srisuwanrat[1] Surat Semmad[1] and Suchat Auetrirat[1]

สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้าง คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย[1]

คณะวิศวกรรมศาสตร์ ภาควิชาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี2

E-mail: surat_se@rmutto.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการ (1) ประเมินปัจจัยคุณภาพในงานสถาปัตยกรรมที่มีผลต่อต้นทุนการก่อสร้างคอนโดมิเนียม โครงการ เดอะ คอลเล็ค รัชดา 32 และ (2) หาแนวทางแก้ไขและป้องกันปัญหาด้านคุณภาพงานสถาปัตยกรรมที่มีผลต่อต้นทุนการก่อสร้าง โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำเพาะเจาะจง 10 ท่าน (กลุ่มบริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในโครงการ) ผ่านการตอบแบบสอบถาม และประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 5 ท่าน (ผู้บริหารสูงสุด 2 ท่าน ผู้จัดการไซต์ 1 ท่าน วิศวกร 1 ท่าน และสถาปนิกควบคุมงาน 1 ท่าน) ทำการวิเคราะห์โดยวิธีวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Methods Research) ทั้งในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วยวิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) การหาค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) และสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis- Enter) ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยงานสถาปัตยกรรมทั้ง 6 หมวด (หมวดงานพื้น หมวดงานผนัง หมวดงานฝ้า-เพดาน หมวดงานประตู-หน้าต่าง หมวดงานสุขภัณฑ์ หมวดงานเบ็ดเตล็ด) ในภาพรวมอยู่ในระดับผิดพลาดปานกลาง ปัจจัยคุณภาพในงานสถาปัตยกรรมทั้ง 6 ปัจจัย (ระยะเวลาในสัญญาจ้างการก่อสร้าง, ต้นทุนงานก่อสร้าง, เครื่องมือ/เครื่องจักรกลงานก่อสร้าง, การบริหารจัดการโครงการ, รูปแบบที่กำหนดในแต่ละกิจกรรม, สภาพแวดล้อมรอบโครงการ) ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง (2) โดยหมวดงานที่เกิดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อบกพร่องมากที่สุด คือ หมวดงานผนังและงานพื้นเป็นงานหลัก (มากกว่า 50%)

คำสำคัญ: ปัจจัย งานสถาปัตยกรรม ต้นทุน คอนโดมิเนียม ข้อบกพร่อง

Abstract

The purpose of this study was to (1) evaluate factors affecting architectural quality that affect the cost of condominium construction on a case of the Collect Ratchada 32 project, and (2) to find solutions for preventing architectural quality. The research was carried out by gathering information from a specific sample of management group (10 samples), with 5 samples of in-depth interviews (2 executive officers, 1 site manager, 1 engineer, and 1 construction architect) using quantitative and qualitative research. Descriptive statistics, frequency distribution method, percentage determination, mean, standard deviation (SD), inferential statistics, and multiple linear regression analysis were used to analyze the collected data. (1) Architectural factors (floor work, wall work, ceiling work, door-window work, sanitary work, miscellaneous work) were found to be moderate in terms of defect. All architectural quality factors (construction contract duration, construction cost, construction tools/mechanical equipment, project management, pattern activity, and project environment) were moderate. (2) The most expensive cost for repairing the defects came from the wall and floor defect repairs, which spent more than 50% of the total fixing cost.

Keywords : Factor Architecture Cost Condominium Defect

บทนำ

ปัจจุบันโครงการอาคารพักอาศัยประเภทอาคารสูงหรือที่เรียกว่า"คอนโดมิเนียม"มีการแข่งขันกันทางทางด้านรูปทรง รูปลักษณ์และทั้งในด้านความสวยงาม หรูหรา ให้กลุ่มลูกค้าได้เลือกมากมาย ทั้งทำเลที่ตั้งที่มีราคาสูงต่ำลดหลั่นกันไปตามเขตชุมชนเมือง ชานเมืองต่าง ๆ ตามที่เรามักเห็นกันอยู่บ่อย ๆ ทั้งนี้เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่สะดุดตาและดึงดูดความสนใจ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการตัดสินใจเลือกซื้อคอนโดมิเนียมที่ชอบ ในการเลือกซื้อคอนโดมิเนียมของลูกค้าส่วนมาก นอกจากจะพิจารณาราคา ทำเลที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกแล้ว ยังมักให้ความสำคัญกับคุณภาพของงานด้านสถาปัตยกรรม ที่มีความประณีต สวยงามอีกด้วย ก่อนโอนกรรมสิทธิ์จะมีคำสั่งแก้ไขงานด้านสถาปัตยกรรมอยู่เสมอ ส่งผลให้เกิดต้นทุนในการแก้ไขงานซ้ำ ๆ อยู่บ่อยครั้ง ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการประเมินปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพในงานสถาปัตยกรรมและหาแนวทางแก้ไขและป้องกันปัญหาด้านคุณภาพงานสถาปัตยกรรมที่มีผลต่อต้นทุนการก่อสร้าง กรณีศึกษา โครงการ เดอะ คอลเล็ค รัชดา 32 ทั้งนี้เพื่อใช้ในการศึกษาถึงต้นทุนงานก่อสร้างในด้านหมวดงานสถาปัตยกรรมที่ส่งผลกระทบถึงต้นทุนโครงการและเพื่อใช้บริหารกับโครงการอื่นหรือที่เกี่ยวข้องต่อไป

ทบทวนวรรณกรรม

กิตตินาถ สุริยกัณฑ์ (2557) ได้ศึกษา การศึกษาปัญหาเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานก่อสร้างอาคารสูง เพื่อศึกษาปัญหาที่สำคัญที่ได้เกิดขึ้นจากการตรวจรับมอบห้องชุดก่อนการโอนกรรมสิทธิ์และเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาและการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพงานก่อสร้างอาคารชุดพักอาศัยที่เป็นอาคารสูงอย่างยั่งยืน การวิจัยได้นำปัญหาจากรายการแจ้งซ่อมงานของลูกค้าโอนก่อนกรรมสิทธิ์ห้องชุดมาออกแบบสอบถาม ในการสอบถามได้สอบถามพนักงานที่ควบคุมงานก่อสร้างอาคารสูงที่มีประสบการณ์ของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่ง จำนวน 30 คน และนำผลที่ได้มาศึกษาเพื่อใช้ในการวิเคราะห์หาปัญหาและแนวทางในการป้องกัน ผลการศึกษา พบว่า ปัญหาที่สำคัญในด้านความถี่ที่เกิดขึ้นบ่อยซึ่งส่งผลกระทบในด้านเวลามากและค่าใช้จ่ายสูงในการแก้ไขปัญหา ได้แก่ ปัญหาหมวดงานกระเบื้อง งานผนัง งานฝ้า-เพดานและงานระบบสุขาภิบาล ซึ่งปัญหาเหล่านี้มีสาเหตุมาจากศักยภาพของแรงงาน วิธีการ ขั้นตอนที่ไม่ถูกต้องตามหลักปฏิบัติ รวมไปถึงการไม่มีแผนงานในการทำงานที่ดี ขาดการตรวจสอบคุณภาพของงานก่อสร้าง ปัญหาดังกล่าวสามารถป้องกันได้ โดยผู้ควบคุมงานควรใส่ใจในการตรวจสอบคุณภาพก่อสร้าง การควบคุมขั้นตอนในการทำงานของกลุ่มแรงงานให้เป็นไปตามขั้นตอนและรวมถึงการปรับปรุงแผนงานให้สอดคล้องกับสภาพงาน ปฏิภาณ อุไรพงษ์ (2559) ได้ศึกษา ปัญหาและสาเหตุด้านเทคนิคของงานสถาปัตยกรรมของโรงงานและคลังสินค้า มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัญหาและสาเหตุด้านเทคนิคของงานก่อสร้างในหมวดงานสถาปัตยกรรมของโรงงานและคลังสินค้า ด้วยวิธีการเก็บข้อมูลดังนี้ 1.) การเก็บข้อมูลจริงภาคสนามจากอาคารโรงงานและคลังสินค้า จำนวน 5 โครงการ แบ่งงานสถาปัตยกรรมเป็น 7 ประเภท ได้แก่ งานผนัง งานพื้นงานบัวเชิงผนัง งานฝ้าเพดาน งานประตู-หน้าต่าง งานห้องน้ำ-สุขภัณฑ์และงานเฟอร์นิเจอร์ วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุเปรียบเทียบและจัดอันดับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นและ 2.) การสัมภาษณ์กลุ่มบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหารโครงการ วิศวกรโครงการ ผู้ควบคุมโครงการและผู้รับเหมาของแต่ละโครงการ ผลการวิจัย พบว่า ข้อผิดพลาดในหมวดงานสถาปัตยกรรมที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่คือ ผนังเป็นคลื่น เป็นริ้วและผิวไม่เรียบสม่ำเสมอ พื้นขัดมันแตกและพื้นแตกลายงา ฝ้ามีรอยร้าวแตกบิ่น ผนังเมทัลชีทมีแผ่นชำรุดและไม่เรียบและพื้นอีพ็อกซี่เป็นหลุมจากฟองอากาศตามลำดับ ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากความสามารถของกลุ่มคนทำงาน วิธีการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานและวัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในโครงการหรือที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นแนวทางในการป้องกันและปรับปรุงการดำเนินงานโครงการก่อสร้างอาคารโรงงานและคลังสินค้าเพื่อให้มีประสิทธิภาพ

กิตติพงษ์ พรมพิมพ์ (2561) ได้ศึกษา ผลกระทบจากการแก้ไขงานสถาปัตยกรรมระหว่างส่งมอบบ้านพักอาศัยระบบสำเร็จรูป กรณีศึกษา โครงการโมดิวิลล่า บางนา จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อศึกษาปัญหาด้านคุณภาพที่ส่งผลให้เกิดความสูญเสียในโครงการก่อสร้างบ้านพักอาศัยประเภทบ้านเดี่ยวและบ้าน แฝดในหมวดงานสถาปัตยกรรม จำนวน 26 หลังที่มีราคาขายในช่วง 3–5 ล้านบาท ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเจ้าของบ้านหรือบริษัทตรวจสอบภายนอก วิธีการวิเคราะห์คือการใช้ทฤษฎี Pareto เพื่อหารายการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งจนมีความถี่สะสมร้อยละ 80 ผลการวิเคราะห์หาค่าความสูญเสียพบว่า จากการแก้ไขงานบ้านเดี่ยวและบ้านแฝด มีค่าใช้จ่ายในการแก้ไขงานซึ่งเป็นความสูญเสียทางตรงซึ่งหมวดงานผนังเป็นงานที่

มีรายการแก้ไขงานมากที่สุด 44.16% และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยมากที่สุด ระยะเวลาส่งมอบล่าช้าเฉลี่ยเท่ากับ 28.25 วัน ทำให้มีค่าใช้จ่ายในการควบคุมงานแก้ไขจากระยะเวลาที่ล่าช้า นอกจากนั้นยังสามารถประเมินค่าสูญเสียโอกาสในการได้รับผลตอบแทนจากความล่าช้าโดยคิดจาก MARR เป็นความสูญเสียทางอ้อม

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการเก็บข้อมูลผ่านทางแบบสอบถาม กรณีศึกษาโครงการก่อสร้างคอนโดมิเนียม โครงการ เดอะ คอลเล็ค รัชดา 32 จำนวน เก็บข้อมูลในระหว่างเดือนมกราคม เดือนตุลาคม พ.ศ. 2564 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำเพาะเจาะจง 10 ท่านจากกลุ่มบริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในโครงการ และประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 5 ท่าน คือ ผู้บริหารสูงสุด จำนวน 2 ท่าน ผู้จัดการไซต์ จำนวน 1 ท่าน วิศวกร จำนวน 1 ท่าน และสถาปนิกควบคุมงาน จำนวน 1 ท่าน ผลจากการตอบแบบสอบถามถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ เช่น ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) (อรอุมา หงษ์เหิน และ เพ็ญศรี เจริญวานิช 2561) เพื่อประเมินระดับความผิดพลาดของปัจจัยและคุณภาพงานสถาปัตยกรรมที่ส่งผลต่อต้นทุนการก่อสร้างคอนโดมิเนียม

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลได้แสดงในตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำเพาะเจาะจงส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ในระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.00 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.00 มีประสบการณ์ทำงานในโครงการก่อสร้าง 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.00 เป็นช่วงที่มีประสบการณ์ในการทำงานในโครงการ มีการวางแผนงานและมีแนวทางการแก้ไขปัญหางานได้ดี มีตำแหน่งในโครงการเป็นระดับผู้บริหารและ Consult คิดเป็นร้อยละ 3.00 ซึ่งผู้บริหารมีหน้าบริหารงานในโครงการ ควบคุมค่าใช้จ่ายสำหรับการก่อสร้าง กำหนดช่วงเวลาของการก่อสร้างให้เป็นไปตามที่กำหนด หาแหล่งเงินทุน ตรวจสอบการทำงานของทุกฝ่าย และเป็นผู้นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	3	3.00
31 - 40 ปี	6	6.00
41 ปีขึ้นไป	1	1.00
รวม	**10**	**100.0**
2. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	8	8.00
ปริญญาโท	2	2.00
รวม	**10**	**100.0**
3. ตำแหน่งในโครงการ		
ระดับผู้บริหาร	3	3.00
วิศวกร	2	2.00
สถาปนิก	1	1.00
โฟร์แมน	1	1.00
Consult	3	3.00
รวม	**10**	**100.0**
4. ประสบการณ์ทำงานในโครงการก่อสร้าง		
ต่ำกว่า 10 ปี	2	2.00
11-20 ปี	5	5.00
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	3	3.00
รวม	**10**	**100.0**

ปัจจัยที่มีผลต่อต้นทุนการก่อสร้างคอนโดมิเนียม

ปัจจัยงานสถาปัตยกรรมทั้ง 6 หมวด (หมวดงานพื้น หมวดงานผนัง หมวดงานฝ้า-เพดาน หมวดงานประตู-หน้าต่าง หมวดงานสุขภัณฑ์ หมวดงานเบ็ดเตล็ด) ได้ถูกนำมาวิเคราะห์ถึงระดับความผิดพลาดของงาน ผลการวิเคราะห์ในภาพรวมพบว่า ปัจจัยงานสถาปัตยกรรมมีความผิดพลาดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพิจารณาจากหมวดงานย่อยทั้ง 6 หมวดงานพบว่า หมวดงานประตู-หน้าต่างและหมวดงานเบ็ดเตล็ดอยู่ในระดับผิดพลาดมาก ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับความผิดพลาดของปัจจัยงานสถาปัตยกรรม 6 หมวดงาน

ปัจจัยงานสถาปัตยกรรมของโครงการก่อสร้างคอนโดมิเนียมโครงการ เดอะ คอลเล็ค รัชดา 32	ระดับผิดพลาด		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
หมวดงานพื้น	3.07	0.95	ปานกลาง
หมวดงานผนัง	3.35	0.83	ปานกลาง
หมวดงานฝ้า-เพดาน	2.67	0.70	ปานกลาง
หมวดงานประตู-หน้าต่าง	3.97	0.64	มาก
หมวดงานสุขภัณฑ์	2.50	0.82	ปานกลาง
หมวดงานเบ็ดเตล็ด	3.85	1.00	มาก
รวม	**3.10**	**0.78**	**ปานกลาง**

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับควาผิดพลาด ของปัจจัยคุณภาพในงานสถาปัตยกรรมทั้ง 6 ปัจจัย (ระยะเวลาในสัญญาจ้างการก่อสร้าง, ต้นทุนงานก่อสร้าง, เครื่องมือ/เครื่องจักรกลงานก่อสร้าง, การบริหารจัดการโครงการ, รูปแบบที่กำหนดในแต่ละกิจกรรม, สภาพแวดล้อมรอบโครงการ) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพิจารณาปัจจัยคุณภาพในงานสถาปัตยกรรม พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับเครื่องมือ/เครื่องจักรกลงานก่อสร้าง รองลงมาปัจจัยที่เกี่ยวกับรูปแบบที่กำหนดในแต่ละกิจกรรม และปัจจัยที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการโครงการอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับระยะเวลาในสัญญาจ้างการก่อสร้าง และปัจจัยที่เกี่ยวกับต้นทุนงานก่อสร้างอยู่ในระดับปานกลาง และน้อยสุดคือปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมรอบโครงการอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 3 ระดับความผิดพลาดของปัจจัยคุณภาพในงานสถาปัตยกรรม 6 ปัจจัย

ปัจจัยคุณภาพในงานสถาปัตยกรรมที่มีผลต่อต้นทุนการก่อสร้างคอนโดมิเนียม โครงการ เดอะ คอลเล็ค รัชดา 32	ระดับความคิดเห็น		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ปัจจัยที่เกี่ยวกับระยะเวลาในสัญญาจ้างการก่อสร้าง	3.42	0.75	ปานกลาง
ปัจจัยที่เกี่ยวกับต้นทุนงานก่อสร้าง	3.20	0.69	ปานกลาง
ปัจจัยที่เกี่ยวกับเครื่องมือ/เครื่องจักรกลงานก่อสร้าง	3.82	0.87	มาก
ปัจจัยที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการโครงการ	3.58	0.99	มาก
ปัจจัยที่เกี่ยวกับรูปแบบที่กำหนดในแต่ละกิจกรรม	3.67	0.83	มาก
ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมรอบโครงการ	1.70	0.79	น้อย
รวม	**3.28**	**0.80**	**ปานกลาง**

ในส่วนของผลการวิเคราะห์ Multiple Linear Regression (ตารางที่ 4) พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 บ่งชี้ว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว (หมวดงานสถาปัตยกรรมของโครงการก่อสร้าง) ส่งผลต่อต้นทุนการก่อสร้างคอนโดมิเนียมโครงการ เดอะ คอลเล็ค รัชดา 32 อย่างมีนัยสำคัญ หมวดงานสถาปัตยกรรมของโครงการก่อสร้าง หมวดงานผนัง หมวดงานฝ้า-เพดาน หมวดงานประตู-หน้าต่าง หมวดงานสุขภัณฑ์ และหมวดงานเบ็ดเตล็ด มีความสัมพันธ์เชิงบวก โดยมีค่า Beta เท่ากับ 2.055, 1.570, 1.108, 0.676, และ 2.429 หมวดงานสถาปัตยกรรมของโครงการก่อสร้างในส่วนงานประตู-หน้าต่าง ส่งผลต่อต้นทุนการก่อสร้าง มากที่สุด และหมวดงานสุขภัณฑ์ส่งผลต่อต้นทุนน้อยที่สุด

ตารางที่ 4 วิเคราะห์การถดถอยเชิงซ้อนแบบขั้นตอน (Multiple Linear Regression Analysis- Enter)

หมวดงาน	B	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig	F	Sig
		Std. Error	Beta				
Constant	2.644	.356		7.420	.005	102.483	0.000*
หมวดงานพื้น	.293	.217	.407	1.347	.271		
หมวดงานผนัง	1.703	.366	2.055	4.654	.019*		
หมวดงานฝ้า-เพดาน	1.530	.345	1.570	4.433	.021*		
หมวดงานประตู-หน้าต่าง	1.191	.173	1.108	6.870	.006*		
หมวดงานสุขภัณฑ์	.562	.140	.676	4.002	.028*		
หมวดงานเบ็ดเตล็ด	1.662	.319	2.429	5.205	.014*		
R = 0.798, R Square = 0.795, Adjuster R Square =.785 Std. Error of the Estimate = 0.08269 Durbin-w = 2.014 F =102.483, Sig = 0.000							

ต้นทุนที่เพิ่มขึ้นจากข้อบกพร่องของงานสถาปัตยกรรม

ค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อบกพร่อง 6 หมวดงานของโครงการก่อสร้างคอนโดมิเนียมโครงการ เดอะ คอลเล็ค รัชดา 32 รวม 1,556,430 บาท ประกอบด้วยหมวดงานผนัง คิดเป็นร้อยละ 29.98 % หมวดงานพื้น คิดเป็น 29.53 % หมวดงานประตู- คิดเป็นร้อยละ 17.01 % หมวดงานฝ้า-เพดาน คิดเป็นร้อยละ 12.46 %หมวดงานสุขภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 8.73 % หมวดงานเบ็ดเตล็ด คิดเป็นร้อยละ 2.29 % หมวดงานสถาปัตยกรรม ที่มีการแก้ไขข้อบกพร่อง รวม 10,491 รายการ จำแนกตามหมวดงานดังแสดงในตารางที่ 5

ประกอบด้วย หมวดงานพื้น ถูกแก้ไขจำนวน 1,588 รายการ มีค่าใช้จ่าย จำนวน 459,660 บาท หมวดงานผนัง ถูกแก้ไขจำนวน 3,729 รายการ มีค่าใช้จ่าย จำนวน 466,570 บาท หมวดงานฝ้า-เพดาน ถูกแก้ไขจำนวน 1,940 รายการ มีค่าใช้จ่าย จำนวน 194,000 บาท หมวดงานประตู-หน้าต่าง ถูกแก้ไขจำนวน 2,648 รายการ มีค่าใช้จ่าย จำนวน 264,800 บาท หมวดงานสุขภัณฑ์ ถูกแก้ไขจำนวน 349 รายการ มีค่าใช้จ่าย จำนวน 135,850 บาท และหมวดงานเบ็ดเตล็ด ถูกแก้ไขจำนวน 237 รายการ เกิดค่าใช้จ่าย จำนวน 35,550 บาท

ตารางที่ 5 รายละเอียดข้อบกพร่องที่แก้ไข จำนวน/รายการ ค่าแก้ไขต่อรายการ (วัน) ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวัน และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น (บาท)

ลำดับ	รายละเอียดข้อบกพร่องที่แก้ไข	จำนวนรายการ	ค่าแก้ไขต่อรายการ(วัน)	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อวัน	ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น/บาท
	หมวดงานพื้น				
1.	งานกระเบื้องพื้นเซรามิค	533	320/ (27)	6,317.04	170,560
2.	งานกระเบื้องไวนิล	612	400/ (18)	13,600	244,800
3.	งานบัวเชิงผนัง	443	100/ (15)	2,953.34	44,300
รวม ค่าแก้ไขหมวดงานพื้นจำนวน 1,588 รายการ 459,660 บาท					
	หมวดงานผนัง				
1.	งานผนังฉาบเรียบ	1,635	100/ (26)	6,288.47	163,500
2.	งานทาสีผนัง	1,703	100/ (16)	10,643.75	170,300
3.	งานมุมผนัง	68	100/ (3)	2,266.67	6,800
4.	งานกระเบื้องผนังเซรามิค	323	390/ (27)	4,665.56	125,970
รวม ค่าแก้ไขหมวดงานผนัง จำนวน 3,729 รายการ 466,570 บาท					
	หมวดงานฝ้า-เพดาน				
1.	งานฝ้าฉาบเรียบ	926	100/ (26)	3,561.54	92,600
2.	งานรอยต่อฝ้า	44	100/ (3)	1,466.67	4,400
3.	งานงานทาสีฝ้า	970	100/ (16)	6,062.50	97,000
รวม ค่าแก้ไขหมวดงานฝ้า-เพดาน จำนวน 1,940 รายการ 194,000 บาท					
	หมวดงานประตู-หน้าต่าง				
1.	งานประตูไม้+วงกบ	1,054	100/ (29)	3,634.49	105,400
2.	งานประตูอะลูมิเนียม	1,072	100/ (15)	7,146.67	107,200
3.	งานหน้าต่างอะลูมิเนียม	522	100/ (15)	3,480	52,200
รวม ค่าแก้ไขหมวดงานประตู-หน้าต่าง จำนวน 2,648 รายการ 264,800 บาท					

	หมวดงานสุขภัณฑ์				
1.	งานชักโครก	45	950/ (7)	6,107.15	42,750
2.	งานก๊อกอ่างล้างหน้า	32	550/ (6)	2,933.34	17,600
3.	งานก๊อกฝักบัว	17	550/ (5)	1,870	9,350
4.	งานอ่างล้างหน้า	22	100/ (5)	440	2,200
5.	งานสายชำระ	19	550/ (4)	2,612.50	10,450
6.	งานฉากกั้นอาบน้ำ	214	250/ (11)	4,863.64	53,500
รวม ค่าแก้ไขหมวดงานสุขภัณฑ์ จำนวน 349 รายการ 135,850 บาท					
	หมวดงานเบ็ดเตล็ด				
1.	งานราวระแนงเหล็ก	87	150/ (10)	1,305	13,050
2.	งานราวบันได	150	150/ (16)	1,406.25	22,500
รวม ค่าแก้ไขหมวดงานเบ็ดเตล็ด จำนวน 237 รายการ 35,550 บาท					

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยคุณภาพในงานสถาปัตยกรรมที่มีผลต่อต้นทุนการก่อสร้างคอนโดมิเนียม กรณีศึกษาโครงการ เดอะ คอลเล็ค รัชดา 32 เพื่อหาแนวทางแก้ไขและป้องกันปัญหาด้านคุณภาพงานสถาปัตยกรรมที่มีผลต่อต้นทุนการก่อสร้างคอนโดมิเนียม ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำเพาะเจาะจง 10 ท่านจากกลุ่มบริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในโครงการเดอะ คอลเล็ค รัชดา 32 ที่ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) การหาค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis- Enter) ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 5 ท่าน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยงานสถาปัตยกรรมทั้ง 6 หมวด ในภาพรวม อยู่ในระดับผิดพลาดปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 ปัจจัยคุณภาพในงานสถาปัตยกรรมทั้ง 6 ปัจจัย ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 โดยปัจจัยงานสถาปัตยกรรม 6 หมวด มีการแก้ไขข้อบกพร่องรวม 10,491 รายการ มีค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อบกพร่องรวม 1,556,430 บาท โดยมีหมวดงานผนังและงานพื้นเป็นงานหลัก (มากกว่า 50%)

แนวทางป้องกันการเกิดข้อบกพร่องในงานสถาปัตยกรรมที่ส่งผลต่อต้นทุนโครงการ กำหนดมาตรการป้องกันความเสียหายของงานที่มักเกิดจากการทำงานหลายปาร์ตี้ เช่น เกิดจากการขนย้ายเฟอร์นิเจอร์ ทำให้ผนัง/พื้นเกิดความเสียหาย จะมีมาตรการที่เข้มงวดกับทีมที่ทำให้เกิดความเสียหายโดยใช้การเคลมค่าเสียหาย จำกัดจำนวนคนงานที่เข้าแก้ไขงานแต่ละห้องเพื่อให้ผู้ควบคุมงานดูแลได้อย่างทั่วถึง เมื่อติดตั้งสุขภัณฑ์ต่าง ๆ แล้วเสร็จ จะมีการโพรเทคเพื่อป้องกันการเกิดความเสียหายหรือรอยต่าง ๆ ที่มักเกิดจากความไม่ระมัดระวัง

ของคนงานในขณะทำงาน จัดหาทีมผู้ควบคุมงานใหม่ที่มีประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ ความรับผิดชอบมาดูแลงานก่อสร้าง เพื่อให้งานราบรื่น สามารถเบิกค่าก่อสร้างได้ ผู้ว่าจ้างพึงพอใจและเกิดปัญหาน้อยที่สุด ต้องมีการจัดทำ KPI ในเรื่องของผู้ควบคุมงานในการตรวจงานของช่าง และต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกับกับบริษัทจ้างตรวจ การเสนอราคาค่าก่อสร้างต้องเผื่อค่าวัสดุขึ้น ค่าแรงสูงขึ้นในการเร่งรัดงาน ค่าใช้จ่ายที่มองไม่เห็น ค่าใช้จ่ายเพื่อรองรับความผิดพลาดในอนาคต เงื่อนไขเวลาก่อสร้าง ก่อนรับงานควรเผื่อเวลาในการทำงาน เพื่อให้ทีมงานมีเวลาตรวจสอบการทำงานมากขึ้น ให้งานเกิดข้อผิดพลาดน้อยลง ทำความเข้าใจกับผู้ว่าจ้าง ให้ไปในทิศทางเดียวกันกับลักษณะการทำงานของบริษัท เพื่อลดความขัดแย้งระหว่างการก่อสร้าง หากเกิดการเปลี่ยนแปลงเรื่องแบบและวัสดุระหว่างดำเนินการก่อสร้าง จะต้องนำเรื่องเข้าสู่วาระประชุมเพื่อขอขยายระยะเวลาก่อนเริ่มงาน ก่อนส่งมอบงานจะต้องมีการตรวจงาน ทดสอบระบบงานต่าง ๆ ให้เรียบร้อยก่อนที่จะนัดหมายส่งมอบงานในแต่ละงวด ในเรื่องของการตรวจและส่งมอบงาน ทางบริษัทจะนำระบบการตรวจสอบงาน ระบบการส่งมอบงาน เพื่อให้ได้มาตรฐานตามหลักวิศวกรรม ตามหลักสถาปัตยกรรมและปรับระบบให้ได้กับข้อกำหนดของในแต่ละโครงการหรือพัฒนาระบบแอพพลิเคชั่น ที่มีการใช้อย่างอย่างแพร่หลายในบริษัทหรือองค์กรขนาดใหญ่มาใช้กับโครงการอื่นต่อไป ในส่วนของการเปลี่ยน Consult หรือการตรวจงานซ้ำซ้อนแบบที่ไม่เป็นระบบ กรณีเหล่านี้ควรเข้าสู่วาระประชุมเพื่อปรับรายละเอียดของการตรวจรับงาน จำนวนรอบของการตรวจรับงาน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการตรวจงานซ้ำซ้อนขึ้นอีก หรือเกิดขึ้นน้อยที่สุด หากนำแนวทางการแก้ไขปัญหาเหล่านี้มาใช้วางแผนงานให้ครบทุกมิติก็จะสามารถลดปริมาณข้อบกพร่องในงานสถาปัตยกรรม และได้ผลงานที่มีคุณภาพ ทั้งยังสามารถเพิ่มกำไรจากการจัดการที่ดีได้มากขึ้นและจะเป็นประโยชน์กับโครงการอื่น ๆ ต่อไปในอนาคต

บรรณานุกรม

กิตตินาถ สุริยกัณฑ์. (2557). *การศึกษาปัญหาเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานก่อสร้างอาคารสูง*. (วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาวิศวกรรมและการบริหารการก่อสร้าง. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี : กรุงเทพฯ.

กิตติพงษ์ พรมพิมพ์. (2561). *การศึกษาผลกระทบจากการแก้ไขงานสถาปัตยกรรมระหว่างส่งมอบบ้านพักอาศัยระบบสำเร็จรูป กรณีศึกษาโครงการโมดิวิลล่า บางนา จังหวัดสมุทรปราการ*. สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

กัลยา จันทรกรัด. (2550). *ข้อผิดพลาดของแบบก่อสร้างและรายการประกอบแบบที่ส่งผลกระทบต่อผลิตภาพของผู้รับเหมาในโครงการประเภทอาคารพักอาศัย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

จิรภัทร์ คงคาไหว. (2552). *การจัดการความบกพร่องของงานก่อสร้างในโครงการบ้านจัดสรร*. สาขาวิชาวิศวกรรมและการบริหารการก่อสร้าง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

นพพร โทณะวณิก. (2546). *การจัดการโครงการก่อสร้างขนาดใหญ่*. เอกสารการสอนชุดวิชาเทคนิคการก่อสร้างขนาดใหญ่ (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ปฏิภาณ อุไรพงษ์. (2559). *ปัญหาและสาเหตุด้านเทคนิคของงานสถาปัตยกรรมของโรงงานและคลังสินค้า*. (ปริญญานิพนธ์สาขาการบริหารงานก่อสร้าง). คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตอุเทนถวาย.

ประกอบ บำรุงผล. (2544). *การบริหารและควบคุมงานก่อสร้าง*. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

พนม ภัยหน่าย. (2538). *การบริหารงานก่อสร้าง*. กรุงเทพฯ : โครงการสนับสนุนเทคนิคอุตสาหกรรมสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

พนิดา ก้องกังวาน. (2555). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายในการก่อสร้างสถาปัตยกรรมศาสตร์.* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

รัตนา สายคณิต. (2552). *การบริหารโครงการ : แนวทางสู่ความสำเร็จ*. กรุงเทพฯ : ศูนย์บริการเอกสารวิชาการ.

วิชานันท์ ชะม้าย. (2551). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อเวลา ค่าใช้จ่าย และคุณภาพในงานก่อสร้างบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

ศศิวิมล มีอำพล. (2548). *หลักการบัญชีเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : อินโฟไมนิ่งเพรส

สุรัติ ใหญ่ท้วม. (2549). *แนวทางการควบคุมต้นทุนของผู้ประกอบการธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในจังหวัดเพชรบุรี*. เทคโนโลยีอุตสาหกรรม. เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

อภิวิชญ์ พูลสูง. (2551). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระยะเวลา ค่าใช้จ่ายและคุณภาพของงานก่อสร้างอาคารสูง*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

เอกมล ปราบแสนพ่าย. (2553). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการควบคุมต้นทุนในการรับเหมาก่อสร้างงานอาคารสูง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

Gray, Clifford F. and Larson, Erik W. (2006). *Project Management :The Managerial Process*. Retrieved from https://books.google.co.th/books/about/Project_Management.html.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณ บริษัท ชินอิจิ โปร เอนจิเนียริ่ง จำกัด บริษัท เดอะ เน็กซ์ เรียลเอสเตท จำกัด ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามในการวิจัยนี้

การตรวจวัดระดับความเครียดโดยใช้เซนเซอร์วัดปฏิกิริยาการนำไฟฟ้าที่ผิวหนังแบบง่าย

Stress Level Detecting Based on Simplified Galvanic Skin Response Sensor

สุพจน์ สุขโพธารมณ์

Supot Sookpotharom

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

E-mail: supot.s@bu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อพัฒนาเซนเซอร์วัดปฏิกิริยาการนำไฟฟ้าที่ผิวหนังแบบง่ายโดยเป็นการวัดคุณสมบัติการนำไฟฟ้าของผิวหนัง และ (2) เพื่อวิเคราะห์ผลการทำงานของเซนเซอร์วัดความเครียดในร่างกายกับสถานการณ์แบบต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาในสังคมไทยปัจจุบันมีมากมายที่ทำให้บุคคลในสังคมเกิดความเครียดในร่างกายแล้วส่งผลกระทบต่อโรคภัยต่าง ๆ เช่น โรคความดันโลหิตสูง หรือ โรคหลอดเลือดหัวใจ เป็นต้น ดังนั้นในงานวิจัยนี้ได้นำเสนอเซนเซอร์วัดปฏิกิริยาการนำไฟฟ้าที่ผิวหนังแบบง่ายโดยเป็นการวัดคุณสมบัติการนำไฟฟ้าของผิวหนังผ่านความชื้นที่เกิดจากเหงื่อบนผิวหนัง ซึ่งการตรวจวัดระดับความเครียดโดยควบคุมผ่านบอร์ดอาดุยโน่ และมีการแจ้งเสียงเตือนเมื่อมีความเครียดในร่างกายสูง สุดท้ายนี้ผู้วิจัยนำเสนอผลการทดลอง (1) เพื่อดูประสิทธิภาพการทำงานระหว่างเซนเซอร์ที่นำเสนอกับสถานการณ์แบบต่าง ๆ เช่น สถานการณ์ผ่อนคลาย สถานการณ์อ่านหนังสือเร็ว ๆ และสถานการณ์กังวล เป็นต้น (2) ปรากฏว่าผลการวัดค่าสัญญาณตอบสนองของเซนเซอร์กับสถานการณ์เคร่งเครียดต่าง ๆ ได้ดี

คำสำคัญ: ความเครียด เซนเซอร์ ปฏิกิริยาการนำไฟฟ้าที่ผิวหนัง ความดันโลหิต

Abstract

This research aims (1) to develop the simplified galvanic skin response (GSR) sensor in order to use the measurement of electrical conductivity on skin and (2) to analyze the performance of the GSR sensor with the different states, which complies with many problems in Thai society today that cause people in society to be stressed. A lot of stress is the cause of many diseases such as hypertension or cardiovascular. In this research, we propose the simplified galvanic skin response (GSR) sensor to use the measurement of electrical conductivity on skin as well as having the moisture produced by sweat on skin for stress levels, which was controlled by arduino board and it would inform beep sound alarm that the stress in the body is high. Finally, we have the experimental results to (1) show the performance

sensor device with the different states such as staying relaxed, reading book as fast as possible, and anxiety that (2) obtains a good result for the signal response in stressful situations.

Keywords: Stress, Sensor, GSR, Hypertension

บทนำ

ในปัจจุบันปัญหาสถานการณ์การติดเชื้อไวรัสโควิค-19 มีจำนวนผู้ติดเชื้อสูงขึ้นส่งผลทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ อย่างมากมายกับบุคคลในประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งส่งผลเรื่องความเครียดในอารมณ์สำหรับการดำรงชีวิต ซึ่งความเครียดเป็นสภาวะของความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลเจอกับปัญหาต่าง ๆ ในชีวิตหรือในสังคม ทำให้เกิดความวิตกกังวล ความไม่สบายใจ เมื่อบุคคลรับรู้ถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มากระตุ้นว่าจะทำให้เป็นอันตรายต่อชีวิตหรือทรัพย์สินจะส่งผลให้สภาวะทางร่างและจิตใจมีการเปลี่ยนแปลง

ความเครียดเมื่อเกิดขึ้นกับบุคคลและร่างกายจะเกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดและทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับร่างกายและอารมณ์ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางร่างกายจะกระตุ้นการเกิดโรคต่าง ๆ เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคหลอดเลือดในสมอง เป็นต้น นอกจากนั้นโรคพื้นฐานที่เกิดกับผู้สูงอายุส่วนใหญ่ คือ โรคความดันโลหิตสูง หรือ โรคหัวใจ จะส่งผลปัจจัยสืบเนื่องบางส่วนมาจากความเครียดในร่างกายของผู้สูงอายุ ซึ่งเกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัวและทำให้อุบัติการณ์เกิดโรคที่กล่าวมาก่อนนี้เกิดขึ้นตามมา

ในงานวิจัยนี้ เราได้นำเสนอเซนเซอร์วัดปฏิกิริยาการนำไฟฟ้าที่ผิวหนัง (Galvanic Skin Response: GSR) แบบง่าย โดยเป็นการวัดคุณสมบัติการนำไฟฟ้าของผิวหนังผ่านความชื้นที่เกิดจากเหงื่อบนผิวหนังสำหรับการตรวจวัดระดับความเครียดโดยควบคุมผ่านบอร์ดอาดุยโน่ เพื่อเป็นการตรวจวัดระดับความเครียดในร่างกายผ่านผิวหนังเพิ่มสูงขึ้น และอุปกรณ์จะทำการแจ้งเตือนให้กับบุคคลรับทราบและควบคุมอารมณ์ความรู้สึกให้กลับสู่สภาวะปกติเพื่อลดความเครียดในร่างกาย โดยวงจรเซนเซอร์วัดระดับความเครียด (Maria Viqueira,et.al,2012) ที่ใช้จะถูกประมวลผลด้วยบอร์ดอาดุยโน่แล้วทำการแจ้งเตือนด้วยเสียง เมื่อความเครียดในร่างการมีค่าสูงขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาเซนเซอร์วัดปฏิกิริยาการนำไฟฟ้าที่ผิวหนังแบบง่ายโดยเป็นการวัดคุณสมบัติการนำไฟฟ้าของผิวหนังในการวัดความเครียดในร่างกาย

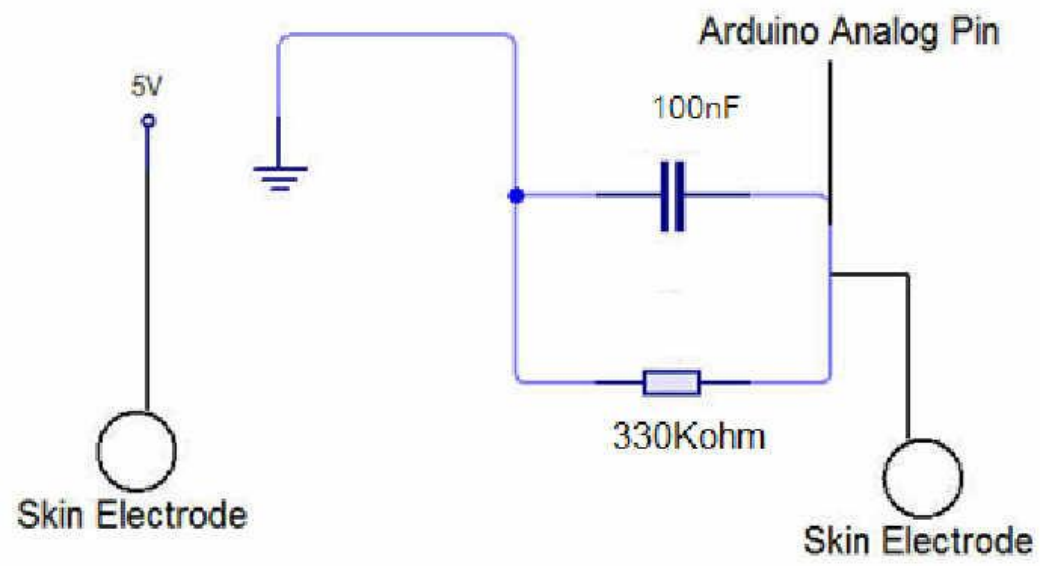
2. เพื่อวิเคราะห์ผลการทำงานของเซนเซอร์วัดความเครียดในร่างกายที่ตอบสนองกับสถานการณ์แบบต่าง ๆ

ขอบเขตการวิจัย

สามารถตรวจวัดความเครียดในร่างกายในสภาวะทางอารมณ์ปกติและสภาวะทางอารมณ์เคร่งเครียด พร้อมทำการแจ้งเสียงเตือนเมื่อมีความเครียดในสภาวะทางอารมณ์เคร่งเครียดสูงเกินกว่าปกติ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคคลที่อยู่ในช่วงวัยทำงาน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ความเครียดที่เกิดขึ้นในร่างกายจะไปกระตุ้นให้ต่อมเหงื่อผลิตเหงื่อออกมา เนื่องจากความเครียดจะทำให้ความดันโลหิตและอัตราการเต้นหัวใจสูงขึ้นและทำให้อุณหภูมิร่างกายสูงขึ้นจนร่างกายขับเหงื่อออกมาเพื่อระบายความร้อนในร่างกายโดยเราอาจจะไม่รู้สึกตัว ดังนั้นเซนเซอร์วัดปฏิกิริยาการนำไฟฟ้าที่ผิวหนังโดยเป็นการวัดคุณสมบัติการนำไฟฟ้าของผิวหนังเพื่อดูความชื้นที่เกิดจากเหงื่อของผิวหนังได้ถูกนำมาใช้เพื่อวัดความเครียดในร่างกาย (Jorn Bakker,et.al., 2011) ซึ่งมีความซับซ้อนมาก เราจึงนำเสนอวงจรเซนเซอร์วัดปฏิกิริยาการนำไฟฟ้าที่ผิวหนังแบบง่ายดังแสดงในรูปที่ 1



รูปที่ 1 วงจรเซนเซอร์วัดปฏิกิริยาการนำไฟฟ้าที่ผิวหนังแบบง่าย

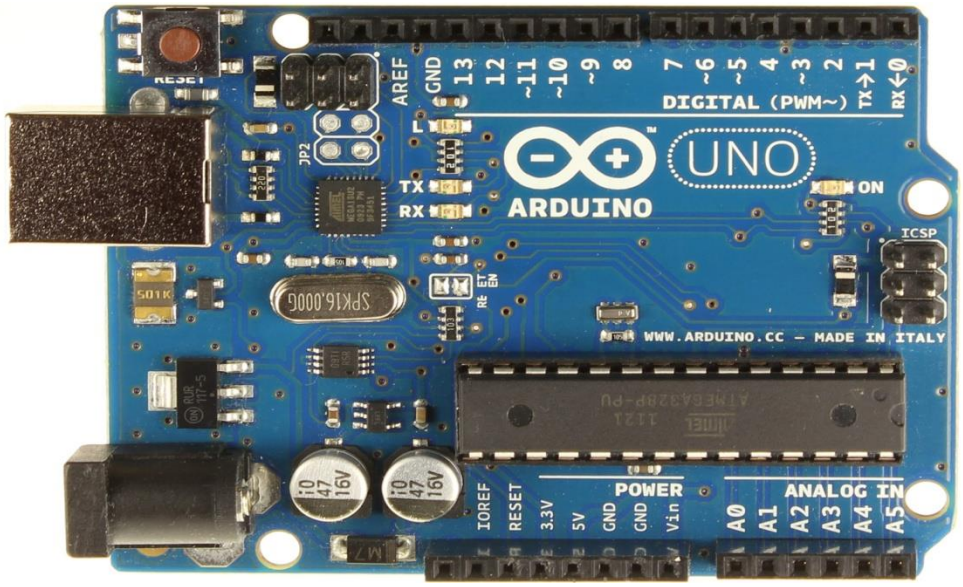
โดยทั่วไปร่างกายคนเราจะมีความต้านทาน (R) แต่เมื่อความเครียดเกิดขึ้นมา ร่างกายเราจะผลิตเหงื่อซึมออกมาจากผิวหนังทำให้ผิวหนังของเรามีความชื้น ซึ่งความสามารถนำไฟฟ้า (G) ได้ดี โดยค่าความนำไฟฟ้าและความต้านทานมีความสัมพันธ์ดังสมการที่ 1 และ 2

$$R = \frac{V}{I} \text{ (ohm's Law)} \quad (1)$$

$$G = \frac{1}{R} \quad (2)$$

โดยปกติความต้านที่ผิวหนังในสภาวะปกติมีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 10K -10M โอห์ม (Nabours, 2004) แต่ถ้าร่างกายเกิดความเครียดหรืออยู่ในสภาวะวิตกกังกล ค่าความต้านท่านในร่างกายจะลดลงตามสภาพความเครียดที่เกิดขึ้น ดังนั้นเราเสนอการทำงานของวงจร คือ ผู้วิจัยใช้นิ้วชี้และนิ้วกลางไปวางที่ขั้วอิเล็กโทรดทั้งสอง โดยขาสัญญาณเอาท์พุตของวงจรเชื่อมต่อไปที่ขาอนาล็อกพินของอาดุยโน่ ซึ่งผู้วิจัยเขียนโปรแกรมภาษาซีเพื่อควบคุมการทำงาน ดังนั้นในสถานการณ์ปกติ ความต้านภายในร่างกายจะค่อนข้างสูงและความนำไฟฟ้าไม่ดี แต่เมื่อร่างกายเราอยู่ในสถานการณ์ที่เคร่งเครียดจะทำให้ความต้านทานในร่างกายลดลง ซึ่งผิวหนังของร่างกายจะมีความชื้นจากเหงื่อมีผลทำให้ความนำไฟฟ้าได้ดี ส่งผลทำให้สามารถวัดระดับความเครียดได้ผ่านการควบคุมด้วยบอร์ดอาดุยโน่ได้

บอร์ดอาดุยโน่ที่ใช้ในงานวิจัยนี้เป็นรุ่น UNO R3 ซึ่งเป็นบอร์ดที่นิยมกันมาก และมีอุปกรณ์เชื่อมต่อมากมายให้นำไปใช้และพัฒนาการใช้งาน โดยส่วนประกอบของบอร์ดอาดุยโน่รุ่น UNO R3 ดังแสดงในรูปที่ 2 ประกอบด้วยขาดิจิทัลพินจำนวน 14 ขา คือ D0-D13 และขาอนาล็อกพินจำนวน 6 ขา คือ A0-A5 พร้อมแหล่งจากไฟฟ้า (DC) ขนาด 3.3 V และ 5 V โดยแรงดันไฟเลี้ยงบอร์ดอยู่ที่ระหว่าง 7-12 V (ดร.กอบเกียรติ,2561)

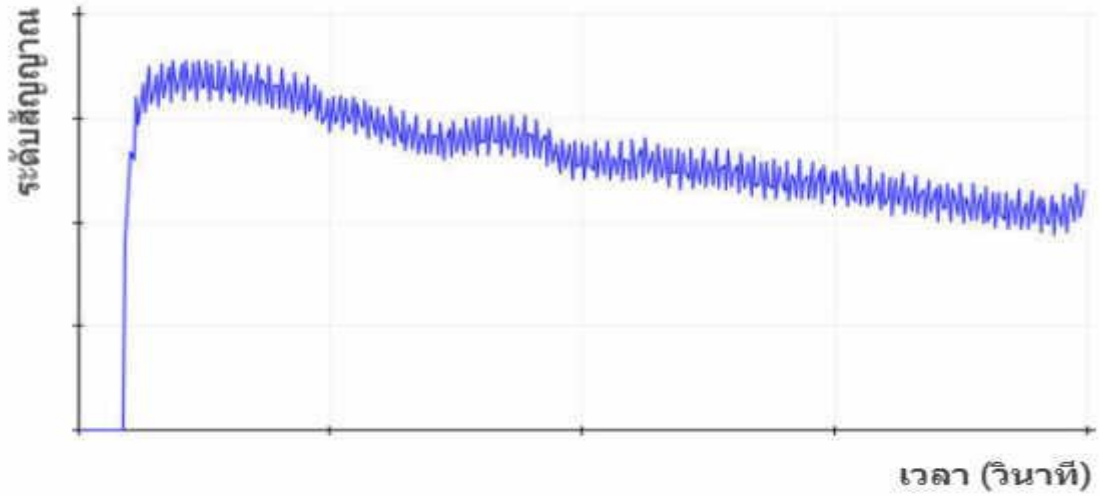


รูปที่ 2 บอร์ดอาดุยโน่ รุ่น UNO R3

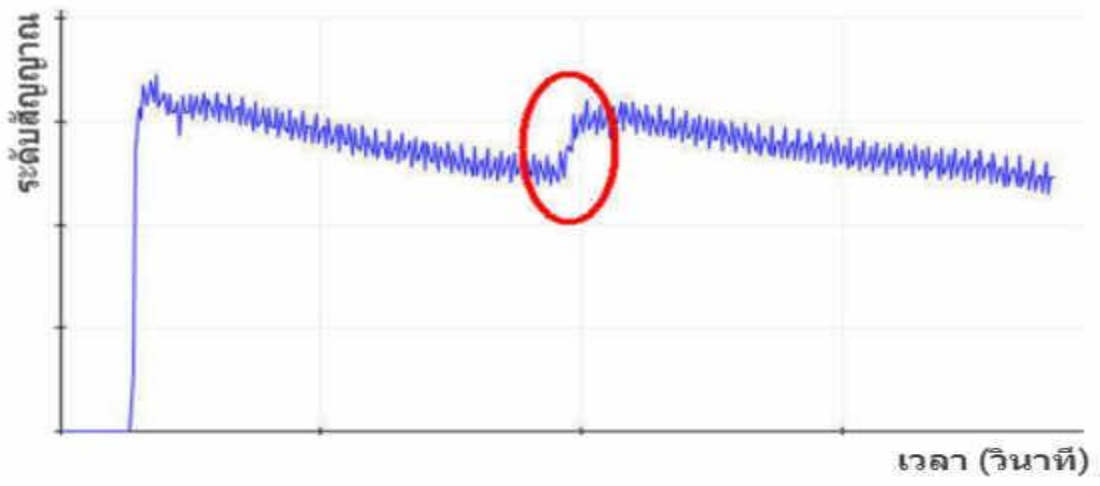
ผลการวิจัย

เพื่อตอบโจทย์วัตถุประสงค์ของงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการประยุกต์ใช้งานเซนเซอร์เพื่อวัดระดับความเครียดในร่างกายอย่างง่ายซึ่งควบคุมการทำงานด้วยบอร์ดอาดุยโน่ ดังนั้นเราทำการทดลองดูการนำไฟฟ้าบนผิวหนังระหว่างนิ้วชี้และนิ้วกลาง โดยป้อนแรงดันไฟฟ้าและกระแสต่ำๆ เข้าทางนิ้วชี้แล้วทำการวัดค่า

สัญญาณที่กลับเข้าทางนิ้วกลางผ่านวงจรกรองความถี่ต่ำเพื่อลดสัญญาณรบกวนออกก่อนที่สัญญาณจะเข้าสู่ขาอนาล็อกพิน (A0) ของบอร์ดอาดุยโน่เพื่อดูความนำไฟฟ้าบนผิวหนัง ถ้าสามารถนำไฟฟ้าได้ดีแสดงให้เห็นว่าร่างกายมีความเครียดวิตกกังวล แต่ความนำไฟฟ้าบนผิวหนังสามารถนำไฟฟ้าได้ไม่ดีแสดงร่างกายมีความเครียดวิตกกังวลเล็กน้อยหรือไม่มี ดังแสดงตัวอย่างสัญญาณกราฟแสดงผลการตอบสนองความเครียดในรูปที่ 3 และ 4



รูปที่ 3 กราฟแสดงการตอบสนองความเครียดในสภาวะปกติ (ไม่มีความเครียดหรือวิตกกังวล)



รูปที่ 4 กราฟแสดงการตอบสนองความเครียดในสภาวะมีความเครียดหรือรู้สึกวิตกกังวล

สรุปผลและการอภิปรายผล

ผลการทำงานของเซนเซอร์เพื่อวัดระดับความเครียดในร่างกายอย่างง่ายซึ่งควบคุมการทำงานด้วยบอร์ดอาดุยโน่ โดยเราพบว่ากราฟตอบสนองความเครียดในสภาวะปกติ (ไม่มีความเครียดหรือวิตกกังวล) ของผู้ทดสอบจะเห็นว่าลักษณะของกราฟค่อนข้างคงที่และไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก ส่วนกราฟแสดงการตอบสนองความเครียดในสภาวะมีความเครียดหรือรู้สึกวิตกกังวลของผู้ทดสอบ จะเห็นว่าลักษณะของกราฟมีค่าเพิ่มขึ้น

ซึ่งแสดงถึงความเครียดที่เกิดขึ้นในร่างกาย ดังนั้นบอร์ดอาดุยโน่สามารถแจ้งเตือนด้วยเสียงเมื่อลักษณะของกราฟเริ่มมีค่าเพิ่มขึ้นจากค่าปกติได้ทันที อย่างไรก็ตาม การศึกษาครั้งนี้ยังมีข้อจำกัดบางเรื่อง ซึ่งควรได้รับปรับปรุงและพัฒนาต่อในงานวิจัยต่อไป คือ การใช้งานชุดเซนเซอร์เพื่อวัดระดับความเครียดในร่างกาย เราต้องติดตั้งและใช้งานในขณะที่ผู้ทดสอบอยู่ในสภาวะปกติไม่มีความเครียด เพื่อให้บอร์ดอาดุยโน่ประมวลผลเก็บค่าตอบสนองความเครียดในสภาวะปกติก่อนที่จะใช้งานจริงๆ ได้ ซึ่งอาจจะไม่สะดวกต่อการใช้งาน ดังนั้นเราอาจจะพัฒนาต่อในการแก้ปัญหาประเด็นนี้ โดยการประยุกต์ระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) และอินเทอร์เน็ตในทุกสรรพสิ่ง (Internet of Things: IoTs) เพื่อให้มีการเรียนรู้และจำค่าตอบสนองความเครียดในสภาวะต่าง ๆ ซึ่งทำให้ระบบมีความฉลาดมากขึ้น สำหรับการบ่งชี้ระดับความเครียดในร่างกายต่อไป

บรรณานุกรม

กอบเกียรติ สระอุบล. (2561). *พัฒนา IoT บนแพลตฟอร์ม Arduino และ Respberry Pi.* สำนักพิมพ์อินเตอร์มีเดีย.

Jorn Bakker, et.al., (2011). *What's Your Current Stress Level? Detection of Stress Patterns from GSR Sensor Data.* In 2011 IEEE 11th International Conference on Data Mining Workshops, IEEE.

Maria Viqueira, et.al.,(2012). *A Stress Sensor Based on Galvanic Skin Response (GSR) Controlled by Zigbee.* Sensors, 6075-6101.

Nabours, R.E. Fish, et.al. (2004). *Electrical Injuries: Engineering, Medical and Legal Aspects.* Lawyers & Judges Publishing Company.

.

การหาสภาวะการดำเนินงานที่เหมาะสมของการผลิตก๊าซไฮโดรเจนจากกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงด้วยก๊าซชีวภาพโดยโปรแกรม ASPEN Plus

Optimization of Hydrogen Production from Biogas Tri-Reforming Process Using ASPEN Plus Program

พีระ ประภาศิลป์[1] อากร พัฒนวิบูลย์[2] และวรณี มังคละศิริ[3]

Peera Prapasin[1] Arkorn Pattanavibul[2] and Woranee Mungkalasiri[3]

ภาควิชาวิศวกรรมเคมี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120

E-mail: peera.prap@dome.tu.ac.th, arkorn.pat@dome.tu.ac.th, pworanee@engr.tu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อจำลองกระบวนการผลิตก๊าซไฮโดรเจนจากกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงด้วยก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ได้แก่ ก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียของโรงงานน้ำตาล โรงงานน้ำมันปาล์ม และโรงงานฟาร์มหมู และ (2) เพื่อระบุสภาวะการดำเนินงานที่เหมาะสมที่สามารถผลิตก๊าซไฮโดรเจนได้สูงสุด ดำเนินการวิจัยโดยการจำลองกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงด้วยโปรแกรม ASPEN Plus V.12 ศึกษาอิทธิพลของอุณหภูมิในช่วง 400-1200 องศาเซลเซียส สัดส่วนไอน้ำต่อคาร์บอน (S/C) 0.3-4.0 และสัดส่วนออกซิเจนต่อคาร์บอน (O_2/C) 0.05-0.65 โดยกำหนดอัตราการป้อนก๊าซชีวภาพ 33 กิโลโมลต่อชั่วโมง ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) จากการจำลองกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงด้วยก๊าซชีวภาพจากน้ำเสีย พบว่าศักยภาพของก๊าซชีวภาพที่สามารถผลิตก๊าซไฮโดรเจนมากที่สุด คือ ก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียของโรงงานน้ำตาลสามารถผลิตก๊าซไฮโดรเจนได้ 83.88 กิโลโมลต่อชั่วโมง และ (2) สภาวะการดำเนินงานที่เหมาะสมของกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงที่สามารถผลิตก๊าซไฮโดรเจนได้สูงสุด คืออุณหภูมิ 700 องศาเซลเซียส สัดส่วนไอน้ำต่อคาร์บอน 4.0 และสัดส่วนออกซิเจนต่อคาร์บอน 0.05

คำสำคัญ: กระบวนการไตรรีฟอร์มมิง การจำลองกระบวนการ ก๊าซชีวภาพ ก๊าซไฮโดรเจน

Abstract

The purposes of this study were (1) to simulate the hydrogen production from biogas tri-reforming process. Biogas from different sources of industrial wastewater was used, there were wastewater from sugar factory, palm oil factory and swine farm and (2) to identify optimal operating conditions producing maximum amount of hydrogen. This study was conducted by simulated the tri-reforming process using ASPEN Plus V.12 program. The effects of several parameters including tri-reforming temperature 400-1200 °C, steam/carbon ratio (S/C) 0.3-4.0,

oxygen/carbon ratio (O_2/C) 0.05-0.65 were studied with 33 kmol/hour. The results revealed that (1) the tri-reforming simulation results showed that biogas of wastewater from sugar factory produced maximum hydrogen yield with 83.88 kmol/hour. (2) The optimal operating conditions provided maximum hydrogen production were 700 ^{o}C of tri-reforming temperature, 4.0 steam/carbon ratio and 0.05 oxygen/carbon ratio.

Keywords: Tri-reforming process, process simulation, biogas, hydrogen

บทนำ

การเพิ่มขึ้นของประชากร ทำให้มีการใช้พลังงานสูงขึ้นแต่พลังงานบนโลกนั้นมีจำกัด อีกทั้งยังทำให้เกิดการขยายตัวของเศรษฐกิจก่อให้เกิดภาวะโลกร้อน จึงต้องผลิตพลังงานให้เพียงพอกับความต้องการของประชากรและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้ในปัจจุบันมีการศึกษาและพัฒนาเชื้อเพลิงทางเลือกใหม่ ซึ่งพลังงานไฮโดรเจนเป็นอีกทางเลือกหนึ่ง (กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน, 2563)

พลังงานไฮโดรเจนเป็นพลังงานสะอาดที่ไม่ก่อให้เกิดมลพิษขณะใช้งานและเป็นเชื้อเพลิงที่มีประสิทธิภาพสูงซึ่งมีประสิทธิภาพเทียบเท่าพลังงานน้ำมัน นอกจากนี้พลังงานไฮโดรเจนสามารถนำมาใช้งานได้อย่างหลากหลาย ได้แก่ ใช้เป็นเชื้อเพลิงในรถยนต์ ใช้เป็นเชื้อเพลิงในครัวเรือน และใช้งานในเซลล์เชื้อเพลิง ซึ่งประเทศไทยมีการส่งเสริมการใช้พลังงานไฮโดรเจนในภาคคมนาคมขนส่ง เพื่อทดแทนการใช้น้ำมันและลดปัญหาภาวะโลกร้อน (กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน, 2565) ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงสนใจศึกษาการผลิตก๊าซไฮโดรเจนจากก๊าซชีวภาพด้วยกระบวนการไตรรีฟอร์มมิง

กระบวนการไตรรีฟอร์มมิง (Tri-reforming) เป็นกระบวนการรวมกันของกระบวนการรีฟอร์มมิงด้วยไอน้ำ กระบวนการรีฟอร์มมิงด้วยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ และกระบวนการออกซิเดชันบางส่วน ซึ่งเป็นการรวมกันของปฏิกิริยาดูดความร้อนและคายความร้อน ทำให้พลังงานที่ต้องใช้ในกระบวนการมีค่าน้อย อีกทั้งกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงยังเป็นกระบวนการที่ลดการปล่อยของก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) โดยในกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงใช้วัตถุดิบตั้งต้นคือก๊าซชีวภาพ (ครองขวัญ พูลบุญ และคณะ, 2561)

ก๊าซชีวภาพ (Biogas) เป็นพลังงานหมุนเวียนชนิดหนึ่งที่ได้จากการย่อยสลายของสารอินทรีย์ในสภาวะไร้ก๊าซออกซิเจน โดยประเทศไทยเป็นประเทศเกษตรกรรมและอุตสาหกรรม ทำให้สามารถผลิตก๊าซชีวภาพได้จากหลากหลายแหล่งที่มา เช่น น้ำเสียจากกระบวนการแปรรูปทางเกษตรกรรมและอุตสาหกรรม น้ำเสียจากชุมชน น้ำเสียจากกระบวนการผลิตต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งน้ำเสียเหล่านี้เป็นแหล่งพลังงานที่ไม่มีมูลค่าและเหมาะจะนำไปใช้เป็นเชื้อเพลิงในการผลิตพลังงานไฮโดรเจน อีกทั้งเป็นการกำจัดน้ำเสียอีกรูปแบบหนึ่ง

ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงทำการศึกษาเปรียบเทียบการผลิตก๊าซไฮโดรเจนจากกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงด้วยก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียแหล่งต่าง ๆ ด้วยวิธีการจำลองกระบวนการเพื่อหาสภาวะการดำเนินงานที่เหมาะสมที่สามารถผลิตก๊าซไฮโดรเจนได้ปริมาณสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อจำลองกระบวนการผลิตก๊าซไฮโดรเจนจากกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงด้วยก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ ก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียของโรงงานน้ำตาล ก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียของโรงงานน้ำมันปาล์ม และก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียของโรงงานฟาร์มหมู และ (2) เพื่อระบุสภาวะการดำเนินงานที่เหมาะสมที่สามารถผลิตก๊าซไฮโดรเจนได้ปริมาณสูงสุด

การทบทวนวรรณกรรม

Yishan Zhang และคณะ (2013) ศึกษาการจำลองกระบวนการและเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตเมทานอล (CH_3OH) ควบคู่ไปกับกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงโดยใช้โปรแกรม ASPEN Plus V.7.3 จำลองการเปลี่ยนก๊าซชีวภาพให้เป็นก๊าซเชื้อเพลิง โดยการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ อุณหภูมิภายในเครื่องปฏิกรณ์ในช่วง 400-1200 องศาเซลเซียส สัดส่วนของก๊าซมีเทน (CH_4) ต่อก๊าซที่เกิดจากการเผาไหม้ของเชื้อเพลิง (Flue gas) ในช่วง 0.4-1.0 ที่ความดัน 1-5 บรรยากาศ เพื่อหาสภาวะที่ดีที่สุดในการจำลองกระบวนการไตรรีฟอร์มมิง ผลการศึกษาพบว่าอุณหภูมิภายในเครื่องปฏิกรณ์ที่เหมาะสมที่สุดมีค่าเท่ากับ 850 องศาเซลเซียส สัดส่วนของก๊าซมีเทนต่อก๊าซที่เกิดจากการเผาไหม้ของเชื้อเพลิง เท่ากับ 0.4 และความดันที่เหมาะสมของปฏิกิริยานี้มีค่าเท่ากับ 1 บรรยากาศ

ครองขวัญ พูลบุญ และศตวรรษ ฉิมวัย (2561) ทำการจำลองกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงร่วมกับเซลล์เชื้อเพลิงสำหรับระบบผลิตไฟฟ้าโดยใช้โปรแกรม ASPEN Plus V.9.0 ซึ่งในการจำลองกระบวนการจะนำก๊าซชีวภาพจากแหล่งน้ำเสียของโรงงานต่าง ๆ มาใช้เป็นแหล่งพลังงานในการผลิตไฟฟ้าด้วยกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงร่วมกับเซลล์เชื้อเพลิงแบบคาร์บอเนตหลอมเหลว (MCFC) และเซลล์เชื้อเพลิงแบบออกไซด์แข็ง (SOFC) เพื่อเปรียบเทียบปริมาณไฟฟ้าที่ผลิตได้และสมรรถนะของระบบจากการใช้น้ำเสียในแต่ละแหล่ง อีกทั้งทำการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ อุณหภูมิของกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงในช่วง 200-1200 องศาเซลเซียส สัดส่วนระหว่างก๊าซออกซิเจนต่อคาร์บอนในช่วง 0.1-1.0 สัดส่วนระหว่างไอน้ำต่อคาร์บอน 0.1-3.0 อุณหภูมิของเซลล์เชื้อเพลิงแบบคาร์บอเนตหลอมเหลว 600-750 องศาเซลเซียส อุณหภูมิของเซลล์เชื้อเพลิงแบบออกไซด์แข็ง 800-1000 องศาเซลเซียส และความดัน 1-5 บรรยากาศ ซึ่งผลจากการจำลองพบว่าสภาวะที่ดีที่สุดในการดำเนินงานเพื่อผลิตก๊าซไฮโดรเจนได้มากที่สุด คือ อุณหภูมิของกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงมีค่า 700 องศาเซลเซียส สัดส่วนระหว่างไอน้ำต่อคาร์บอนเท่ากับ 3 สัดส่วนระหว่างก๊าซออกซิเจนต่อคาร์บอนเท่ากับ 0.1 อุณหภูมิของเซลล์เชื้อเพลิงแบบคาร์บอเนตหลอมเหลวเท่ากับ 750 องศาเซลเซียส ที่ความดัน 1 บรรยากาศ และอุณหภูมิของเซลล์เชื้อเพลิงแบบออกไซด์แข็ง 1000 องศาเซลเซียส ที่ความดัน 3 บรรยากาศ นอกจากนี้จากการศึกษาสมรรถนะของระบบ พบว่าระบบผลิตไฟฟ้าด้วยเซลล์เชื้อเพลิงแบบออกไซด์แข็งมีประสิทธิภาพทางไฟฟ้าของระบบสูงกว่าระบบผลิตไฟฟ้าด้วยเซลล์เชื้อเพลิงแบบคาร์บอเนตหลอมเหลว

สิรภัทร สมจิตต์ และคณะ (2561) ศึกษาการนำก๊าซชีวภาพของน้ำเสียจากโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศไทย ได้แก่ โรงงานผลิตแป้งมันสำปะหลัง โรงงานผลิตน้ำมันปาล์ม โรงงานผลิตสุรา และมูลสัตว์จาก

สวนดุสิตมาผลิตก๊าซไฮโดรเจนโดยใช้กระบวนการไตรรีฟอร์มมิงด้วยโปรแกรม ASPEN Plus V.9.0 ทำการศึกษาหาสภาวะการดำเนินงานที่เหมาะสมที่สามารถผลิตก๊าซไฮโดรเจนได้มากที่สุด โดยการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ อุณหภูมิของกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงในช่วง 600-1200 องศาเซลเซียส สัดส่วนอัตราป้อนก๊าซออกซิเจนต่อมีเทน 0.1-0.7 และสัดส่วนอัตราป้อนไอน้ำต่อมีเทน 0.5-3.0 ผลจากการศึกษาพบว่าสภาวะการดำเนินงานที่เหมาะสมที่สามารถผลิตก๊าซไฮโดรเจนได้มากที่สุด คือ ที่อุณหภูมิ 700 องศาเซลเซียส สัดส่วนอัตราป้อนก๊าซออกซิเจนต่อมีเทน เท่ากับ 0.1 และสัดส่วนอัตราป้อนไอน้ำต่อมีเทน เท่ากับ 3.0 นอกจากนี้ก๊าซชีวภาพจากโรงงานผลิตแป้งมันสำปะหลังสามารถผลิตก๊าซไฮโดรเจนมากที่สุด

ระเบียบวิธีการวิจัย

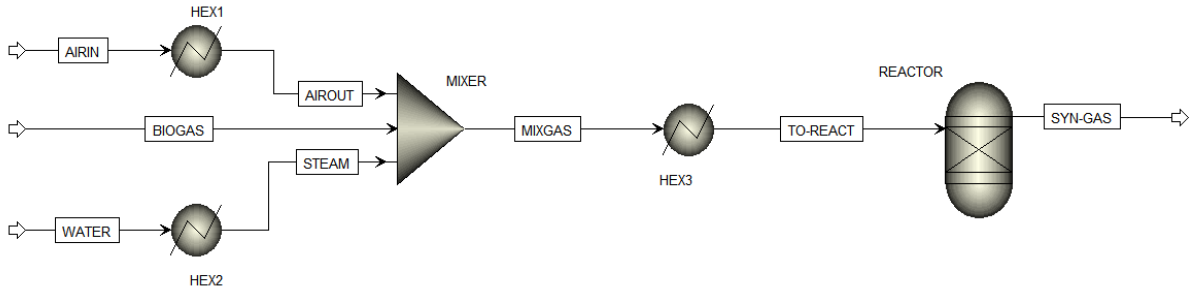
การจำลองกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงจะใช้โปรแกรม ASPEN Plus V.12 ในการจำลองกระบวนการ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1) ศึกษาองค์ประกอบของก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียแหล่งต่าง ๆ ซึ่งมีองค์ประกอบของสัดส่วนของก๊าซมีเทน (CH_4) และก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) แสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สัดส่วนของก๊าซมีเทนและก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ในก๊าซชีวภาพจากแหล่งต่าง ๆ

ก๊าซชีวภาพ	ก๊าซมีเทน	ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์	เอกสารอ้างอิง
ก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียของโรงงานน้ำตาล	75.0 %	25.0 %	สันติ เพชรแก้วเพชร และคณะ, 2558
ก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียของโรงงานน้ำมันปาล์ม	71.0 %	29.0 %	ครองขวัญ พูลบุญ และคณะ, 2561
ก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียของโรงงานฟาร์มหมู	72.8 %	27.2 %	พรทิพน์ ศรีแดง และคณะ, 2553

2) ทำการจำลองกระบวนการไตรรีฟอร์มมิง ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 แบบจำลองกระบวนการไตรรีฟอร์มมิง (Tri-reforming) ของก๊าซชีวภาพโดยโปรแกรม ASPEN Plus

การจำลองกระบวนการนี้ใช้สภาวะของ Soave – Redlich – Kwong (SRK) ทำการป้อนก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียแหล่งต่าง ๆ (สาย BIOGAS) ซึ่งมีองค์ประกอบของก๊าซมีเทน (CH_4) และก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) ดังแสดงข้อมูลในตารางที่ 1 ที่มีอัตราการไหลโดยโมล 33 กิโลโมลต่อชั่วโมง อุณหภูมิ 25 องศาเซลเซียส ความดัน 1 บรรยากาศ มาผสมกับอากาศที่มีองค์ประกอบของก๊าซไนโตรเจน (N_2) และก๊าซออกซิเจน (O_2) (สาย AIRIN) และไอน้ำ (สาย WATER) ผ่านการให้ความร้อนจากเครื่องแลกเปลี่ยนความร้อนของ Unit HEX1 และ HEX2 ตามลำดับ เข้าสู่เครื่องผสมของ Unit MIXER จะได้ก๊าซผสมออกมา (สาย MIXGAS) จากนั้นเข้าสู่เครื่องแลกเปลี่ยนความร้อนของ Unit HEX3 และก๊าซผสมที่ผ่านการให้ความร้อน (สาย TO-REACT) จะเข้าสู่เครื่องปฏิกรณ์ของ Unit REACTOR ประเภทเครื่องปฏิกรณ์ RGibbs ซึ่งจะเกิดปฏิกิริยาไตรรีฟอร์มมิงดังสมการที่ (1)–(4) และจะได้ก๊าซสังเคราะห์ซึ่งมีก๊าซไฮโดรเจนเป็นส่วนประกอบหลักเป็นก๊าซผลิตภัณฑ์ (สาย SYN-GAS) (Yishan Zhang และคณะ, 2013)

ปฏิกิริยาออกซิเดชันบางส่วน	$CH_4 + 0.5O_2 \leftrightarrow CO + 2H_2$	$[\Delta H_{298}^0 = -36$ kJ/mol]	(1)
ปฏิกิริยารีฟอร์มมิงด้วยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์	$CH_4 + CO_2 \leftrightarrow 2CO + 2H_2$	$[\Delta H_{298}^0 = +247$ kJ/mol]	(2)
ปฏิกิริยารีฟอร์มมิงด้วยไอน้ำ	$CH_4 + H_2O \leftrightarrow CO + 3H_2$	$[\Delta H_{298}^0 = +206$ kJ/mol]	(3)
ปฏิกิริยา Water-gas shift	$CO + H_2O \leftrightarrow CO_2 + H_2$	$[\Delta H_{298}^0 = -41$ kJ/mol]	(4)

3) หาสภาวะการดำเนินงานที่เหมาะสมของกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงที่สามารถผลิตก๊าซไฮโดรเจนได้มากที่สุด

การศึกษาหาสภาวะการดำเนินงานที่เหมาะสมของกระบวนการไตรรีฟอร์มมิง โดยทำการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ อุณหภูมิ (Temperature) ในช่วง 400-1200 องศาเซลเซียส (ครองขวัญ พูลบุญ และคณะ, 2561; สิรภัทร สมจิตต์ และคณะ, 2561; Flavio Manenti และคณะ, 2015; Yishan Zhang และคณะ, 2013) สัดส่วนอัตราการไหลระหว่างไอน้ำและคาร์บอน (S/C) ในช่วง 0.3-4.0 และสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างออกซิเจนและคาร์บอน (O_2/C) ในช่วง 0.05-0.65 (Flavio Manenti และคณะ, 2015; Mohammad Hasan Khademi และคณะ, 2021) ของกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงที่ส่งผลต่ออัตราไหลโดยโมลของก๊าซไฮโดรเจน (H_2) ที่ผลิตได้

ผลการศึกษา

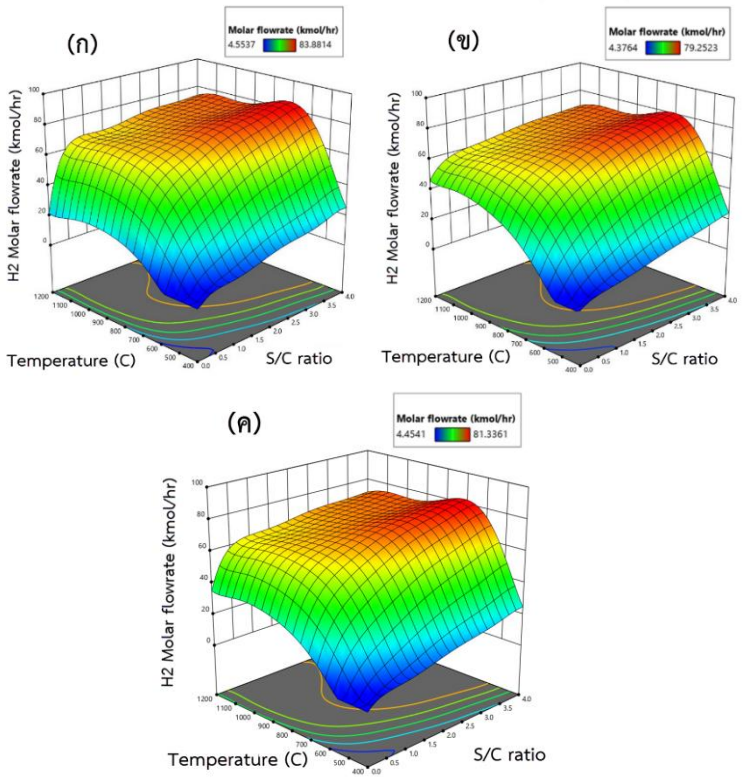
การศึกษาอิทธิพลของอุณหภูมิที่มีผลต่อการผลิตก๊าซไฮโดรเจนจากกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงด้วยก๊าซชีวภาพจากน้ำเสีย โดยทำการศึกษาอุณหภูมิของกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงในช่วง 400 – 1200 องศาเซลเซียส ผลการศึกษาพบว่าเมื่อเพิ่มอุณหภูมิ ก๊าซไฮโดรเจน (H_2) จะมีอัตราการไหลโดยโมลเพิ่มขึ้นในช่วงแรกและจะมีค่าลดลงในช่วงหลัง เนื่องจากปฏิกิริยาของกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงดังสมการที่ (1)-(4) เป็นปฏิกิริยาประเภทดูดความร้อน ทำให้เมื่อเพิ่มอุณหภูมิปฏิกิริยาจะไปข้างหน้าได้ดีในช่วงแรก ส่งผลให้ก๊าซไฮโดรเจนค่อยๆ เพิ่มขึ้น จากนั้นเมื่ออุณหภูมิสูงกว่า 700 องศาเซลเซียส ปฏิกิริยา Water-gas shift ดังสมการที่ (4)

จะเกิดปฏิกิริยาแบบย้อนกลับทำให้ก๊าซไฮโดรเจนค่อยๆ ลดน้อยลง ดังนั้นอุณหภูมิที่ 700 องศาเซลเซียส สามารถผลิตก๊าซไฮโดรเจนสูงที่สุด

การศึกษาอิทธิพลของสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างไอน้ำและคาร์บอน (S/C) ที่มีผลต่อการผลิตก๊าซไฮโดรเจนจากกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงด้วยก๊าซชีวภาพจากน้ำเสีย โดยทำการศึกษาสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างไอน้ำและคาร์บอน (S/C) ในช่วง 0.3 – 4.0 ผลการศึกษาพบว่าเมื่อเพิ่มสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างไอน้ำและคาร์บอน จะเกิดปฏิกิริยารีฟอร์มมิงด้วยไอน้ำและปฏิกิริยา Water-gas shift ดังสมการที่ (3)-(4) ตามลำดับ ซึ่งเป็นปฏิกิริยาหลัก โดยทั้ง 2 ปฏิกิริยามีไอน้ำเป็นส่วนประกอบ เมื่อเพิ่มอัตราการไหลโดยโมลของไอน้ำสูงขึ้น ส่งผลให้ปฏิกิริยาดำเนินไปข้างหน้า ทำให้ก๊าซไฮโดรเจนมีปริมาณเพิ่มขึ้น ดังนั้นสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างไอน้ำและคาร์บอนที่ 4.0 สามารถผลิตก๊าซไฮโดรเจนสูงที่สุด

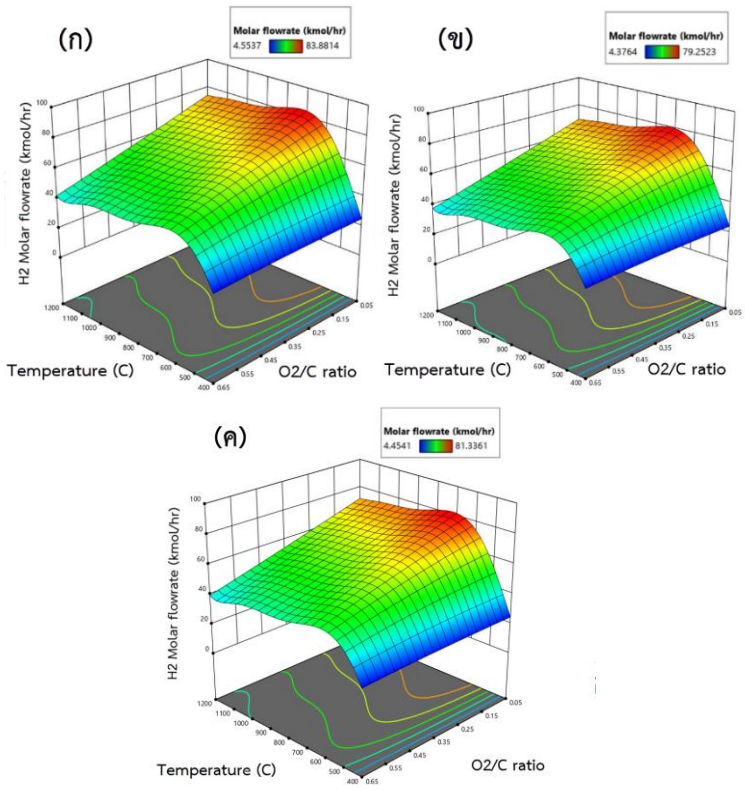
การศึกษาอิทธิพลของสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างออกซิเจนและคาร์บอน (O_2/C) ที่มีผลต่อการผลิตก๊าซไฮโดรเจนจากกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงด้วยก๊าซชีวภาพจากน้ำเสีย โดยทำการศึกษาสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างออกซิเจนและคาร์บอน (O_2/C) ในช่วง 0.05 - 0.65 ผลการศึกษาพบว่าเมื่อเพิ่มสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างออกซิเจนและคาร์บอน ทำให้ปริมาณก๊าซออกซิเจนสูงขึ้นและเกิดปฏิกิริยาการเผาไหม้แทนปฏิกิริยาออกซิเดชันบางส่วน ส่งผลให้ก๊าซไฮโดรเจนจะมีปริมาณลดลง ดังนั้นสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างออกซิเจนและคาร์บอนที่ 0.05 สามารถผลิตก๊าซไฮโดรเจนสูงที่สุด

การศึกษาอิทธิพลร่วมของอุณหภูมิและสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างไอน้ำและคาร์บอน (S/C) ที่มีผลต่อปริมาณก๊าซไฮโดรเจนที่ผลิตได้จากกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงด้วยก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียแหล่งต่าง ๆ แสดงในรูปที่ 2 ผลจากการศึกษาพบว่าช่วงของกราฟที่เป็นสีแดง คือช่วงที่สามารถผลิตก๊าซไฮโดรเจนได้มากที่สุด เมื่อพิจารณาอุณหภูมิและสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างไอน้ำและคาร์บอน หากสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างไอน้ำและคาร์บอนมีค่าที่น้อย การเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิจะทำให้กราฟมีลักษณะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่เมื่อสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างไอน้ำและคาร์บอนมีค่าที่มากขึ้น การเพิ่มขึ้นของอุณหภูมิจะทำให้กราฟมีลักษณะเป็นกราฟระฆังคว่ำ คือปริมาณก๊าซไฮโดรเจนจะมีค่าเพิ่มขึ้นจนถึงจุดสูงสุดและมีค่าลดลง ดังนั้นอุณหภูมิเท่ากับ 700 องศาเซลเซียสและสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างไอน้ำและคาร์บอน (S/C) เท่ากับ 4.0 สามารถผลิตก๊าซไฮโดรเจนได้มากที่สุด โดยงานวิจัยนี้ทำการศึกษาสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างไอน้ำและคาร์บอน (S/C) ไม่เกิน 4.0 เนื่องจากหลีกเลี่ยงการเสื่อมสภาพของตัวเร่งปฏิกิริยา (Avoiding catalyst deactivation) การเกิดโค้ก (Coke formation) และลดต้นทุนในกระบวนการ (Mohammad Hasan Khademi และคณะ, 2021)



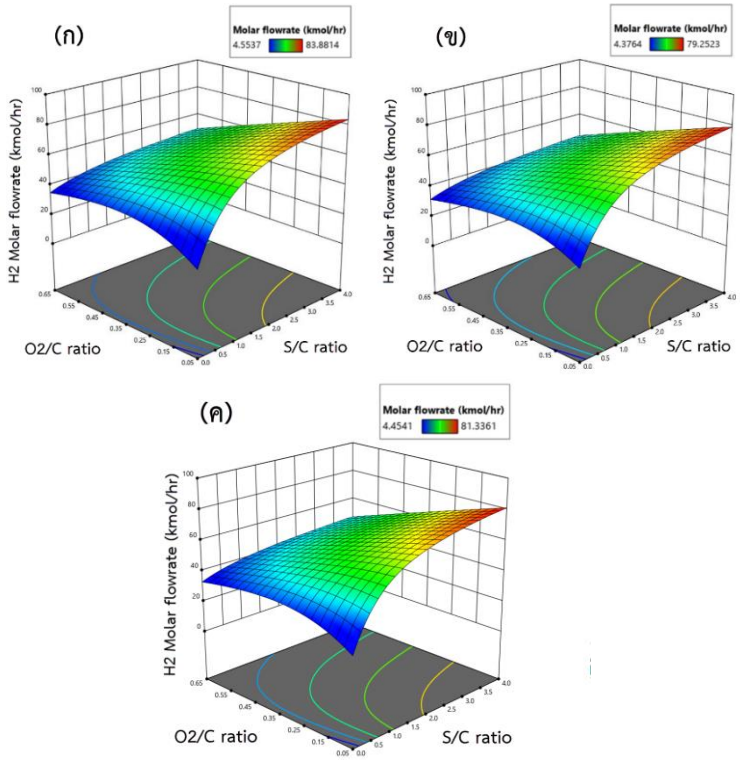
รูปที่ 2 อิทธิพลของอุณหภูมิและสัดส่วน S/C ที่สัดส่วน O_2/C เท่ากับ 0.05 ของก๊าซชีวภาพจาก (ก) น้ำเสียของโรงงานน้ำตาล (ข) โรงงานน้ำมันปาล์ม (ค) โรงงานฟาร์มหมู ที่ส่งผลต่อปริมาณก๊าซไฮโดรเจน

การศึกษาอิทธิพลร่วมของอุณหภูมิและสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างออกซิเจนและคาร์บอน (O_2/C) ที่มีผลต่อปริมาณก๊าซไฮโดรเจนที่ผลิตได้จากกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงด้วยก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียแหล่งต่าง ๆ แสดงในรูปที่ 3 ผลการศึกษาพบว่าช่วงของกราฟที่เป็นสีแดง คือช่วงที่สามารถผลิตก๊าซไฮโดรเจนได้มากที่สุด เมื่อพิจารณาอุณหภูมิและสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างออกซิเจนและคาร์บอน กราฟจะมีลักษณะเป็นกราฟระฆังคว่ำ แต่เมื่อสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างออกซิเจนและคาร์บอนมีค่าน้อยลง จะทำให้จุดสูงสุดของกราฟมีค่าเพิ่มขึ้น ดังนั้นอุณหภูมิเท่ากับ 700 องศาเซลเซียสและสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างออกซิเจนและคาร์บอน (O_2/C) เท่ากับ 0.05 สามารถผลิตก๊าซไฮโดรเจนได้มากที่สุด โดยงานวิจัยนี้ทำการศึกษาสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างออกซิเจนและคาร์บอน (O_2/C) ไม่น้อยกว่า 0.05 เนื่องจากหากอัตราการไหลระหว่างออกซิเจนและคาร์บอน (O_2/C) ต่ำกว่า 0.05 ปฏิกิริยาออกซิเดชันบางส่วน (Partial oxidation) จะเปลี่ยนก๊าซมีเทนเป็นก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์มากขึ้นซึ่งไม่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและพลังงานความร้อนที่ได้รับจากปฏิกิริยาออกซิเดชันบางส่วน (Partial oxidation) ไม่มากพอ ซึ่งจะส่งผลให้พลังงานความร้อนที่ใช้ในกระบวนการไม่เพียงพอ (Mohammad Hasan Khademi และคณะ, 2021)



รูปที่ 3 อิทธิพลของอุณหภูมิและสัดส่วน O_2/C ที่สัดส่วน S/C เท่ากับ 4.0 ของก๊าซชีวภาพจาก (ก) น้ำเสียของโรงงานน้ำตาล (ข) โรงงานน้ำมันปาล์ม (ค) โรงงานฟาร์มหมู ที่ส่งผลต่อปริมาณก๊าซไฮโดรเจน

การศึกษาอิทธิพลร่วมของสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างไอน้ำและคาร์บอน (S/C) และสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างออกซิเจนและคาร์บอน (O_2/C) ที่มีผลต่อปริมาณก๊าซไฮโดรเจนที่ผลิตได้จากกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงด้วยก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียแหล่งต่าง ๆ แสดงในรูปที่ 4 ผลการศึกษาพบว่าช่วงของกราฟที่เป็นสีแดงคือช่วงที่สามารถผลิตก๊าซไฮโดรเจนได้มากที่สุด เมื่อพิจารณาสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างไอน้ำและคาร์บอนและสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างออกซิเจนและคาร์บอน หากสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างไอน้ำและคาร์บอนมีค่าที่น้อย การเพิ่มขึ้นของสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างออกซิเจนและคาร์บอน ทำให้กราฟมีลักษณะเป็นเส้นโค้งที่เพิ่มขึ้นในช่วงแรกและลดลงในช่วงหลัง โดยปริมาณก๊าซไฮโดรเจนไม่แตกต่างกันมาก แต่เมื่อสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างไอน้ำและคาร์บอนมีค่าที่มากขึ้นและสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างออกซิเจนและคาร์บอนมีค่าที่ลดลง ทำให้กราฟมีลักษณะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างไอน้ำและคาร์บอน (S/C) เท่ากับ 4.0 และสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างออกซิเจนและคาร์บอน (O_2/C) เท่ากับ 0.05 สามารถผลิตก๊าซไฮโดรเจนได้มากที่สุด



รูปที่ 4 อิทธิพลของสัดส่วน S/C และสัดส่วน O_2/C ที่อุณหภูมิ เท่ากับ 700 ของก๊าซชีวภาพจาก (ก) น้ำเสียของโรงงานน้ำตาล (ข) โรงงานน้ำมันปาล์ม (ค) โรงงานฟาร์มหมู ที่ส่งผลต่อปริมาณก๊าซไฮโดรเจน

ดังนั้นสภาวะการดำเนินงานที่เหมาะสมของกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงที่สามารถผลิตก๊าซไฮโดรเจนได้มากที่สุด คือที่อุณหภูมิของกระบวนการไตรรีฟอร์มมิ่งเท่ากับ 700 องศาเซลเซียส สัดส่วนอัตราการไหลระหว่างไอน้ำและคาร์บอน (S/C) เท่ากับ 4.0 และสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างออกซิเจนและคาร์บอน (O_2/C) เท่ากับ 0.05 ซึ่งแสดงในตารางที่ 2 และปริมาณก๊าซไฮโดรเจนที่สามารถผลิตได้ภายใต้สภาวะการดำเนินงานที่เหมาะสมของก๊าซชีวภาพแต่ละชนิด แสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 2 สภาวะการดำเนินงานที่เหมาะสม (Optimal conditions) ของกระบวนการไตรรีฟอร์มด้วยก๊าซชีวภาพที่สามารถผลิตก๊าซไฮโดรเจนได้มากที่สุด

ตัวแปรที่ทำการศึกษา	สภาวะการดำเนินงานที่เหมาะสม
อุณหภูมิของกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงก๊าซชีวภาพ	700 องศาเซลเซียส
สัดส่วนอัตราการไหลระหว่างไอน้ำและคาร์บอน (S/C)	4.0
สัดส่วนอัตราการไหลระหว่างออกซิเจนและคาร์บอน (O_2/C)	0.05

ตารางที่ 3 ปริมาณก๊าซไฮโดรเจนที่สามารถผลิตได้ภายใต้สภาวะการดำเนินงานที่เหมาะสมของก๊าซชีวภาพแต่ละชนิดที่อัตราการป้อนก๊าซชีวภาพเท่ากับ 33 กิโลโมลต่อชั่วโมง

แหล่งที่มาของก๊าซชีวภาพ	**ค่าอัตราการไหลโดยโมลของก๊าซไฮโดรเจน** (กิโลโมลต่อชั่วโมง)
ก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียของโรงงานน้ำตาล	83.88
ก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียของโรงงานน้ำมันปาล์ม	79.25
ก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียของโรงงานฟาร์มหมู	81.33

สรุป

งานวิจัยนี้ศึกษาการจำลองกระบวนการผลิตก๊าซไฮโดรเจนจากกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงด้วยก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียของอุตสาหกรรมต่าง ๆ ได้แก่ ก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียของโรงงานน้ำตาล ก๊าซชีวภาพจาก น้ำเสียของโรงงานน้ำมันปาล์ม และก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียของโรงงานฟาร์มหมู เพื่อหาสภาวะการดำเนินงานที่เหมาะสมที่สามารถผลิตก๊าซไฮโดรเจนได้สูงสุดโดยใช้โปรแกรม ASPEN Plus V.12 ซึ่งทำการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ อุณหภูมิของกระบวนการไตรรีฟอร์มมิง 400-1200 องศาเซลเซียส สัดส่วนอัตราการไหลระหว่างไอน้ำและคาร์บอน (S/C) 0.3-4.0 และสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างออกซิเจนและคาร์บอน (O_2/C) 0.05-0.65

ผลการศึกษาพบว่าศักยภาพของก๊าซชีวภาพที่สามารถผลิตก๊าซไฮโดรเจนมากที่สุด คือ ก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียของโรงงานน้ำตาล ก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียของโรงงานฟาร์มหมู และก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียของโรงงานน้ำมันปาล์ม ตามลำดับ เนื่องจากปฏิกิริยาออกซิเดชันบางส่วน ปฏิกิริยาของกระบวนการรีฟอร์มมิงด้วยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ และปฏิกิริยาของกระบวนการรีฟอร์มมิงด้วยไอน้ำ ดังสมการที่ (1)-(3) มีก๊าซมีเทนเป็นสารตั้งต้น ซึ่งเป็นส่วนประกอบหลักในการผลิตก๊าซไฮโดรเจน โดยก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียของโรงงานน้ำตาลมีสัดส่วนของก๊าซมีเทนมากที่สุด ดังนั้นก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียของโรงงานน้ำตาลจึงสามารถผลิตปริมาณก๊าซไฮโดรเจนได้สูงสุด โดยสภาวะการดำเนินงานที่เหมาะสมของกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงที่สามารถผลิตก๊าซไฮโดรเจนได้สูงสุด คืออุณหภูมิของกระบวนการไตรรีฟอร์มมิ่งเท่ากับ 700 องศาเซลเซียส สัดส่วนอัตราการไหลระหว่างไอน้ำและคาร์บอน (S/C) เท่ากับ 4.0 และสัดส่วนอัตราการไหลระหว่างออกซิเจนและคาร์บอน (O_2/C) เท่ากับ 0.05

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาปริมาณความร้อนของก๊าซไฮโดรเจนเปรียบเทียบกับค่าความร้อนของการนำก๊าซชีวภาพไปใช้เป็นเชื้อเพลิงโดยตรง พบว่าค่าปริมาณความร้อนของก๊าซไฮโดรเจนจากก๊าซชีวภาพจากโรงงานน้ำตาล ก๊าซชีวภาพจากโรงงานน้ำมันปาล์ม และก๊าซชีวภาพจากโรงงานฟาร์มหมูมีค่าเท่ากับ 72345.07, 68352.15, 70149.59 เมกะจูลต่อชั่วโมง ตามลำดับ และค่าปริมาณความร้อนที่ได้จากการนำก๊าซชีวภาพจากโรงงานน้ำตาล ก๊าซชีวภาพจากโรงงานน้ำมันปาล์ม และก๊าซชีวภาพจากโรงงานฟาร์มหมูไปใช้

เป็นเชื้อเพลิงโดยตรง มีค่าเพียง 22543.80, 22541.37, 22542.49 เมกะจูลต่อชั่วโมง ตามลำดับ ดังนั้นการนำก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียแหล่งต่าง ๆ นี้มาผลิตเป็นเชื้อเพลิงไฮโดรเจนด้วยกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงจึงมีความคุ้มค่าทางพลังงานมากกว่าการนำก๊าซชีวภาพเหล่านี้ไปใช้เป็นเชื้อเพลิงโดยตรง

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณภาควิชาวิศวกรรมเคมี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นอย่างยิ่งที่สนับสนุนอุปกรณ์การวิจัยและงบประมาณในการดำเนินงาน

บรรณานุกรม

กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน. (2563). *สถานการณ์พลังงานของประเทศไทย มกราคม-ธันวาคม 2563*. สืบค้นจาก https://www.dede.go.th/ewt_news.php?nid=55802

กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน. (2565). *เครือข่ายพัฒนาพลังงานไฮโดรเจน.* สืบค้นจาก http://www2.dede.go.th/hydronet/

ครองขวัญ พูลบุญ และศตวรรษ ฉิมวัย. (2561). *การจำลองกระบวนการไตรรีฟอร์มมิงร่วมกับเซลล์เชื้อเพลิงสำหรับระบบผลิตกระแสไฟฟ้า* (ปริญญานิพนธ์). ภาควิชาวิศวกรรมเคมี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาลัยวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พรทิพน์ ศรีแดง, อุดมผล พืชน์ไพบูลย์ และสมทิพย์ ด่านธีรวนิชย์. (2553). *การบำบัดน้ำเสียจากการผลิตยางสกิม: กรณีศึกษา ของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีก๊าซชีวภาพ* (รายงานการวิจัย). คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สันติ เพชรแก้วเพชร และชนกนันท์ สุขกำเนิด. (2558). การศึกษาตัวแปรในกระบวนการผลิตไบโอแก๊สของโรงงานมิตรผล (ภูเวียง). ใน *การประชุมวิชาการวิศวกรรมฟาร์มและเทคโนโลยีการควบคุมอัตโนมัติระดับชาติครั้งที่ 2*, มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 11-12 กันยายน 2558, หน้า 19-25.

สิรภัทร สมจิตต์, เสาวลักษณ์ ทัฬหะกุลธร และวรณี มังคละศิริ. (2561). การจำลองกระบวนการผลิตไฮโดรเจนจากก๊าซชีวภาพด้วยกระบวนการไตรรีฟอร์มมิง (Tri-reforming). *วิศวกรรมสารธรรมศาสตร์, 4*(2), 5-12.

Manenti, F., Pelosato, R., Vallevi, Paolo., Leon-Garzon, R. A, Dotelli, G., Vita, A., Faro, L. M., Maggio, G., Pino, Lidia., and Antonino S. Arico. (2015). Biogas-fed solid oxide fuel cell (SOFC) coupled to tri-reforming process: Modelling and simulation. *International journal of hydrogen energy, 40*, 14640-14650.

Khademi, H. M., Alipour-Dehkordi, A., Tabesh, M. (2021). Optimal design of methane tri-reforming reactor to produce proper syngas for Fischer-Tropsch and methanol

synthesis processes: A comparative analysis between different side-feeding strategies. *International journal of hydrogen energy, 46*, 14441-14454.

Zhang, Y., Cruz, J., Zhang, S., Lou, H. H., Tracy and J. Benson. (2013). Process simulation and optimization of methanol production coupled to tri-reforming process. *International journal of hydrogen energy, 38*, 13617-13630.

การวิเคราะห์เอ็กเซอร์จีของระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งสำหรับการผลิตไฮโดรเจนจากก๊าซเสีย

Exergy Analysis of Solid Oxide Electrolysis Cell System for Hydrogen Production from Flue Gas

ณัฐิดา นิ่มเจริญ[1] เมย์ญาวี แจ้งไพร[2] และวรณี มังคละศิริ[3]

Nattida Nimcharoen[1] Meyyawee Jangpri[2] and Woranee Mungkalasiri[3]

ภาควิชาวิศวกรรมเคมี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต ปทุมธานี 12120

E-mail: nattida.nim@dome.tu.ac.th, meyyawee.jan@dome.tu.ac.th, pworanee@engr.tu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของอุณหภูมิและความดันที่มีผลต่อปริมาณก๊าซไฮโดรเจน ประสิทธิภาพทางพลังงาน และประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีของระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งสำหรับการผลิตไฮโดรเจนด้วยก๊าซเสียจากโรงไฟฟ้าถ่านหิน (2) เพื่อเสนอแนวทางการดำเนินงานให้ระบบ อิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งมีประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีเพิ่มมากขึ้น งานวิจัยนี้ศึกษาการจำลองระบบด้วยโปรแกรม Aspen Plus V12 โดยใช้ก๊าซเสียที่มีองค์ประกอบของก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ 18%, ไอน้ำ 35% และก๊าซไนโตรเจน 47% ด้วยอัตราการไหล 6.31 kmol/hr จากผลการศึกษาพบว่า (1) อุณหภูมิที่ทำให้ปริมาณก๊าซไฮโดรเจนมีค่าสูงที่สุดคือ 800 องศาเซลเซียส และอุณหภูมิที่ทำให้ประสิทธิภาพทางพลังงานและประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีมีค่าสูงที่สุดคือ 1000 องศาเซลเซียส และความดันที่ทำให้ปริมาณก๊าซไฮโดรเจนและประสิทธิภาพทางพลังงานมีค่าสูงที่สุดเท่ากับ 1 บาร์ และความดันที่ทำให้ประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีมีค่าสูงที่สุดคือ 10 บาร์ (2) ควรเลือกดำเนินการระบบที่ความดัน 10 บาร์ เนื่องจากระบบมีประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีสูงที่สุด

คำสำคัญ: การวิเคราะห์เอ็กเซอร์จี ก๊าซเสีย ประสิทธิภาพทางพลังงาน ประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จี ระบบอิเล็กโทรไล-ซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็ง ไฮโดรเจน

Abstract

The purposes of this study were (1) to analyze the effect of temperature and pressure on hydrogen yield, energy efficiency and exergy efficiency of solid oxide electrolysis cell system for hydrogen production from flue gas of coal power plant (2) to propose optimal operating conditions of solid oxide electrolysis cell system increasing exergy efficiency. In this study, the solid oxide electrolysis cell system was simulation using Aspen Plus V12 program. Flue gas contained 18% of carbon dioxide, 35% of water vapor and 47% of nitrogen gas with a flow rate of 6.31 kmol/hr was used. The result found that (1) the optimum temperature for

maximizing the hydrogen yield was 800 °C and the optimum temperature for the maximum energy efficiency and exergy efficiency was 1000 °C. The optimum pressure for the maximum hydrogen yield and the maximum energy efficiency was 1 bar, and the pressure for the maximum exergy efficiency was 10 bar. (2) The system should be operated at 10 bar because of highest exergy efficiency.

Keywords: Energy efficiency, exergy analysis, exergy efficiency, flue gas, hydrogen**,** solid oxide electrolysis cell system

บทนำ

ไฮโดรเจนถือว่าเป็นพลังงานเชื้อเพลิงสำหรับการเผาไหม้ที่มีประสิทธิภาพสูง สะอาด และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เนื่องจากเมื่อเกิดการเผาไหม้ผลพลอยได้ที่เกิดขึ้นจะมีเพียงออกซิเจนและไอน้ำเท่านั้น ซึ่งแตกต่างจากเชื้อเพลิงอื่น ๆ ที่ให้ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ซึ่งเป็นก๊าซเรือนกระจกส่งผลทำให้เกิดภาวะโลกร้อน (สิรภัทร สมจิตต์ และคณะ, 2561) นอกจากนี้ไฮโดรเจนยังให้ค่าพลังงานเชื้อเพลิงสูง ไม่ทำให้เกิดฝุ่นละออง และยังสามารถนำไปผลิตไฟฟ้าได้ด้วยการป้อนเข้าเซลล์เชื้อเพลิง (Flue cell) ไฮโดรเจนเป็นพลังงานทางเลือกสำหรับอนาคต เนื่องจากไฮโดรเจนสามารถสังเคราะห์ได้จากวัตถุดิบธรรมชาติหลากหลายประเภท (สถาบันวิจัยและพัฒนาพลังงาน นครพิงค์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2564) ซึ่งมีวัตถุดิบชนิดหนึ่งที่น่าสนใจคือก๊าซเสียจากโรงไฟฟ้าถ่านหิน ก๊าซเสียจากโรงงานถ่านหินหากไม่ได้ถูกนำไปใช้งานจะถูกปล่อยออกสู่อากาศซึ่งเป็นสาเหตุของโรคระบบทางเดินหายใจ ระบบหมุนเวียนเลือด ระบบประสาท และทำให้เกิดฝนกรดซึ่งทำลายสิ่งแวดล้อม (Laura, 2015) แต่ก๊าซเสียสามารถนำมาใช้ให้มีประสิทธิภาพได้โดยการนำมาผลิตไฮโดรเจนด้วยระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็ง

อิเล็กโทรไลเซอร์ (Electrolyzer) เป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิตไฮโดรเจนที่มีประสิทธิภาพสูงและมีความบริสุทธิ์สูงหรือที่เรียกว่าระบบอิเล็กโทรไลซิส โดยใช้พลังงานไฟฟ้าในการเกิดปฏิกิริยา โดยอิเล็กโทรไลเซอร์แบบออกไซด์แข็ง (Solid oxide eletrolyzer cell, SOEC) เป็นอิเล็กโทรไลเซอร์ที่ทำงานที่อุณหภูมิสูงทำให้เกิดปฏิกิริยาไฟฟ้าเคมีได้ดี จึงมีประสิทธิภาพสูงกว่าอิเล็กโทรไลเซอร์ชนิดอื่นในการผลิตไฮโดรเจน (ฐิติมาภรณ์ คำภีระ และคณะ, 2562) และยังสามารถเก็บสะสมไฮโดรเจน ออกซิเจน และคาร์บอนมอนอกไซด์ที่เป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้จากระบบอิเล็กโทรไลเซอร์แบบออกไซด์แข็งได้ เนื่องจากระบบอิเล็กโทรไลเซอร์แบบออกไซด์แข็งเป็นกระบวนการดูดความร้อน (Endothermic) ที่ต้องการพลังงานสูง ดังนั้นการวิเคราะห์พลังงานและการปรับปรุงกระบวนการจึงมีความสำคัญเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์คือการมีประสิทธิภาพทางพลังงานสูง (วิศวะ ชาลี, 2562) การวิเคราะห์ทางพลังงานของระบบทางความร้อนมักใช้กฎข้อที่หนึ่งของเทอร์โมไดนามิกส์ซึ่งจำเป็นต้องทราบค่าของเอนทัลปี (Enthalpy) เพื่อให้ทราบถึงปริมาณความร้อนที่นำไปใช้งาน ปริมาณความร้อนที่เสียไป และประสิทธิภาพของความร้อน แต่เนื่องจากยังไม่สามารถแสดง

ถึงการทำลายคุณภาพของพลังงานได้ จึงจำเป็นต้องใช้กฎข้อที่สองของเทอร์โมไดนามิกส์ ช่วยในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของพลังงาน ซึ่งต้องทราบค่าเอนโทรปี (Entropy) เพื่อให้ทราบถึงคุณภาพของพลังงานที่นำมาใช้ประโยชน์ ซึ่งทั้งเอนทัลปีและเอนโทรปี สามารถสร้างความสัมพันธ์กันได้เรียกว่า เอ็กเซอร์จี (รวินท์วัชร ชมพู่, 2559) โดยการวิเคราะห์ด้วยเอ็กเซอร์จี (Exergy analysis) มักให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบตลอดจนการระบุถึงขนาดและจุดที่เกิดการสูญเสียในระบบได้อย่างถูกต้องและแม่นยำมากกว่าการใช้การวิเคราะห์ทางพลังงาน (Energy analysis) (สัณห์ โอฬาพิริยกุล, 2555)

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงทำการศึกษาวิเคราะห์เอ็กเซอร์จี (Exergy) ของระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งสำหรับการผลิตไฮโดรเจนด้วยก๊าซเสียเพื่อหาประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จี (Exergy efficiency) เพื่อให้ทราบสภาวะการดำเนินงานของระบบที่มีการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิเคราะห์อิทธิพลของอุณหภูมิและความดันที่มีผลต่อปริมาณก๊าซไฮโดรเจน ประสิทธิภาพทางพลังงาน และประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีของระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งด้วยก๊าซเสียจากโรงไฟฟ้าถ่านหิน
2. เพื่อเสนอแนวการดำเนินงานให้ระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งมีประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีเพิ่มมากขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

สุกษมา เอี่ยมเล็ก และคณะ (2563) ศึกษางานวิจัยและจำลองระบบอิเล็กโทรไลเซอร์แบบออกไซด์แข็ง (SOEC) ด้วยก๊าซเสียจากโรงไฟฟ้าถ่านหินเป็นสารตั้งต้นในการผลิตไฮโดรเจนร่วมกับการสังเคราะห์มีเทน ,เมทา-นอล และไดเมทิลอีเธอร์ ด้วยโปรแกรม Aspen Plus V11 เพื่อศึกษาสภาวะการดำเนินงานที่เหมาะสมในการผลิตไฮโดรเจน, มีเทน, เมทานอล และไดเมทิลอีเทอร์ที่ทำให้ผลิตภัณฑ์และประสิทธิภาพทางพลังงานมากที่สุด โดยศึกษาตัวแปรดังต่อไปนี้ อุณหภูมิ, ความดัน, สัดส่วน H_2/CO และสัดส่วน H_2/CO_2 ผลจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าสภาวะการดำเนินงานที่เหมาะสมที่สามารถผลิตก๊าซไฮโดรเจนของระบบอิเล็กโทรไลเซอร์แบบออกไซด์แข็ง คือ อุณหภูมิ 800 องศาเซลเซียส ความดัน 1 บาร์ มีประสิทธิภาพทางพลังงานมีค่าเท่ากับ 60.53% สภาวะการดำเนินงานที่เหมาะสมของกระบวนการสังเคราะห์มีเทน คือ อุณหภูมิ 100 องศาเซลเซียส ความดัน 1 บาร์ สัดส่วน H_2/CO เท่ากับ 1 และสัดส่วน H_2/CO_2 เท่ากับ 4 มีประสิทธิภาพทางพลังงานมีค่าเท่ากับ 57.55% สภาวะการดำเนินงานที่เหมาะสมของกระบวนการสังเคราะห์เมทานอล คือ อุณหภูมิ 200 องศาเซลเซียส ความดัน 100 บาร์ สัดส่วน H_2/CO เท่ากับ 2 และสัดส่วน H_2/CO_2 เท่ากับ 4 มีประสิทธิภาพทางพลังงานมีค่าเท่ากับ 42.06% สภาวะการดำเนินงานที่เหมาะสมของกระบวนการสังเคราะห์ไดเมทิลอีเทอร์ คือ อุณหภูมิ 140 องศาเซลเซียส ความดัน 20 บาร์ สัดส่วน H_2/CO เท่ากับ 0.5 และสัดส่วน H_2/CO_2 เท่ากับ 2 มีประสิทธิภาพทางพลังงานมีค่าเท่ากับ 83.96%

วิศวะ ชาลี (2562) ศึกษาอิเล็กโทรไลซิสเซลล์ชนิดออกไซด์แข็งแบบโปรตอนร่วมกับกระบวนการรีฟอร์มมิงของมีเทนแบบแห้ง (H-SOEC/DMR) โดยจำลองกระบวนการผ่านโปรแกรม Aspen Plus เพื่อประเมินประสิทธิภาพของ H-SOEC/DMR ผลจากการศึกษาพบว่าช่วงอุณหภูมิ 1073 – 1273 เคลวิน กระบวนการ H-SOEC/DMR ให้ค่าการเปลี่ยนแปลงคาร์บอนไดออกไซด์ที่สูงมากกว่า 90% และให้ค่ามีเทนสูงมากกว่า 80% และเมื่อดำเนินการที่อุณหภูมิ 1123 เคลวิน ความดัน 1 atm ความหนาแน่นของกระแส 2500 Am^{-2} กระบวนการ H-SOEC/DMR จะให้ประสิทธิภาพพลังงานสูงสุดอยู่ที่ 72.80% จากการวิเคราะห์ด้านเอ็กเซอร์จีพบว่า หน่วย H-SOEC/DMR มีประสิทธิภาพทางเอ็กเซอร์จีต่ำสุดเนื่องจากมีการปล่อยไอก๊าซอุณหภูมิสูงออกมา

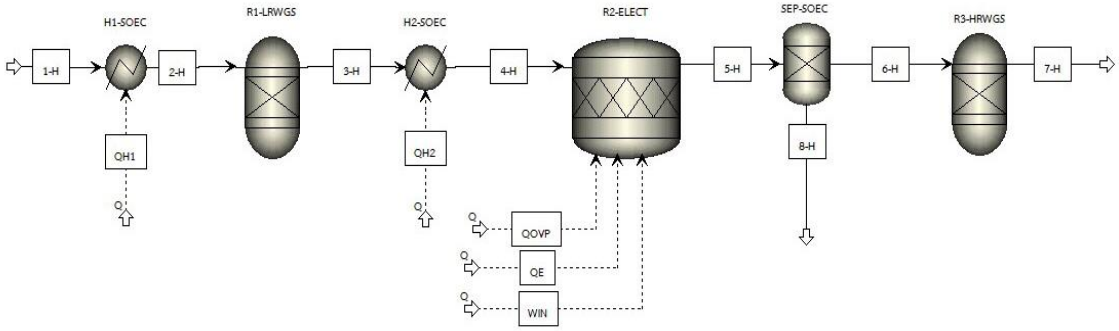
ณัฐวุฒิ วิสิษฐดำรงค์กุล (2554) ศึกษาการจำลองกระบวนการร่วมกันระหว่างอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งและการเผาไหม้บางส่วนเนื่องจากระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งเป็นระบบที่ต้องการพลังงานความร้อนสูง และปฏิกิริยาการเผาไหม้บางส่วนเป็นปฏิกิริยาที่สามารถผลิตความร้อนได้ปริมาณมาก ดังนั้นปฏิกิริยาการเผาไหม้บางส่วนจึงถูกนำมาช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ผลจากการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งถูกปรับปรุงจาก 69.95% ไปเป็น 84.97% โดยการเผาไหม้บางส่วนถูกดำเนินการที่สัดส่วน O_2/C เท่ากับ 0.645 อุณหภูมิ 1373 เคลวิน และความดัน 5 บรรยากาศ อีกทั้งยังมีการวิเคราะห์ในด้านเอ็กเซอร์จี พบว่าเตาปฏิกรณ์ของการเผาไหม้บางส่วนเป็นหน่วยที่เกิดการสูญเสียมากที่สุด

Yu Luo และคณะ (2561) ศึกษาการจำลองระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งร่วมกับเครื่องปฏิกรณ์สำหรับการสร้างมีเทน (Methanation reactor) เนื่องจากสามารถเปลี่ยนกระแสไฟฟ้าส่วนเกินให้เป็นมีเทน โดยจะแบ่งออกเป็น 3 กระบวนการได้แก่ (1) กระบวนการอิเล็กโทรไลซิสของน้ำ (Water electrolysis) ร่วมกับ Sabatier reactor จากการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพของเอ็กเซอร์จีเพิ่มขึ้น 11% ที่ความหนาแน่นของกระแสไฟฟ้าสูงกกว่า 8000 A m^{-2} (2) กระบวนการร่วมกันระหว่างกระบวนการอิเล็กโทรไลซิสของน้ำและกระบวนการอิเล็กโทรไลซิสของคาร์บอนไดออกไซด์ (Co-electrolysis) ร่วมกับเครื่องปฏิกรณ์สำหรับการสร้างมีเทน (Methanation reactor) จากการศึกษาพบว่ามีประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีมากกว่า 77.43% ที่สัดส่วน H/C เท่ากับ 10.54 อุณหภูมิ 650 องศาเซลเซียส ซึ่งมากกว่ากระบวนการอิเล็กโทรไลซิสของน้ำร่วมกับ Sabatier reactor (3) SOEC-MR reactor พบว่ามีประสิทธิภาพของเอ็กเซอร์จี 81.34%

ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษาด้วยการจำลองระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งโดยใช้โปรแกรม Aspen Plus V12 ดังรูปที่ 1 โดยใช้ก๊าซเสียจากโรงไฟฟ้าถ่านหินที่มีองค์ประกอบของก๊าซคาร์บอนไอออกไซด์ 18%, ไอน้ำ 35% และก๊าซไนโตรเจน 47% ด้วยอัตราการไหล 6.31 kmol/hr เป็นสารตั้งต้น (Jan, P. และคณะ, 2012) เพื่อผลิตก๊าซไฮโดรเจน โดยกำหนดให้ ความหนาแน่นของกระแสไฟฟ้าเท่ากับ 5000 A/m^2,

พื้นที่แอคทีฟเท่ากับ 50 m^2 และจำนวนเซลล์เท่ากับ 500 cell (สุกษมา เอี่ยมเล็ก และคณะ, 2563) เพื่อนำไปวิเคราะห์เอ็กเซอร์จีของระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งเพื่อหาสภาวะการดำเนินงานที่ทำให้ระบบมีประสิทธิภาพดีขึ้น โดยทำการศึกษาอิทธิพลของอุณหภูมิในช่วง 550 – 1000 องศาเซลเซียส และทำการศึกษาความดันในช่วง 1 – 30 บาร์ (Wenying Li และคณะ, 2013; Metteo Pozzo และคณะ, 2015; R. Rivera Tinoco และคณะ, 2016 และ Davide Parigi และคณะ, 2019)



รูปที่ 1 แบบจำลองระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งด้วยโปรแกรม Aspen plus V12

แบบจำลองระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็ง แสดงดังรูปที่ 1 โดยใช้ก๊าซเสียจากโรงไฟฟ้าถ่านหินเป็นสารตั้งต้น โดยใช้เครื่องปฏิกรณ์จำนวน 3 เครื่อง โดยเครื่องปฏิกรณ์ในเครื่องแรก (R1-LRWGS) และเครื่องที่สาม (R3-HRWGS) เป็นเครื่องปฏิกรณ์แบบ RGibbs เพื่อให้เกิดปฏิกิริยา Reverse water gas shift และเครื่องปฏิกรณ์ที่สอง (R2-ELECT) เพื่อเกิดปฏิกิริยาเคมีไฟฟ้า คือ ปฏิกิริยาการแยกน้ำด้วยไฟฟ้าและปฏิกิริยาการแยกคาร์บอนไดออกไซด์ด้วยไฟฟ้า จากนั้นป้อนเข้าสู่เครื่องแยกออกซิเจน (SEP-SOEC) เพื่อแยกออกซิเจนซึ่งคือสาย 8-H และสายผลิตภัณฑ์ซึ่งคือสาย 7-H โดยในแบบจำลองระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งจะมีการใส่ความร้อนเข้าไปได้แก่สาย QH1, QH2, QOVP และ QE อีกทั้งยังมีการใส่พลังงานไฟฟ้าเข้าไปในระบบด้วยสาย WIN

โดยสมการที่ใช้ในการคำนวณประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีและประสิทธิภาพทางพลังงานสำหรับระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็ง แสดงดังตารางที่ 1 และคำอธิบายตัวแปรแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 1 สมการที่ใช้ในการคำนวณประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีและประสิทธิภาพทางพลังงานของระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็ง

1.Heat of overpotential	$Q_{ovp} = (\eta_{act,a} + \eta_{act,c} + \eta_{conc,a} + \eta_{conc,c} + \eta_{ohmic}) \cdot J \cdot Area \cdot N_{cell}$	(1)
2.Thermal demand	Thermal demand = $T\Delta S$	(2)
3.External heat energy	$Q_E = \frac{J}{2F}[T\Delta S - Q_{ovp}]$	(3)
4.Exergy of thermal energy	$\sum x_Q = (1 - \frac{T_0}{T})Q$; $Q = Q_{ovp} + Q_E + Q_{heater}$	(4)
5.Exergy of work	$\dot{E}x_W = \dot{W}$; $\dot{W} = W_{in} = J_{SOEC}V_{SOEC}$	(5) (6)
6.Exergy Transfer by mass in	$\sum_{in} \dot{n}_i ex_i = \dot{n}_i ex_i$ $ex_i = ex_{ph,i} + ex_{ch,i}$ $ex_{ph,i} = Cp_i(T_i - T_0) - T_0[Cp_i \ln(\frac{T_i}{T_0}) - R\ln(\frac{P_i}{P_0})]$ $ex_{ch} = \sum y_i \cdot ex_{ch,i} + RT_0 \sum y_i \cdot \ln y_i$	(7) (8) (9) (10)
7.Exergy Transfer by mass out	$\sum_{out} \dot{n}_i ex_i = \dot{n}_i ex_i$ $ex_i = ex_{ph,i} + ex_{ch,i}$ $ex_{ph,i} = Cp_i(T_i - T_0) - T_0[Cp_i \ln(\frac{T_i}{T_0}) - R\ln(\frac{P_i}{P_0})]$ $ex_{ch} = \sum y_i \cdot ex_{ch,i} + RT_0 \sum y_i \cdot \ln y_i$	(11) (8) (9) (10)
8.Exergy destruction	$\dot{E}x_d = \sum \dot{E}x_Q + \sum_{in} \dot{n}_i ex_i - \sum_{out} \dot{n}_i ex_i + \dot{E}x_W$	(12)
9.Exergy efficiency	$\eta_{ex} = 1 - \frac{\dot{E}x_d}{\dot{E}x_{in}}$; $\dot{E_{x_{in}}}$ = exergy of thermal + exergy transfer by mass + exergy of work	(13)
10.Energy efficiency	$\eta = \frac{\dot{m}_{product} \times LHV_{product}}{P_{input}} \times 100$	(14)

ที่มา: ณัฐวุฒิ วิสิษฐดำรงค์กุล (2557) และ สุกษมา เอี่ยมเล็ก และคณะ (2563)

ตาราง 2 สัญลักษณ์และคำย่อ

สัญลักษณ์/คำย่อ	คำเต็ม/คำจำกัดความ	สัญลักษณ์/คำย่อ	คำเต็ม/คำจำกัดความ
Area	พื้นที่แอคทีฟ	N_{cell}	จำนวนเซลล์
Cp_i	ความจุความร้อนจำเพาะของสาร i	η_{ohmic}	ศักย์ไฟฟ้าที่ตกคร่อมความต้านทานของอิเล็กโทรไลท์ในเซลล์
Ex_Q	เอ็กเซอร์จีของพลังงานความร้อน	P_i	ความดันย่อยของสาร i
$\dot{E}x_W$	เอ็กเซอร์จีของงาน	P_0	ความดันบรรยากาศ
$\dot{E}x_{in}$	เอ็กเซอร์จีที่ป้อนเข้าสู่ระบบ	P_{input}	พลังงานทั้งหมดที่ป้อนเข้า
$\dot{E}x_d$	เอ็กเซอร์จีที่สูญเสีย	Q	ความร้อนของระบบ
ex_i	เอ็กเซอร์จีเฉพาะของสาร i	Q_{heater}	ความร้อนของเครื่องทำความร้อน
$ex_{ph,i}$	เอ็กเซอร์จีกายภาพของสาร i	Q_{ovp}	ค่าศักย์ไฟฟ้าของความร้อน
$ex_{ch,i}$	เอ็กเซอร์จีเคมีของสาร i	Q_E	พลังงานความร้อนภายนอก
F	ค่าคงที่ของฟาราเดย์	R	ค่าคงที่ของแก๊ส
J	กระแสไฟฟ้าที่ต้องใช้ในระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็ง	ΔS	ค่าความแตกต่างของเอนโทรปี
J_{SOEC}	กระแสไฟฟ้าที่ต้องใช้ในระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็ง	T_0	อุณหภูมิอ้างอิง (285.15 K)
$LHV_{product}$	ค่าความร้อนต่ำ	T	อุณหภูมิของระบบ
$\dot{m}_{product}$	อัตราการไหลเชิงมวล	T_i	อุณหภูมิของสาร i
$\eta_{conc,\ a}$ และ $\eta_{conc,\ c}$	ศักย์ไฟฟ้าที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงความเข้มข้นที่ผิวขั้วแอโนดและขั้วแคโทด	V_{SOEC}	ศักย์ไฟฟ้าที่ต้องใช้ในระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็ง
$\dot{n}_i$	อัตราการไหลของโมล i	$\dot{W}$	shaft work

η และ η_{ex}	ประสิทธิภาพทางพลังงาน และประสิทธิภาพเอ็ก-เซอร์จี	W_{in}	shaft work ทั้งหมดที่ป้อนเข้า
$\eta_{act,a}$ และ $\eta_{act,c}$	ศักย์ไฟฟ้าที่เกิดจากปฏิกิริยาไฟฟ้าเคมีที่ขั้วแอโนด และขั้วแคโทด	y_i	สัดส่วนโดยมวลของสาร i

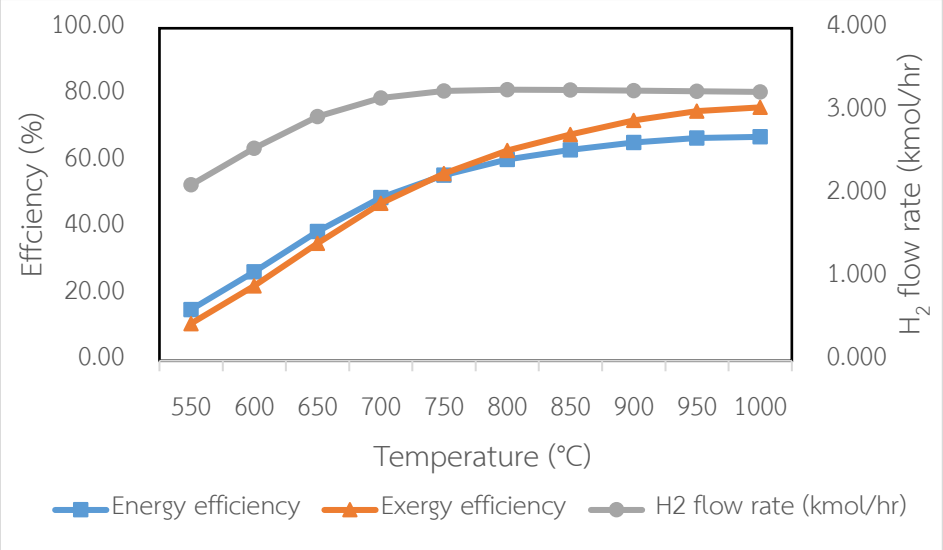
ผลการศึกษา

1. การศึกษาอิทธิพลของอุณหภูมิในระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็ง

การศึกษาอิทธิพลของอุณหภูมิในระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพทางพลังงานและประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จี เพื่อวิเคราะห์อุณหภูมิที่เหมาะสมของระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งที่ทำให้ประสิทธิภาพทางพลังงานและประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีดีที่สุด โดยศึกษาอิทธิพลของอุณหภูมิในช่วง 550 ถึง 1000 องศาเซลเซียส ที่ความดัน 1 บาร์ (Wenying Li และคณะ, 2013; Metteo Pozzo และคณะ, 2015; R. Rivera Tinoco และคณะ, 2016 และ Davide Parigi และคณะ, 2019) โดยผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 อิทธิพลของอุณหภูมิต่อปริมาณก๊าซไฮโดรเจนที่สังเคราะห์ได้ ประสิทธิภาพทางพลังงาน และประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีในระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งที่ความดัน 1 บาร์

Temperature (℃)	H_2 flow rate (kmol/hr)	Energy efficiency	Exergy efficiency
550	2.116	15.40%	11.20%
600	2.557	26.72%	22.56%
650	2.937	38.85%	35.24%
700	3.163	49.10%	47.29%
750	3.245	55.87%	56.34%
800	3.261	60.53%	63.40%
850	3.257	63.39%	68.19%
900	3.250	65.62%	72.17%
950	3.242	66.97%	74.87%
1000	3.235	67.34%	76.22%



รูปที่ 2 อิทธิพลของอุณหภูมิที่ส่งผลต่อปริมาณก๊าซไฮโดรเจน ประสิทธิภาพทางพลังงาน และประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีของระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็ง

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการเพิ่มอุณหภูมิทำให้ปริมาณก๊าซไฮโดรเจนเพิ่มขึ้นจนถึงอุณหภูมิ 800 องศาเซลเซียส เมื่ออุณหภูมิมากกว่า 800 องศาเซลเซียส ปริมาณก๊าซไฮโดรเจนจะลดลงเล็กน้อย เนื่องจากปฏิกิริยา Reverse water gas shift ทำให้ก๊าซไฮโดรเจนบางส่วนไปทำปฏิกิริยากับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (สุกษมา เอี่ยมเล็ก และคณะ, 2563) ดังแสดงในรูปที่ 2 เมื่อเพิ่มอุณหภูมิส่งผลให้ค่าศักย์ไฟฟ้า (V) ลดลง ทำให้พลังงานไฟฟ้าที่ใช้ในระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็ง (Win) มีค่าลดลง ซึ่งการลดลงของพลังงานไฟฟ้าส่งผลให้ประสิทธิภาพทางพลังงานเพิ่มขึ้น

การเพิ่มอุณหภูมิยังส่งผลให้ประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีมีค่าเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีค่าการสูญเสียเอ็กเซอร์จี (Exergy destruction) ลดลง ซึ่งค่าการสูญเสียเอ็กเซอร์จีที่ลดลงเนื่องจากค่าศักย์ไฟฟ้าที่ลดลงส่งผลให้พลังงานไฟฟ้าที่ใช้ในระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็ง (Win) มีค่าลดลงและค่า Heat of overpotential (Qovp) มีค่าลดลง ซึ่งทั้งค่าพลังงานไฟฟ้าที่ใช้ในระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็ง (สมการที่ 6) และ Heat of overpotential (สมการที่ 1) ใช้ในการคำนวณ Exergy in ซึ่งเป็นผลรวมของ Exergy of thermal energy (สมการที่ 4), Exergy of work (สมการที่ 5) และ Exergy transfer by mass in (สมการที่ 7) เมื่อค่าพลังงานไฟฟ้าที่ใช้ในระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งและ Heat of overpotential ลดลง ส่งผลให้ Exergy in มีค่าลดลงด้วย นอกจากนี้การเพิ่มอุณหภูมิยังส่งผลให้อัตราการไหลโดยโมล (Mole flow rate) ของผลิตภัณฑ์ (สาย 7-H) เพิ่มมากขึ้น ซึ่งอัตราการไหลของผลิตภัณฑ์ใช้ในการคำนวณ Exergy transfer by mass out หรือ Exergy out (สมการที่ 11) การเพิ่มขึ้นของอัตราการไหลของผลิตภัณฑ์ส่งผลให้ Exergy transfer by mass out เพิ่มขึ้น เมื่อนำค่า Exergy in และค่า Exergy out ไปพิจารณาค่าการสูญเสีย เอ็กเซอร์จี พบว่าค่าการสูญเสียเอ็กเซอร์จีมีค่าลดลงส่งผลให้ประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีสูงขึ้น

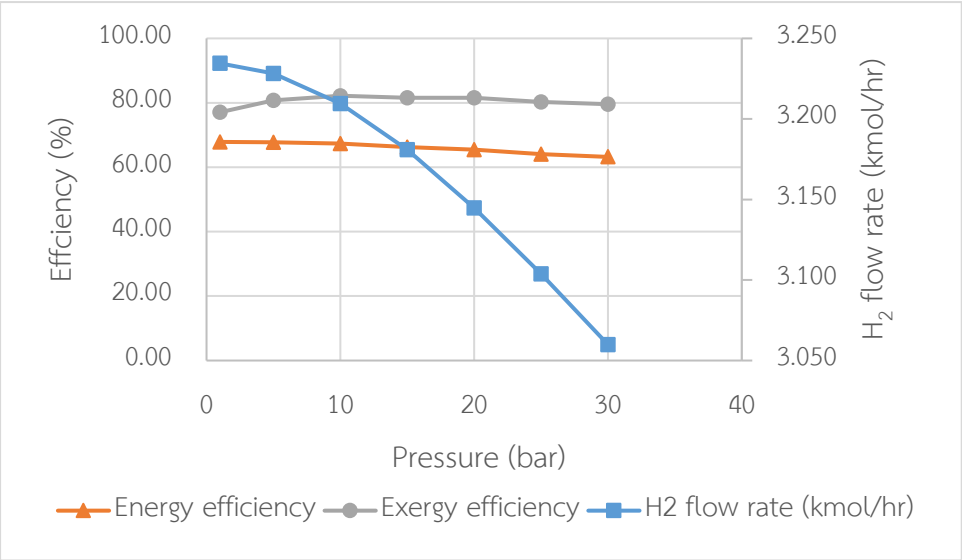
ที่อุณหภูมิ 1000 องศาเซลเซียส ประสิทธิภาพทางพลังงานและประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีมีค่ามากที่สุด เนื่องจากพลังงานไฟฟ้าที่ใช้ในระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็ง (Win) มีค่าลดลง ส่งผลให้ประสิทธิภาพทางพลังงานมีค่าสูงสุดและยังส่งผลให้ค่า exergy in ลดลง และเมื่อพิจารณาค่า exergy in ร่วมกับอัตราการไหล (mole flow rate) ของสารสาย 7-H ซึ่งมีค่ามากที่สุด ซึ่งนำไปใช้ในการคำนวณประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีพบว่าประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีมีค่ามากที่สุดที่อุณหภูมิ 1000 องศาเซลเซียส

2. การศึกษาอิทธิพลของความดันในระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็ง

การศึกษาอิทธิพลของความดันในระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพทางพลังงานและประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จี เพื่อวิเคราะห์ความดันที่เหมาะสมของระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งที่ทำให้ประสิทธิภาพทางพลังงานและประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีดีที่สุด โดยศึกษาอิทธิพลของความดันในช่วง 1 ถึง 30 บาร์ ที่อุณหภูมิ 1000 องศาเซลเซียส เนื่องจากที่อุณหภูมิ 1000 องศาเซลเซียส ส่งผลให้ประสิทธิภาพทางพลังงานและประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีมากที่สุด และผลการศึกษาแสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 อิทธิพลของความดันต่อปริมาณก๊าซไฮโดรเจนที่สังเคราะห์ได้ ประสิทธิภาพทางพลังงาน และประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีในระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบบออกไซด์แข็งที่อุณหภูมิ 1000 องศาเซลเซียส

Pressure (bar)	H_2 flow rate (kmol/hr)	Energy efficiency	Exergy efficiency
1	3.235	67.86%	77.07%
5	3.228	67.73%	80.82%
10	3.210	67.34%	82.20%
15	3.181	66.22%	81.57%
20	3.145	65.47%	81.52%
25	3.104	64.12%	80.32%
30	3.060	63.21%	79.53%



รูปที่ 3 อิทธิพลของความดันที่ส่งผลต่อปริมาณก๊าซไฮโดรเจน ประสิทธิภาพทางพลังงาน และประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีของระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็ง

การเพิ่มความดันส่งผลให้ปริมาณก๊าซไฮโดรเจนลดลง ดังรูปที่ 3 เนื่องจากปฏิกิริยา Reverse water gas shift ทำให้เกิดไอน้ำมากขึ้น (สุกษมา เอี่ยมเล็กและคณะ, 2563) และการเพิ่มความดันยังทำให้ประสิทธิภาพทางพลังงานลดลงเนื่องจากการเพิ่มความดันส่งผลให้ค่าศักย์ไฟฟ้า (V) มีค่าเพิ่มมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้ระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งมีการใช้พลังงานไฟฟ้ามากขึ้น จึงส่งผลให้ประสิทธิภาพทางพลังงานลดลง อีกทั้งการเพิ่มความดันยังส่งผลให้ประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีเพิ่มมากขึ้น แต่เมื่อเพิ่มความดันมากกว่า 15 บาร์ ส่งผลให้ประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีลดลงเนื่องจากปริมาณ Exergy out (Exergy transfer by mass out) มีค่าลดลง

โดยที่ความดันเท่ากับ 10 บาร์ ประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีมีค่ามากที่สุด เนื่องจากปริมาณเอ็กเซอร์จีเฉพาะของสาร (Specific exergy) มีค่าสูง ซึ่งปริมาณเอ็กเซอร์จีเฉพาะของสารคือผลรวมระหว่างเอ็กเซอร์จีกายภาพ (Physical exergy) และเอ็กเซอร์จีเคมี (Chemical exergy) โดยค่าเอ็กเซอร์จีกายภาพมีค่าเพิ่มขึ้น เนื่องจากเมื่อเพิ่มความดันส่งผลให้ค่าความร้อนจำเพาะของสารสาย 7-H มีค่าเพิ่มขึ้น เมื่อนำไปคำนวณ เอ็กเซอร์จีกายภาพ (สมการที่ 9) ทำให้เอ็กเซอร์จีกายภาพมีค่าเพิ่มขึ้นเมื่อความดันเพิ่มขึ้น และค่าเอ็กเซอร์จีเคมี มีค่าลดลงเนื่องจากเมื่อเพิ่มความดันส่งผลให้ปริมาณก๊าซไฮโดรเจนมีค่าลดลงซึ่งส่งผลให้อัตราส่วนของก๊าซไฮโดรเจนมีค่าลดลงด้วย เมื่อนำไปคำนวณเอ็กเซอร์จีเคมี (สมการที่ 10) ทำให้เอ็กเซอร์จีเคมีมีค่าลดลง

นอกจากนี้การเพิ่มความดันจะทำให้ปริมาณก๊าซไฮโดรเจนและประสิทธิภาพทางพลังงานมีค่าลดลงเนื่องจากการเพิ่มความดันส่งผลให้ระบบมีการใช้พลังงานไฟฟ้ามากขึ้น ดังนั้นความดันที่เหมาะสมที่สุดที่ทำให้ปริมาณก๊าซไฮโดรเจนและประสิทธิภาพทางค่าสูงที่สุดคือ 1 บาร์ แต่หากพิจารณาในด้านการสูญเสียพลังงานไปอย่างไร้คุณภาพควรเลือกดำเนินการที่สภาวะของระบบมีประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีสูงที่สุด โดยพบว่าหากเลือกดำเนินการระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งที่ความดันเท่ากับ 10 บาร์ ซึ่งมีประสิทธิภาพเอ็ก

เซอร์จีสูงที่สุด จะทำให้มีปริมาณการสูญเสียเอ็กเซอร์จี (Exergy destruction) น้อยที่สุด ซึ่งแสดงถึงการใช้การสูญเสียพลังงานอย่างไร้คุณภาพน้อยที่สุด จึงทำให้ระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งมีการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

สรุป

เมื่อทำการศึกษาอิทธิพลของอุณหภูมิที่ส่งผลต่อระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งพบว่า เมื่อเพิ่มอุณหภูมิจะทำให้ปริมาณก๊าซไฮโดรเจนมีค่าเพิ่มขึ้นจนกระทั่งเมื่อถึงอุณหภูมิเท่ากับ 800 องศาเซลเซียสจะทำให้ปริมาณก๊าซไฮโดรเจนมีค่าสูงที่สุด และเมื่อเพิ่มอุณหภูมิสูงกว่า 800 องศาเซลเซียส จะให้ปริมาณก๊าซไฮโดรเจนมีค่าลดลง ดังนั้นอุณหภูมิที่เหมาะสมที่สุดที่ทำให้ปริมาณก๊าซไฮโดรเจนมีค่าสูงที่สุดคือ 800 องศาเซลเซียส ซึ่งแตกต่างจากประสิทธิภาพทางพลังงานและประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จี นั่นคือเมื่ออุณหภูมิเพิ่มขึ้นจะให้ประสิทธิภาพทางพลังงานและประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีเพิ่มขึ้น ดังนั้นอุณหภูมิที่เหมาะสมที่สุดที่ทำให้ประสิทธิภาพทางพลังงานและประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีมีค่าสูงที่สุดคือ 1000 องศาเซลเซียส และเมื่อทำการศึกษาอิทธิพลของความดันพบว่า เมื่อเพิ่มความดันจะทำให้ปริมาณก๊าซไฮโดรเจนและประสิทธิภาพทางพลังงานมีค่าลดลง ดังนั้นความดันที่เหมาะสมที่สุดที่ทำให้ปริมาณก๊าซไฮโดรเจนและประสิทธิภาพทางพลังงานมีค่าสูงที่สุดคือ 1 บาร์ แต่หากพิจารณาในด้านการสูญเสียพลังงานไปอย่างไร้คุณภาพ ควรเลือกดำเนินการที่ความดัน 10 บาร์ ซึ่งมีประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จีสูงที่สุด นอกจากนี้ที่ความดัน 10 บาร์นั้น ปริมาณก๊าซไฮโดรเจนและประสิทธิภาพทางพลังงานยังน้อยกว่าปริมาณก๊าซไฮโดรเจนและประสิทธิภาพทางพลังงานที่ความดัน 1 บาร์ เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากงานวิจัยนี้ศึกษาระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งด้วยก๊าซเสียจากโรงไฟฟ้าถ่านหิน ซึ่งกำหนดให้ความหนาแน่นของกระแสไฟฟ้าเท่ากับ 5000 A/m^2, พื้นที่แอคทีฟเท่ากับ 50 m^2 และจำนวนเซลล์เท่ากับ 500 cell ในอนาคตระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งอาจจะมีความหนาแน่นของกระแสไฟฟ้า, พื้นที่แอคทีฟ และจำนวนเซลล์รวมถึงชนิดของก๊าซที่ใช้เป็นสารตั้งต้นที่แตกต่าง ซึ่งจะส่งผลให้ระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งมีเอ็กเซอร์จีที่สูญเสีย (Exergy destruction) และประสิทธิภาพเอ็กเซอร์จี (Exergy efficiency) แตกต่างจากงานวิจัยนี้

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณภาควิศวกรรมเคมี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในการสนับสนุนซอฟต์แวร์ Aspen Plus V12 ในการจำลองระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็ง

บรรณานุกรม

กระทรวงอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2564). *แผนการพัฒนาการใช้พลังงานไฮโดรเจนในยุโรป.* สืบค้นจาก https://appdb.tisi.go.th/tis_devs/regulate/eu/pdf/Hydrogen_Energy_070964.pdf

เฉลิมศักดิ์ วุฒิเศลา. (2561). *ระบบสะสมพลังงาน (Energy Storage System).* สืบค้นจาก https://www.tirathai.co.th/storage/document/download-center/tirathai-journal/2018/journal_no22-23.pdf

ชนน์นิภา จิตราพิเนตร. (2557). *การวิเคราะห์สมรรถนะของเซลล์เชื้อเพลิงออกไซด์ของแข็งจากก๊าซสังเคราะห์ของชีวมวลโดยการจำลองกระบวนการ.* ภาควิชาวิศวกรรมเคมี สาขาเทคโนโลยีการจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ญาดา บุญยะมนิตย์. (2558). *ศักยภาพการลดความเข้มคาร์บอนของโรงไฟฟ้าพลังความร้อนร่วมเชื้อเพลิงก๊าซธรรมชาติ โดยการวิเคราะห์เอ็กซ์เซอยี.* ภาควิชาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม สาขาวิชาวิศวกรรมสิ่งแวดล้อม คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฐวุฒิ วิสิษฐดำรงค์กุล. (2557). *การปรับปรุงสมรรถนะของระบบอิเล็กโทรไลซิสเซลล์แบบออกไซด์แข็งโดยร่วมกับการเผาไหม้บางส่วน.* ภาควิชาวิศวกรรมเคมี สาขาวิชาวิศวกรรมเคมี คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณิชชา บูรณสิงห์. (2562). *เทคโนโลยีลดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์: นวัตกรรมรักษ์โลก.* สืบค้นจาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=55064&filename=index

รวินท์วัชร ชมพู่. (2559). *การวิเคราะห์ศักยภาพการใช้พลังงานและความคุ้มค่าทางเศรษฐศาสตร์ของโรงไฟฟ้า Co-generation ขนาด 27 MWe ในอุตสาหกรรมปิโตรเคมี.* สาขาวิชาการจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศูนย์ภูมิอากาศ กรมมอุตุนิยมวิทยา. (2564). *การเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ.* สืบค้นจาก http://climate.tmd.go.th/content/article/9

สถาบันวิจัยและพัฒนาพลังงาน นครพิงค์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2564). *โครงการศึกษาแนวทางการพัฒนาการผลิตและการใช้ไฮโดรเจนเพื่อส่งเสริมพลังงานหมุนเวียน.* สืบค้นจาก https://erdi.cmu.ac.th/?p=3812

สัณห์ โอฬาพิริยกุล. (2555). การใช้หลักการของ Exergy ในการวิเคราะห์การใช้ทรัพยากรของประเทศไทย. *The journal Of Industrial Technology*, 1, 77-90.

สิรภัทร สมจิตต์, เสาวลักษณ์ ทัฬหะกุลธร และวรณี มังคละศิริ. (2561). *การจำลองกระบวนการผลิตไฮโดรเจนจากก๊าซชีวภาพด้วยกระบวนการไตรรีฟอร์มมิง (Tri-reforming).* ภาควิชาวิศวกรรมเคมี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุกษมา เอี่ยมเล็ก และพัทธ์ศริยา พงษ์ลำเจียกงาม. (2563). *การวิเคราะห์ประสิทธิภาพทางพลังงานในการผลิตไฮโดรเจนจากกระบวนการอิเล็กโทรไลเซอร์แบบออกไซด์แข็งร่วมกับการสังเคราะห์มีเทน เมทานอล และไดเมทิลอีเทอร์*. ภาควิชาวิศวกรรมเคมี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิศวะ ชาลี. (2562). *การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของเซลล์อิเล็กโทรไลซิสชนิดออกไซด์แข็งแบบนำโปรตอนร่วมกับกระบวนการรีฟอร์มมิงของมีเทนแบบแห้ง.* ภาควิชาวิศวกรรมเคมี สาขาวิชาวิศวกรรมเคมี คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Jan, P., Ovi, L., Qiang, & S., Siew, H. (2012). Energy and exergy analysis of Solid Oxide Electrolyser Cell (SOEC) working as a CO_2 mitigation device. *International Journal of Hydrogen Energy*, *37*, 14518-14527.

Laura. (2015). *End Coal Dirty Factsheet.* สืบค้นจาก https://endcoal.org/wpcontent/uploads/2015/03/EndCoalDirtyFactsheet-D.pdf

Yu, L., Xiao, Y. W., Yixiang, S., Ahmed F. G., & Ningsheng, Cai. (2018). Exergy analysis of an intregrated solid oxide electrolysis cell-methanation reactor for renewable energy. storage. *Applied Energy*, 215, 371-383.

ปัจจัยที่ส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของแรงงาน 3 สัญชาติ กรณีศึกษา โครงการเจติยา ไพรเวล พลูวิลล่า เรสซิเดสซ์ จังหวัดขอนแก่น

Factors Promoting Safety Behavior in Construction of Workers of Three Nationalities, A Case Study of The Jaytiya Private Pool Villa Residence in Khon Kaen Province

เยาวลักษณ์ ปุริสา[1] กฤษฎา อนันตกาลต์[2] ธงชัย โพธิ์ทอง[3] เอนก เนรมิตรครบุรี[4] ชาคริต ศรีสุวรรณรัตน์[5] สุรัติ เส็มหมัด[6] และสุชาติ เอื้อไตรรัตน์[7]

Yaowalak Purisa[1] Kritsada Anantakarn[2] Thongchai Phothong[3] Anek Neramitkornburee[4] Chachrist Srisuwanrat[5] Surat Semmad[6] and Suchat Auetrirat[7]

สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้าง คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย[1,2,4-7]

ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี[3]

E-mail: surat_se@rmutto.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมด้านความปลอดภัยการปฏิบัติงานของแรงงาน 3 สัญชาติ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัยการปฏิบัติงานของแรงงาน 3 สัญชาติ เพื่อการเพิ่มผลผลิตด้านคุณภาพ ด้านความปลอดภัย และด้านเวลา (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัยการปฏิบัติงานส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของแรงงาน 3 สัญชาติ (พม่า กัมพูชา ลาว) กรณีศึกษา โครงการเจติยา ไพรเวท พลูวิลล่า เรสซิเดนซ์ จังหวัดขอนแก่น ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 200 คน โดยวิธีการตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยการถดถอยพหุคูณ (Multiple linear regression) ผลการวิจัย พบว่า (1) กรณีการทำงานปกติแรงงานที่เกิดอุบัติเหตุมากที่สุด คือ สัญชาติพม่า ลาว และกัมพูชา ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 13.50, 5.00 และ 2.00 ส่วนอุบัติที่เกิดขึ้นบ่อยที่คือ การเตะตะปู โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.50 (2) กรณีที่มีการเร่งงานหรือการเพิ่มผลผลิต แรงงานที่เกิดอุบัติเหตุมากที่สุด คือ สัญชาติพม่า ลาว และกัมพูชา ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 17.00, 3.00 และ 2.50 ส่วนอุบัติที่เกิดขึ้นบ่อยที่คือ การเตะตะปู โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 6.50 ซึ่งจะพบว่าเมื่อมีการเร่งงานสัญชาติลาวจะพบการเกิดอุบัติเหตุน้อยลง และ (3) ปัจจัยด้านคุณภาพเป็นตัวแปรที่ส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของแรงงาน 3 สัญชาติมากที่สุด

คำสำคัญ: พม่า ลาว กัมพูชา แรงงาน 3 สัญชาติ พฤติกรรม ความปลอดภัย

Abstract

The purposes of this study were (1) to study work safety behaviors of workers of 3 nationalities (2) to study factors that promote work safety behaviors of workers of 3 nationalities to increase quality productivity safety and time aspects (3) to study the factors that promote work safety behavior affecting the working behavior of workers of 3 nationalities (Myanmar, Cambodia, Laos), A case study of the Jahtoya private pool villa residence in Kohn Kaen province The research was conducted by collecting data from a sample of 200 people using answering the questionnaire. Statistical data were analyzed with multiple linear regression. The research found that (1) In normal working cases, workers with the most accidents were Burmese, Laotian, and Cambodian nationals, respectively, with an average of 13.50, 5.00, and 2.00, while the most frequent incidence was kicking a nail with an average of 4.50 (2) In the case of work acceleration or productivity improvement The most accidents among workers were Burmese, Laotian, and Cambodian nationals, respectively, with an average of 17.00, 3.00, and 2.50 percent. The most common incidence was kicking a nail with an average of 6.50. Accelerating Lao nationality work will see fewer accidents, and (3) the quality factor is the variable that promotes safety behavior that affects the working behavior of workers of 3 nationalities the most.

Keywords: Burma, Laos, Cambodia, 3 nationality workers, behavior, safety

บทนำ

ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างเป็นธุรกิจที่ต้องใช้แรงงานจำนวนมาก โดยเฉพาะแรงงานไร้ฝีมือ และแรงงานต่างด้าวจึงเป็นตัวเลือกในอันดับต้นๆ เนื่องจากมีความขยันอดทน ไม่เลือกงาน ไม่เกี่ยงงาน ไม่ว่าจะเป็นงานหนักแค่ไหน นอกจากนั้นการจ้างแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานยังจ้างได้ถูกกว่าแรงงานไทย ทำให้สามารถลดต้นทุนการดำเนินงาน เป็นการเสริมสร้างความสามารถทางการแข่งขัน อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการจะต้องมีระบบการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวที่มีประสิทธิภาพ ทั้งใน ๓ ด้านการคัดกรองแรงงานต่างด้าวในด้านทักษะฝีมือ และการวางแผนจำนวนแรงงานต่างด้าวที่เหมาะสมกับปริมาณงานในแต่ละช่วงเวลา ถึงแม้ผู้ประกอบการจะนิยมใช้แรงงานต่างด้าว เนื่องจากค่าแรงถูกกว่าค่าแรงของคน ไทย ทำให้ช่วยลดต้นทุนได้แต่การใช้แรงงานต่างด้าวก็ยังมีข้อจำกัดหลายอย่าง โดยเฉพาะด้านทักษะ ฝีมือแรงงาน อีกทั้งแรงงานต่างด้าวจะมีการเปลี่ยนแปลงงานและย้ายสถานที่ทำงานบ่อย โดยหากที่ไหนจ่ายค่าจ้างมากก็จะย้ายไปที่นั้น

พฤติกรรมการปฏิบัติงานของแรงงานก่อสร้างที่มีสัญชาติพม่า กัมพูชา และลาว มีความอดทนขยันขันแข็ง ตรงเวลา ไม่เกี่ยงงาน เป็นแรงงานไร้ฝีมือ ต้องการทำงานในประเทศไทยเพื่อส่งเงินกลับไปให้

ครอบครัวในประเทศบ้านเกิดของตนเอง แต่ต้องมีการสอนงานที่อาศัยทักษะ ความประณีต และต้องมีการปรับตัวในการทำงาน ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจก่อสร้างต้องมีการปรับกระบวนการทำงานและทักษะความสามารถของแรงงานสัญชาติพม่า กัมพูชา และลาวเหล่านี้ให้เป็นแรงงานที่มีการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดผลผลิตมากที่สุด เป็นการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งมีองค์ประกอบการเพิ่มผลผลิต คือ ด้านคุณภาพ ด้านการลดต้นทุน ด้านการส่งมอบ ด้านความปลอดภัย ด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านจรรยาบรรณ จากองค์ประกอบการเพิ่มผลผลิตเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ถ้าแรงงานมีความปลอดภัยไม่ส่งผลเสียหายแก่ชีวิตและสิ่งของ ทรัพยากรต่าง ๆ ถือว่าเป็นการลดการสูญเสีย (Loss) ทำให้การทำงานมีผลิตภาพ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ สร้างผลิตผลให้เกิดสูงสุด

ทบทวนวรรณกรรม

1. ความหมายพฤติกรรมด้านความปลอดภัย

สุรีวัลย์ ใจกล้า (2557) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมความปลอดภัยในการการปฏิบัติงานของพนักงาน มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาพฤติกรรมด้านความปลอดภัยจากการปฏิบัติงาน 2) ศึกษาเกี่ยวกับระดับความรู้และระดับความเข้าใจด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน 3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัย 4) ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อกิจกรรมที่สร้างขึ้นเพื่อให้ความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัย ผลการวิจัย พบว่า พนักงานในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยในการปฏิบัติงานระดับมาก ส่วนเรื่องทัศนคติต่อกิจกรรมเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยระดับดี และพฤติกรรมความปลอดภัยจากการปฏิบัติงาน ก็อยู่ที่ระดับดี ส่วนปัจจัยที่ส่งเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัย ก็อยู่ที่ระดับดีเช่นกัน และทิศทางความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่ส่งเสริมสร้างความรู้และเข้าใจเกี่ยวกับด้านความปลอดภัย เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า วิศวกรมีความสัมพันธ์กันที่ระดับต่ำ ส่วนการศึกษาก็มีความสัมพันธ์กันที่ระดับต่ำเช่นกัน และการที่จากบริษัทมีการออกกฎหรือข้อบังคับเกี่ยวกับด้านความปลอดภัยนั้นมีความสัมพันธ์กันที่ระดับสูงมาก สุดท้ายพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการจัดการด้านการใช้เครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์ มีความสัมพันธ์กันที่ระดับดี ส่วนด้านสภาพแวดล้อมนั้นมีความสัมพันธ์กันที่ระดับพอใช้

ธรรมรักษ์ ศรีมารุต และคณะ (2555) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต การวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต บริษัทสยาม เมทัล เทคโนโลยี จำกัด จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความปลอดภัยในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน ระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต บริษัท สยาม เมทัล เทคโนโลยี จำกัด ในด้านบุคคล ด้านพฤติกรรมในการทำงานด้านเครื่องจักร และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 2) เพื่อศึกษาการหาแนวทางป้องกันและแก้ไขการเกิด

อุบัติเหตุจากการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต บริษัท สยาม เมทัล เทคโนโลยี จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 141 คน เป็นเพศชายมากกว่า เพศหญิง สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 ปวช. อายุระหว่าง 31-40 ปี รายได้ที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท สถานภาพโสด อายุงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี ทำงานมากกว่าวันละ 8 ชั่วโมง ระบบการทำงานเป็นการทำงานแบบมีกะ มีการทำงานล่วงเวลาอยู่ระหว่างสัปดาห์ละ 3 วัน มากที่สุด ด้านพฤติกรรมในการทำงานพบว่ามีพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมมีค่า พฤติกรรมในการทำงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การไม่สูบบุหรี่ในขณะปฏิบัติงาน ด้านเครื่องจักรพบว่า อายุงานของเครื่องจักรที่ใช้ในปัจจุบันมีอายุอยู่ระหว่าง 1-3 ปี มีการหยุดทำงานอยู่ระหว่างสัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง มีการชำรุด-บกพร่องอยู่ระหว่างสัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง มีการ์ดครอบป้องกันอันตรายมากที่สุด ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน แสงสว่างในที่ทำงานพอดี เสียงดังเกินไป อุณหภูมิร้อนมาก มีฝุ่น มีสารเคมี มากที่สุด ข้อเสนอแนะอื่น ๆ 1) ต้องการให้มีการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยในการทำงานให้มากขึ้น และสร้างจิตสำนึกให้พนักงานตระหนักถึงความปลอดภัยในการทำงาน 2) ต้องการให้บริษัทเล็งเห็นถึงความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่โดยจัดอุปกรณ์ Safety ให้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ 3) ต้องการให้ทุกคนปฏิบัติตามกฎระเบียบเรื่องการสวมใส่ อุปกรณ์ Safety ในการทำงานอย่างเคร่งครัด ไม่ใช่เฉพาะแต่พนักงานระดับปฏิบัติการเท่านั้น 4) ต้องการให้เพิ่มแสงสว่างบริเวณจุดตรวจสอบชิ้นงานหน้าเครื่อง 5) ต้องการให้มีการเพิ่มพัดลมให้มากขึ้น เพราะอุณหภูมิในที่ทำงานร้อนมาก

ศศิพร สายสุทธิ์ (2553) ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของธุรกิจก่อสร้างและการวิเคราะห์ธุรกิจ เพื่อวางแผนพัฒนาองค์กรเพื่อรองรับการแข่งขันในอนาคต กรณีศึกษา : ห้างหุ้นส่วนจำกัด พรพิมล ฮาร์ดแวร์ มีวัตถุประสงค์ในการวางแผนการดำเนินงานก่อสร้างในโครงการปรับปรุง ท่อเมนส่งน้ำประปาให้การก่อสร้างดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาพบว่า เมื่อมีการวางแผนในการดำเนินการก่อสร้าง จะช่วยให้ลดปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในระหว่างการก่อสร้าง และจากการวางแผนการก่อสร้าง การวางขั้นตอนการทำงาน จะช่วยลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และจะสามารถลดระยะเวลาในการดำเนินการก่อสร้างลงได้ 29 วัน จากการวางแผนการใช้วัสดุในการวางแผนการใช้วัสดุหลักของทางโครงการ พบว่าสามารถลดค่าใช้จ่ายในเรื่องของวัสดุลงได้ ดังนี้ ต้นทุนค่าวัสดุที่ลดลงจากการเปลี่ยน Supplier มูลค่า 111,162.45 บาท หรือเป็นร้อยละ 7 ต้นทุนค่าวัสดุที่ลดลงจากการวางแผนการใช้วัสดุ อุปกรณ์และการขนส่ง มูลค่า 52,835 บาท หรือเป็นร้อยละ 3.8 และต้นทุนค่าวัสดุที่ลดลงจากการตรวจสอบคลังเก็บวัสดุ มูลค่า 22,645.50 บาท หรือเป็นร้อยละ 2 จากการศึกษาด้านแรงงานในการก่อสร้าง เมื่อกำหนดลักษณะการใช้แรงงานในแต่ละขั้นตอนในการดำเนินการก่อสร้างแล้ว และกำหนดวันในการก่อสร้างให้แล้วเสร็จภายใน 91 วัน จะ สามารถสรุปจำนวนแรงงานในการดำเนินโครงการปรับปรุงท่อเมนส่งน้ำประปาในระยะทาง 1,230 เมตร โดยใช้แรงงานทั้งสิ้น 8 คน แบ่งเป็นแรงงานที่สามารถใช้เครื่องจักรได้ 3 คน และแรงงานที่ทำงานปกติทั่วไปอีก 5 คน สรุปผลการศึกษา การใช้หลักการของลีน คอน สตรัคชั่น (Lean Construction) มาช่วยในการควบคุมการก่อสร้างในโครงการปรับปรุงท่อเมนส่งน้ำประปา โดยการวางแผนการปฏิบัติงาน ก่อสร้าง

ศึกษาด้านระยะเวลา ด้านการใช้วัสดุ และแรงงานอย่างละเอียด ทำให้สามารถกำหนดระยะเวลาในการก่อสร้างที่สัมพันธ์กับจำนวนแรงงานในการก่อสร้างได้ ซึ่งสามารถใช้ควบคุมและกำหนดระยะเวลาและจำนวนแรงงานได้กับโครงการในอนาคต นอกจากนั้นในการศึกษาการใช้วัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง เพื่อที่จะกำหนดแนวทางในการใช้วัสดุที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยเหลือเศษน้อยที่สุด จนสามารถกำหนดปริมาณวัสดุที่แน่นอนได้ ซึ่งเมื่อสามารถลดการใช้วัสดุที่ไม่จำเป็นลงได้ ก็ส่งผลโดยตรงกับค่าใช้จ่ายในการก่อสร้าง ซึ่งการศึกษาทั้งหมดนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของธุรกิจก่อสร้าง และวิเคราะห์ธุรกิจเพื่อวางแผนพัฒนาองค์กรเพื่อรองรับการแข่งขันในอนาคต

Mostafa E. Shehata (2011) ได้ศึกษาสู่การปรับปรุงผลิตภาพแรงงานก่อสร้างและประสิทธิภาพของโครงการ พบว่า การจัดการทรัพยากรอย่างเหมาะสมในโครงการก่อสร้างสามารถช่วยประหยัดเวลาและต้นทุนได้อย่างมาก เนื่องจากการก่อสร้างเป็นอุตสาหกรรมที่ใช้แรงงานมาก บทความนี้จึงมุ่งเน้นไปที่ผลิตภาพแรงงานในอุตสาหกรรมการก่อสร้าง การศึกษานี้พิจารณาประเด็นที่ล้ำสมัยในปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ ครอบคลุมคำจำกัดความของผลิตภาพแรงงานก่อสร้าง แง่มุม การวัด ปัจจัยที่มีผลกระทบเทคนิคต่าง ๆ ที่ใช้สำหรับการวัดและเทคนิคการสร้างแบบจำลอง ผลลัพธ์หลักจากวรรณกรรมคือไม่มีคำจำกัดความมาตรฐานของผลผลิต การศึกษานี้ให้แนวทางสำหรับขั้นตอนที่จำเป็นในการปรับปรุงผลิตภาพแรงงานในการก่อสร้างและผลที่ตามมาคือประสิทธิภาพของโครงการ สามารถช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพโดยรวมของโครงการก่อสร้างผ่านการนำแนวคิดของเกณฑ์มาตรฐานไปใช้ นอกจากนี้ยังให้แนวคิดล่าสุดเกี่ยวกับการสูญเสียการวัดประสิทธิภาพการผลิตสำหรับการอ้างสิทธิ์ในประสิทธิภาพการก่อสร้าง นำเสนอกรณีศึกษาสำคัญสองกรณีจากวรรณกรรมเพื่อแสดงอัตราผลิตภาพแรงงานก่อสร้าง ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลิตภาพแรงงานก่อสร้าง และวิธีการปรับปรุง

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้ ประชากรคือบุคลากรที่ปฏิบัติงานก่อสร้างตั้งแต่ผู้ใช้แรงงาน แบก หาม จนถึงแรงงานฝีมือระดับช่าง เช่น ช่างไม้ ช่างทาสี ช่างปูน ช่างเหล็ก เป็นต้น โดยในโครงการเจติยา ไพรเวท พลูวิลล่า เรสซิเดนซ์ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่นที่มีประชาการของสัญชาติพม่า กัมพูชาและลาว รวม 410 คน ประเมินตามคำแนะนำของเครจซี่ และ มอร์แกน (Krejcie & Morgan) ที่ประชากรจำนวน 410 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 มีกลุ่มเป้าหมายจำนวน 200 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามได้ถูกออกแบบเพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเช่น สัญชาติ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งหน้าที่และรายได้ต่อเดือน ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัยการปฏิบัติงานของแรงงาน 3 สัญชาติแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านคุณภาพ ด้านความปลอดภัย ด้านเวลา และเกี่ยวกับพฤติกรรม

การปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยของแรงงาน แรงงาน 3 สัญชาติ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า (rating scale) เป็น 5 ระดับความคิดเห็น

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ใช้การคำนวณค่าสถิติต่าง ประกอบด้วย (1) ค่าความถี่ ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อคำถามเกี่ยวกับผลการผลิต (2) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ของปัจจัยที่ส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัยการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยของแรงงาน 3 สัญชาติ (3) สร้างสมการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัยการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัย โดยใช้สถิติการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple linear regression) เพื่อทำนายพฤติกรรมของแรงงานต่อปัจจัยที่ส่งเสริมความปลอดภัยทั้ง 3 ด้าน

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มเป้าหมาย

ผลจากการศึกษาข้อมูลทั่วไปพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายและหญิง ร้อยละ 68.50 และ 31.50 ตามลำดับ สัญชาติพม่า กัมพูชาและลาว ร้อยละ 59.50 22.00 และ 18.50 ตามลำดับ ช่วงอายุของกลุ่มเป้าหมายอยู่ในช่วง 31-40 ปี ร้อยละ 38.5 ช่วงอายุ 20-30 ปี ร้อยละ 30.50 กลุ่มเป้าหมายอยู่ในสถานะสมรส ร้อยละ 58.00 และสถานะภาพโสด ร้อยละ 32 โดยที่กลุ่มเป้าหมายเป็นช่างปูนและช่างฉาบ ร้อยละ 21.00 และ 20.50 รายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 14,0001-16,000 และ 12,001-,14000 บาท ร้อยละ 34.50 และ 22.50 ตามลำดับ

2. ปัจจัยที่ส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัย

เหตุการณ์การทำงานปกติในระหว่างการก่อสร้าง มีการเกิดประเภทอุบัติเหตุ จำนวน 41 คน (21.50%) ผู้ประสบอุบัติเหตุมากที่สุดเป็นแรงงานชาวพม่า จำนวน 27 คน (13.50%) อุบัติที่เกิดขึ้นมากที่สุด คือ การเตะตะปู จำนวน 9 คน (4.50%) กรณีที่มีการเร่งงานหรือการเพิ่มผลผลิต มีการเกิดประเภทอุบัติเหตุ จำนวน 45 คน (22.50%) ส่วนใหญ่ผู้ประสบอุบัติเหตุเป็นแรงงานชาวพม่า จำนวน 34 คน (17.00%) อุบัติที่เกิดขึ้นมากที่สุดคือ การเตะตะปู จำนวน 13 คน (6.50%) จากข้อมูลข้างต้น พบว่าเมื่อมีการเร่งงานหรือเพิ่มผลผลิต แรงงานชาวลาวมีการเกิดอุบัติเหตุน้อยลง ทั้งที่อีก 2 สัญชาติมีการเกิดอุบัติเหตุเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้แสดงถึงความใส่ใจเรื่องความปลอดภัยของแรงงานชาวลาวมากกว่าอีก 2 สัญชาติ

ผลการวิเคราะห์การส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัยทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพ ด้านความปลอดภัยและด้านเวลาได้แสดงในตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยการเพิ่มผลผลิตด้านคุณภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 4.30 และ 0.36 ตามลำดับ องค์กรมีการใช้ปัจจัยการผลิต เช่น ไม้ เหล็ก ปูนที่ใช้ในการก่อสร้างที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยด้านคุณภาพที่สำคัญที่สุด สำหรับปัจจัยด้านความปลอดภัย (ตารางที่ 2) พบว่า ปัจจัยการเพิ่มผลผลิตด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.99 และ 0.60 ตามลำดับ โดยองค์กรมีการประชุมด้านความปลอดภัยเป็นปัจจัย

ด้านความปลอดภัยที่สำคัญที่สุด ในส่วนของปัจจัยการเพิ่มผลผลิต ด้านเวลา พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 4.09 และ 0.57 ตามลำดับ โดยที่ปัจจัยเรื่องการส่งผลผลิตตรงตามเวลาที่กำหนดส่งมอบเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัย ด้านคุณภาพ

ปัจจัยการเพิ่มผลผลิต ด้านคุณภาพ	$\bar{x}$	SD	แปลผล	อันดับ
องค์กรมีการใช้ปัจจัยการผลิต เช่น ไม้ เหล็ก ปูนที่ใช้ในการก่อสร้างที่มีคุณภาพ	4.60	0.62	มากที่สุด	1
องค์กรมีกระบวนการผลิตที่ได้รับ ISO 9000	4.14	0.72	มาก	5
องค์กรมีหน่วยงานหรือบุคลากรที่ตรวจสอบปัจจัยการผลิต กระบวนการผลิต และปัจจัยการผลิตให้ได้คุณภาพ	4.18	0.68	มาก	4
องค์กรมีผลผลิต คือ สิ่งปลูกสร้างที่ได้คุณภาพเป็นที่ยอมรับของลูกค้าและได้รับคำชมเชยเสมอ	4.25	0.71	มาก	3
องค์กรมีผลผลิตตรงตามร่างแปลนก่อสร้างที่วางไว้	4.36	0.76	มาก	2
รวม	**4.30**	**0.36**	**มาก**	

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัยด้านความปลอดภัย

ปัจจัยการเพิ่มผลผลิต ด้านความปลอดภัย	$\bar{x}$	SD	แปลผล	อันดับ
ผู้บริหารองค์กรให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของพนักงาน	4.03	0.77	มาก	3
องค์กรเตรียมอุปกรณ์ความปลอดภัยให้ เช่น หมวกนิรภัย ถุงมือ รองเท้า เป็นต้น	3.64	1.18	มาก	5
องค์กรมีการประชุมด้านความปลอดภัย	4.16	0.91	มาก	1
มีการปลูกฝังทัศนคติด้านความปลอดภัยให้กับพนักงานใหม่	4.01	0.81	มาก	4
องค์กรมีการบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัย	4.14	0.75	มาก	2
รวม	**3.99**	**0.60**	**มาก**	

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัย ด้านเวลา

ปัจจัยการเพิ่มผลผลิต ด้านเวลา	$\bar{x}$	SD	แปลผล	อันดับ
องค์กรมีการวางแผนการทำงานตามแผนเวลาที่กำหนดให้สำเร็จ	4.17	0.75	มาก	2
มีผลผลิตจำนวนมากภายในเวลาที่น้อยที่สุด	4.05	0.86	มาก	4
มีการกำหนดตารางเวลาการทำงานตามลำดับขั้นตอนการทำงาน	4.10	0.85	มาก	3

มีการส่งผลผลิตตรงตามเวลาที่กำหนดส่งมอบ	4.21	0.81	มาก	1
การใช้เวลาในการเพิ่มผลผลิตมีการสูญเสียทรัพยากร เช่น เงิน แรงงาน เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ เป็นต้น น้อยที่สุด	3.94	1.07	มาก	5
รวม	**4.09**	**0.57**	**มาก**	

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัยส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของแรงงาน 3 สัญชาติ โดยใช้สถิติการการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple linear regression) พบว่าผลลัพธ์ค่านัยสำคัญ (Significant) น้อยกว่า 0.05 บ่งชี้ว่ามีตัวแปรอิสระ (ด้านคุณภาพ ด้านความปลอดภัยและด้านเวลา) ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของแรงงาน 3 สัญชาติอย่างมีนัยสำคัญ โดยที่ปัจจัยด้านคุณภาพส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของแรงงานสูงสุด (ตารางที่ 4) ดังแสดงค่าคงที่ดังสมการดังต่อไปนี้

$$Z = 0.240X_1 + 0.213X_2 + 0.184X_3 \quad (1)$$

ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของผลกระทบต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของแรงงาน (Z) กับปัจจัยด้านคุณภาพ (X_1) ด้านความปลอดภัย (X_2) และด้านเวลา (X_3) พบว่าค่าคงที่ที่ได้จากการวิเคราะห์ เป็นผลมาจากปัจจัยหลายปัจจัยย่อย รวมกัน ทั้งนี้ ปัจจัยที่เด่นชัดที่สุดที่ส่งผลกระทบพฤติกรรมการปฏิบัติงานของแรงงานคือ องค์กรมีการใช้ปัจจัยการผลิต เช่น ไม้ เหล็ก ปูนที่ใช้ในการก่อสร้างที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัยส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของแรงงาน 3 สัญชาติ กรณีศึกษา โครงการเจติยา จังหวัดขอนแก่น

ปัจจัยที่ส่งเสริม	**พฤติกรรมความปลอดภัยส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของแรงงาน 3 สัญชาติ**						
	b	**SE_b**	**β**	**t**	**Sig.**	**Tolerance**	**VIF**
ค่าคงที่	1.551	0.363		4.270	0.000*		
ด้านคุณภาพ (X_1)	0.295	0.093	0.240	3.176	0.002*	0.714	1.401
ด้านความปลอดภัย (X_2)	0.157	0.048	0.213	3.235	0.001*	0.937	1.067
ด้านเวลา (X_3)	0.144	0.057	0.184	2.500	0.013*	0.748	1.337
$R = 0.449$, $R^2 = 0.202$, $R^2_d = 0.190$, $SE_{est} = 0.40029$, $F = 16.512$*							

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา พบว่า กรณีการทำงานปกติและในกรณีที่มีการเร่งงานหรือการเพิ่มผลผลิตผู้ประสบอุบัติเหตุมากที่สุดคือ แรงงานชาวพม่า รองลงมาคือแรงงานชาวลาวและแรงงานชาวกัมพูชา ส่วนอุบัติที่เกิดขึ้นมากที่สุดคือ การเตะตะปู แต่ในกรณีการเร่งงานหรือเพิ่มผลผลิต แรงงานชาวลาวมีการเกิดอุบัติเหตุน้อยลง ทั้งที่อีก 2 สัญชาติมีการเกิดอุบัติเหตุเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้แสดงถึงความใส่ใจเรื่องความปลอดภัยของแรงงานชาวลาวมากกว่าอีก 2 สัญชาติ

ปัจจัยส่งเสริมพฤติกรรมความปลอดภัย ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านความปลอดภัย และด้านเวลาอยู่ในระดับมาก และปัจจัยส่งเสริมพฤติกรรมด้านความปลอดภัยเพื่อการเพิ่มผลผลิตส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของแรงงาน 3 สัญชาติ กรณีศึกษา โครงการเจติยา จังหวัดขอนแก่น พบว่า ด้านคุณภาพ ด้านความปลอดภัย และด้านเวลาส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของแรงงาน 3 สัญชาติ กรณีศึกษา โครงการเจติยา จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยเห็นว่า ด้านคุณภาพมีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ถ้าต้องการคุณภาพของงานที่ดี ต้องใช้วัตถุดิบของงานที่ดี เช่น ไม้ เหล็ก ปูนที่มีคุณภาพ ต้องสามารถปฏิบัติงานได้ตามการรับรองมาตรฐานของงานและความปลอดภัย เช่น ISO 9000 สามารถมีผลงานที่เป็นไปตามแผนหรือแปลนที่มี มีหน่วยงานที่ตรวจสอบคุณภาพของงาน และผลงานที่ได้รับต้องได้รับการยอมรับหรือชมเชยจากลูกค้า ด้านความปลอดภัย คือ ผู้บริหารต้องตระหนัก วางแผน หรือบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับความปลอดภัย และเตรียมอุปกรณ์เกี่ยวกับความปลอดภัยให้พร้อมในการใช้งาน เช่น หมวกนิรภัย รองเท้า เป็นต้น ด้านเวลา คือ วางแผนและทำตารางเวลาให้ได้ผลผลิตมากแต่ใช้เวลาน้อย ปฏิบัติงานโดยส่งมอบงานตามเวลาที่กำหนด และบริหารเวลาโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด เช่น แรงงาน วัสดุ อุปกรณ์ เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของชนาภา หันจางสิทธิ์ (2560) ที่กล่าวว่า คุณภาพ ความปลอดภัย และเวลาเป็นองค์ประกอบของการเพิ่มผลผลิตเพื่อลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาเรื่องอื่น ๆ เช่น ปัจจัยส่งเสริมความปลอดภัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมด้านความปลอดภัยในด้านอื่น ๆ เช่น ต้นทุน การส่งมอบ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อม จรรยาบรรณ เป็นต้น การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเพิ่มผลผลิตด้านความปลอดภัย การศึกษาความต้องการของแรงงานต่างด้าวด้านความปลอดภัยในการทำงานด้านการก่อสร้าง เป็นต้น
2. ควรศึกษาประชากรอื่น ๆ เช่น แรงงานชาวไทย ผู้รับเหมาก่อสร้าง ลูกค้า
3. ควรใช้เครื่องมืออื่น ๆ เช่น แบบสัมภาษณ์ แบบสังเกต

บรรณานุกรม

ธรรมรักษ์ ศรีมารุต. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยใน การปฏิบัติงานของพนักงานระดับ*

ปฏิบัติการฝ่ายผลิต บริษัทสยาม เมทัล เทคโนโลยี จำกัด จังหวัดระยอง. (ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

ปิยพันธ์ บันเทิงไพบูลย์. (2553). *การประยุกต์หลักการทางการยศาสตร์สำหรับกระบวนการเพิ่ม อัตราผลผลิตในงานก่อสร้าง.* (วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภูษิต เกียรติคุณ. (2535). *พฤติกรรมด้ายความปลอดภัยของคนงานก่อสร้างก่อนและหลังมีการเสริม กิจกรรม 5ส และการอบรมความปลอดภัยในการทำงานในสถานประกอบการ.* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาวิชาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

มธุริน เถียรประภากุล. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยของพนักงานหน่วยงาน ผลิตโอเลฟินส์ 1 บริษัท พีทีที โกลบอล เคมิคอล จำกัด (มหาชน).* (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดกาสิ่งแวดล้อม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เมธัส ไชยศิลป์. (2553). *การศึกษาทัศนคติต่อกิจกรรมสร้างพฤติกรรมความปลอดภัย. (Behavior Based Safety). ที่มีผลต่อระดับพฤติกรรมความปลอดภัยที่คาดหวัง กรณีศึกษา กลุ่มบริษัท ปตท. เคมิคอล จำกัด (มหาชน).* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วไลพร ภิญโญ. (2544). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความปลอดภัย*:กรณีศึกษาพนักงาน โรงงานผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี และวีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2547). *วิศวกรรมและการบริหารความปลอดภัย ในโรงงาน.* (พิมพ์ครั้งที่ 17). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น.

วิทิต กมลรัตน์. (2552). *พฤติกรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการของบริษัทอดิตยา เบอร์ล่า เคมีคัลส์ (ประเทศไทย) จำกัด (ฟอสเฟต ดีวิชั่น).* (ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ศศิพร สายสุทธิ์ (2553). *การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของธุรกิจก่อสร้างและการวิเคราะห์ธุรกิจเพื่อวางแผนพัฒนาองค์กรเพื่อรองรับการแข่งขันในอนาคต กรณีศึกษา: ห้างหุ้นส่วนจำกัด พรพิมลฮาร์ดแวร์.* (ปริญญามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ศีขรินทร์ สุขโต. (2553). *วิศวกรรมความปลอดภัย.ขอนแก่น*. โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2545). *พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สุรีวัลย์ ใจกล้า. (2557). *พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน บริษัท เอสอีไอ อินเตอร์คอนเนคส์โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด.* (ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

Robles, G. (2014) Labor Productivity in the Construction Industry Factors Influencing the Spanish Construction Labor Productivity. World Academy of Science, Engineering and Technology. *International Journal of Civil, Architectural, Structural, and Construction Engineering, 8*(10).

Mostafa, E. S. (2011) *Towards improving construction labor productivity and projects' performance. Alexandria Engineering Journal, 50*(4), 321-330

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในโครงการก่อสร้าง (โรงแรม) ที่มีผู้ปฏิบัติงานสัญชาติไทยและสัญชาติจีน

Factors Affecting the Implementation of Construction Projects (Hotels) in Which Thai and Chinese Workers

จันทวดี ดอนน้อย[1] กฤษฎา อนันตกาลต์[2] ธงชัย โพธิ์ทอง[3] เอนก เนรมิตรครบุรี[4] ชาคริต ศรีสุวรรณรัตน์[5] สุรัติ เส็มหมัด[6] และสุชาติ เอื้อไตรรัตน์[7]

Junthawadee Donnoi[1] Kritsada Anantakarn[2] Thongchai Phothong[3]

Anek Neramitkornburee[4] Chachrist Srisuwanrat[5] Surat Semmad[6] and Suchat Auetrirat[7]

สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้าง คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตอุเทนถวาย[1,2,4-7]

ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี[3]

E-mail: surat_se@rmutto.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในโครงการก่อสร้าง (โรงแรม) ที่มีผู้ปฏิบัติงานสัญชาติไทยและสัญชาติจีน (2) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงาน 2 สัญชาติกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ทั้ง 6 ด้าน และ (3) เพื่อนำปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในโครงการก่อสร้าง (โรงแรม) ที่มีผู้ปฏิบัติงานสัญชาติไทยและสัญชาติจีนไปแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกันในอนาคต โดยจะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับด้านงานก่อสร้างเท่านั้น รวมทั้งหมด 134 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพื้นฐานด้วยวิธีการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (t-test: Independent) ผลการวิจัยพบว่า (1) การสื่อสารและประสานงานมีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 บ่งบอกถึงความเห็นด้วยที่ระดับสูง (2) ในส่วนของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยกับลักษณะส่วนบุคคล พบว่าสัญชาติของผู้ปฏิบัติงานไม่ส่งผลต่อปัจจัยที่มีผลในการปฏิบัติงาน ในทางตรงกันข้าม ตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงานทั้ง 2 สัญชาติส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่การรับผิดชอบที่แตกต่างกันจึงให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในแต่ละด้านแตกต่างกัน

คำสำคัญ: จีน ไทย ปัจจัยที่ส่งผลต่อผู้ปฏิบัติงาน ก่อสร้าง โรงแรม

Abstract

The purposes of this study were (1) to study the factors affecting work performance in a construction (hotel) project with Thai and Chinese nationality workers; (2) to analyze the relationship between workers of dual nationality and the factors that affect the performance

in all 6 areas and (3) to apply the factors affecting the operation of construction projects (hotels) with Thai and Chinese workers to solve problems in working together in the future. The questionnaire is used as a tool to collect information. The study sample consisted of 134 construction-related workers only. Baseline statistical data was analyzed using two independent t-tests. The results found that (1) communication and coordination work was the most important factor affecting the implementation in construction with the highest value for the degree of agreement, 4.47 average value. (2) In the n case of hypothetical analysis, it was found that the nationality of the worker did not to the performance of work. In contrast, the job positions of the workers in both nationalities had a great influence on affecting work performance significantly. It is because the different responsibilities of the operators or employees provide different working performance.

Keywords: Chinese, Thai, factors affecting the performance of construction, hotel

บทนำ

เนื่องจากในปัจจุบันมีนักลงทุนจากประเทศจีนสนใจเกี่ยวกับธุรกิจด้านโรงแรมในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวชาวจีนเป็นจำนวนมาก โดยที่ผ่านมามีนักท่องเที่ยวชาวจีนมาเยือนประเทศไทยเฉลี่ยต่อปีเกือบ 9 ล้านคน ซึ่งในจำนวนนี้ใช้บริการจองโรงแรมผ่านเครือข่ายของคนจีนด้วยกันเองเป็นจำนวนมาก นอกจากกิจการของจีนจะได้เปรียบด้านเทคโนโลยี ต้นทุนวัสดุก่อสร้างและแรงงานแล้ว ยังได้รับการสนับสนุนงบลงทุนจากรัฐวิสาหกิจจีนอีกไม่ต่ำกว่า 12% หากชนะประมูล เนื่องจากบริษัทรับเหมาของจีนมีรัฐวิสาหกิจหรือรัฐบาลจีนถือหุ้นรายละ 30% และปัจจุบันมีการแก้ไขระเบียบ จัดซื้อจัดจ้างและตราเป็นกฎหมาย เปิดช่องสนับสนุนให้รัฐวิสาหกิจต่างชาติ โดยเฉพาะจีน เข้ามาถือหุ้นกับผู้รับเหมาไทยในลักษณะไขว้กันหลายบริษัทเพื่อประมูลงานในโครงการเดียวกันทำให้มีกลุ่มผู้ดำเนินธุรกิจรับเหมาก่อสร้างและพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ของประเทศจีนเข้ามาร่วมลงทุนกับพันธมิตรกับบริษัทในประเทศไทยเพิ่มมาขึ้น ผู้ดำเนินธุรกิจจากประเทศจีนเหล่านี้ส่วนใหญ่จะนำบุคลากรชาวจีนเข้ามาทำงานร่วมกับชาวไทยด้วยซึ่งอาจจะมีแนวคิดหรือปัจจัยที่มีความแตกต่างในหลาย ๆ ด้านเทคโนโลยี ต้นทุนวัสดุก่อสร้าง วัฒนธรรม และแรงงาน อาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานร่วมกันของผู้ปฏิบัติงาน 2 สัญชาติ (สัญชาติไทยและสัญชาติจีน) แล้วนำผลการศึกษามาพิจารณาเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารโครงการก่อสร้างนำข้อมูลไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งสามารถนำไปสู่การหาแนวทางการพัฒนาแก้ไขปัญหาและประเมินปัญหาผลกระทบ ในการปฏิบัติงานร่วมกันในอนาคต

จากการสำรวจเชิงสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานที่มีความเกี่ยวกับงานก่อสร้างโรงแรมที่ผู้ปฏิบัติงาน 2 สัญชาติ พบว่า ปัจจัยที่อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานของคนส่วนใหญ่ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านการทัศนคติ

ด้านการสื่อสารและประสานงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์เทคนิคและเทคโนโลยี ด้านวัฒนธรรม ด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย โครงการและด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ดังนั้น งานวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่อาจจะก่อให้เกิดปัญหาหรือความล่าช้าที่ส่งผลต่อปัจจัยการปฏิบัติงานในโครงการก่อสร้าง (โรงแรม) ที่มีผู้ปฏิบัติงานเป็นสัญชาติไทยและสัญชาติจีน เพื่อนำไปแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกันในอนาคต

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ธิดา สุขใจ (2548) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึงแรงผลักดันที่เกิดจากภายในและภายนอกซึ่งช่วยกระตุ้นพฤติกรรมความต้องการ ความพึงพอใจในแสดงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจ (สร้อยตระกูลติวยานนท์ และ อรรถมานะ, 2550) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจคือการตอบสนองความต้องการและสิ่งใดที่สามารถตอบสนองความต้องการให้ความพึงพอใจได้ หรือตอบสนองเป้าหมายสิ่งที่ต้องการ เรียกว่า แรงจูงใจ

ดังนั้นแสดงว่าสิ่งใดที่เกิดขึ้นจากความต้องการจะเกิดกระบวนการแรงจูงใจเกิดขึ้น แต่ถ้าสิ่งใดเกิดขึ้นโดยไม่มีแรงจูงใจ ความต้องการจะไม่เกิดขึ้น กระบวนการเกิดของการจูงใจ อาจสรุปลักษณะของแรงจูงใจได้ดังนี้ คือ แรงจูงใจเกิดจากความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองให้เกิดการกระทำหรือแสดงพฤติกรรม ๆ ที่แรงจูงใจจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคลและในเวลาที่เปลี่ยนไปซึ่งแรงจูงใจเป็นเรื่องที่ซับซ้อน บางครั้งแรงจูงใจชนิดเดียวกัน ทำให้พฤติกรรมที่แสดง (ศูนย์พัฒนาท ทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2555)

2. แนวความคิดเกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศ

จากการศึกษาผลกระทบของการลงทุนโดยตรงในต่างประเทศต่อการเคลื่อนย้ายของแรงงานระหว่างประเทศ (ชุติกา เกียรติเรืองไกร, 2559) ประกอบด้วยการเคลื่อนย้ายทุนและแรงงานใน กลุ่มประเทศพัฒนาแล้วและ ระหว่างประเทศกำลังพัฒนา (South) วิธีทำแบบจำลอง แรงดึงดูดแบบต่อขยาย เป็นการหาค่าประมาณผลกระทบของการเคลื่อนย้ายแรงงาน จากข้อมูลของประเทศทางต้นทางสำหรับผู้ย้ายถิ่นจำนวนหนึ่งร้อยสิบประเทศ และข้อมูลของประเทศทางปลายทางผู้ย้ายถิ่นจำนวนหนึ่งร้อยยี่สิบสองประเทศ โดยวิธี PPML แล้วพบว่าไม่ส่งผลกระทบอะไรกับการลงทุนโดยตรงในต่างประเทศ ในการเคลื่อนย้ายจากกลุ่มประเทศที่ระหว่างกำลังพัฒนา ไปยัง กลุ่มประเทศที่อยู่ระหว่างพัฒนาเหมือนกัน และกลุ่มประเทศที่อยู่ในระหว่างพัฒนาไปยัง กลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว แต่ในด้านเชิงสถิติการลงทุนโดยตรงของต่างประเทศรวมนั้นจะมีผลกระทบเชิงลบจากการลงทุนในประเทศทางต้นทางของผู้เคลื่อนย้ายถิ่น คือ จะมีผลกระทบด้านการทดแทนกันต่อการเคลื่อนย้ายแรงงานกลุ่มประเทศที่อยู่ระหว่างกำลังพัฒนา ไปยัง กลุ่มประเทศที่อยู่ระหว่างกำลังพัฒนา ส่วนกลุ่มประเทศที่อยู่ระหว่างกำลังพัฒนา ไปยัง กลุ่มประเทศพัฒนาแล้วนั้นจะไม่มีผลกระทบในทางสถิติ

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับทัศนคติ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526) กล่าวว่าทัศนคติของบุคคลสามารถถูกทำให้เปลี่ยนแปลงได้หลายวิธีอาจโดยการได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้อื่นหรือจากสื่อต่าง ๆ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของทัศนคติในส่วนของการรับรู้เชิงแนวคิด (Cognitive Component) และเมื่อองค์ประกอบ

ส่วนใดองค์ประกอบหนึ่งเปลี่ยนแปลงหรือมีส่วนใดส่วนหนึ่งมีการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบส่วนอื่นจะมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงด้วย คือ เมื่อองค์ประกอบของทัศนคติในส่วนของการรับรู้เชิงแนวคิดเปลี่ยนแปลงจะทำให้องค์ประกอบในส่วนของอารมณ์ (Affective Component) และองค์ประกอบในส่วนของพฤติกรรม (Behavioral Component) เปลี่ยนแปลงด้วยการเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยการสื่อสารพิจารณาจากแบบจำลองการสื่อสารของลาสเวล ในปี 1948 ในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยการสื่อสารการวิเคราะห์กระบวนการสื่อสารในรูปของ พูดอะไร ใคร อย่างไรและกับใคร แล้วได้ผลอย่างไร ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นตัวแปรต้น และตัวแปรตาม กล่าวคือ ใคร (ผู้ส่งสาร) พูดอะไร (สาร) กับใคร (ผู้รับสาร) อย่างไร (สื่อ) ก็คือตัวแปรต้นส่วนได้ผลอย่างไร (ผลของการสื่อสาร) ก็คือตัวแปรตามตัวแปรต้นทั้ง 4 ประการ ซึ่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับมิติทางวัฒนธรรม

วัฒนธรรม หมายถึง รูปแบบหรือวิถีในการดำรงชีวิตของประชาชนในแต่ละสังคม วัฒนธรรมนั้นรวมทั้งขนบธรรมเนียมประเพณี ความเชื่อถือศรัทธา รวมถึงสิ่งต่าง ๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้น ซึ่งวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องเรียนรู้เพื่อปรับตัวไปตามกาลเวลาและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป หรืออาจกล่าวได้ว่าต้องมีการเรียนรู้ตั้งแต่เกิดและปรับตัวในสังคมวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน แนวคิดดังกล่าว เริ่มต้นจากการศึกษาลักษณะวัฒนธรรมในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก โดยไปตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป (ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร,2555) การศึกษาความแตกต่างและมิติทางวัฒนธรรม ของฮอฟสตีด (Hofstede and Hofstede, 2005) ซึ่งเป็นแนวคิดที่สามารถอธิบายพฤติกรรมและการสื่อสารของผู้คนใช้แบบสำรวจค่านิยมทางวัฒนธรรม เพื่อจัดกลุ่มลักษณะและหมวดหมู่ของวัฒนธรรม ซึ่งหมายถึงรูปแบบความคิด การตอบสนองของบุคคล และ ความรู้สึก ผลการศึกษาสามารถจำแนกมิติทางวัฒนธรรมได้ 4 ด้าน คือ (1) ระยะห่างเชิงอำนาจ (2) ความเป็นปัจเจกนิยม/คติรวมหมู่ (3) การให้ความสำคัญต่อบุรุษและสตรี (4) การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนมิติทางวัฒนธรรมเหล่านั้นถูกใช้เป็นกรอบเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของบริษัท IBM จาก 66 ประเทศทั่วโลก จำนวนกว่า 116,000 คน สาระสำคัญแต่ละมิติ อธิบายได้ดังนี้ (Hofstede, 1984)

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ เพราะสามารถเป็นตัวชี้ประสิทธิภาพขององค์การได้ องค์การจำเป็นต้องสร้างให้บุคลากรทุกคนเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์การของตน ดังนั้นการผูกพันต่อองค์จะสามารถลดปัญหาการหยุดงาน การลางาน และการลาก่อน ความรู้สึกผูกพันกับองค์การเป็นความรู้สึกที่ดี และเพิ่มประสิทธิของงาน (ภรณี กีร์ติบุตร และมหานนท์, 2529) ซึ่งจะมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2539) คือ การผูกพันต่อองค์จะมีความสัมพันธ์กับการขาดงาน การเปลี่ยนแปลงงาน และทำให้การปฏิบัติมีความสำเร็จมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานสูง การศึกษานี้สรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์การจะเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีถึงอัตราการโยกย้าย เปลี่ยนแปลงงานของสมาชิกขององค์การและเป็นเครื่องชี้หรือตัวพยากรณ์ที่ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิผลต่อผูกพัน

3. ระเบียบวิธีกำรวิจัย

1. กลุ่มประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ปฏิบัติงาน ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้ประสานงานกับงานก่อสร้าง (โรงแรม) ที่มีผู้ปฏิบัติงานเป็นคนไทยและคนจีนของบริษัทเอกชนแหล่งเดียวกัน ซึ่งจะมีประชากรทั้งหมดประมาณ 200 คน ผู้วิจัยจึงของอ้างอิง สูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ระดับความคลาดเคลื่อน 5% ดังนั้นการวิจัยนี้จะใช้กลุ่มประชากรตัวอย่างสำหรับการวิจัยจำนวน 134 คน โดยจะแบ่งกลุ่มตัวอย่างจากตำแหน่งการปฏิบัติงานออกเป็น 6 กลุ่ม

ตารางที่ 1 จำนวนของการแบ่งสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง

ตำแหน่งการปฏิบัติงาน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
คนงาน	115	77
หัวหน้างาน	18	12
โฟร์แมน	12	8
วิศวกร	10	7
ผู้บริหาร	5	3
ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ	40	27
รวม	**200**	**134**

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อใช้รวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการโดยผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามจำนวน 134 ชุด ให้แก่กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สัญชาติ ระยะเวลาหรือประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งหรือหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามจะเกี่ยวกับปัจจัยทั้ง 6 ด้านที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในโครงการก่อสร้าง (โรงแรม) ที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นสัญชาติไทยและสัญชาติจีน ซึ่งแบบสอบถามในส่วนนี้จะเป็นการออกความคิดเห็นตามลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) ที่แบ่งเป็น 5 ระดับความคิดเห็น

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ ดังนี้ (1) ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติในรูปแบบ ค่าความถี่และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อแจกแจงลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (2) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้านใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติในรูปแบบ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแจกแจงระดับความเห็นด้วยที่เกี่ยวกับปัจจัย

ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน (3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างของปัจจัยกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดย วิธีการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (t-test: Independent)

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า จากผู้ตอบกลับแบบสอบถามจำนวน 134 คน เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชาย ร้อยละ 70.15 และเพศหญิง ร้อยละ 29.85 ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี (41.04%) รองลงมาคือช่วงอายุ 31-40 ปี (29.86%) ช่วงอายุ 41–50 ปี (14.93%) ช่วงอายุ 15–20 ปี (10.44%) และ ช่วงอายุ 51 ปี ขึ้นไป (3.73%) ตามลำดับ สัญชาติของผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีสัญชาติไทย (67.91%) มากกว่าสัญชาติ (32.09%) ส่วนสถานภาพการสมรสของผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสดมากที่สุด (54.48%) รองลงมาคือสถานภาพการสมรส (44.03%) และสถานภาพการหย่าร้าง (1.49%) ตามลำดับ

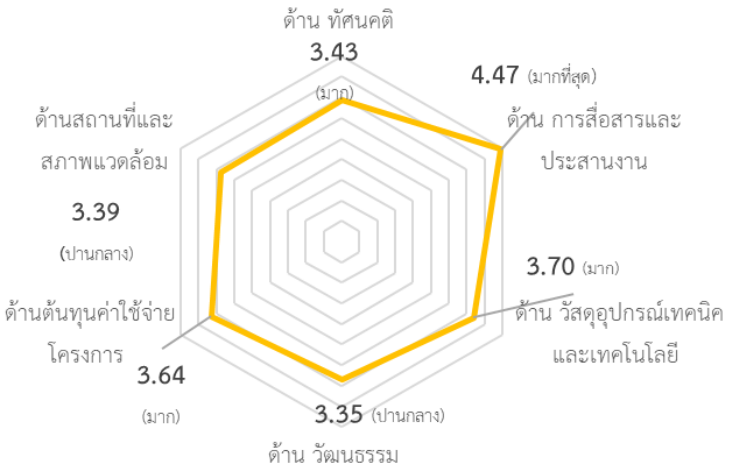
ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งคนงานมีจำนวนมากที่สุด (57.46%) รองลงมาคือตำแหน่งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ (19.40%) ตำแหน่งโฟร์แมน (5.97%) ตำแหน่งวิศวกร (5.97%) และ ตำแหน่งผู้บริหาร (2.24%) ตามลำดับ สำหรับประสบการณ์การปฏิบัติงาน หรือ ช่วงอายุงานของผู้ปฏิบัติงานอยู่ในช่วงอายุงานระหว่าง 6–10 ปี มากที่สุด (35.07%) รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 0–5 ปี (25.37%) ช่วงอายุ 11–16 ปี (24.63%) และช่วงอายุ 16 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 20 คน (14.93%)

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน 6 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน 6 ด้านได้แสดงในภาพที่ 1 พบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารและประสานงาน มีระดับความเห็นด้วยโดยรวมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ซึ่งปัจจัยที่ผู้ปฏิบัติงานมีระดับความสำคัญที่มากที่สุดคือ คำสั่งการปฏิบัติงานเปลี่ยนบ่อยเนื่องจากการสื่อกันไม่เข้าใจและเอกสารในหน่วยงานอาจมีความล่าช้าเนื่องจากต้องแปลหลายภาษา ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เทคนิคและเทคโนโลยี มีระดับความเห็นด้วยโดยรวมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ซึ่งปัจจัยที่ผู้ปฏิบัติงานมีระดับความเห็นด้วยมาก คือ เทคนิคหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงานและการปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีด้านการก่อสร้างของประเทศนั้น ๆ ด้านต้นทุนค่าใช้จ่ายโครงการ มีระดับความเห็นด้วยโดยรวมมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.64 ซึ่งปัจจัยที่ผู้ปฏิบัติงานมีระดับความเห็นด้วยมากในด้านนี้ คือ แรงงานขาดประสบการณ์ในการทำงานต่างประเทศและเอกสารส่วนตัวมีปัญหาไม่สามารถทำงานได้

ด้านทัศนคติ มีระดับความเห็นด้วยโดยรวมมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ซึ่งปัจจัยที่ผู้ปฏิบัติงานมีระดับความเห็นด้วยที่มากในด้านนี้คือ ทัศนคติของคนงานที่มีต่อผู้สั่งงานต่างสัญชาติและทัศนคติของผู้สั่งงานที่มีต่อคนงานต่างสัญชาติ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม มีระดับความเห็นโดยรวมปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ซึ่งปัจจัยที่ผู้ปฏิบัติงานมีระดับความเห็นด้วยที่มากในด้านนี้ คือ การทำงานในสถานที่ (ต่างประเทศ) ที่ไม่คุ้นเคยและลักษณะที่อยู่อาศัยของแต่ละประเทศที่แตกต่าง สำหรับปัจจัยด้านวัฒนธรรม มีระดับความเห็น

โดยรวมปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.35 ซึ่งปัจจัยที่ผู้ปฏิบัติงานมีระดับความเห็นด้วยที่มากในด้านนี้ คือ วัฒนธรรมมีความแตกต่างกัน และลักษณะกริยาการแสดงออก



รูปที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน 6 ด้าน

3. ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคลต่อการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลและการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานะภาพการสมรส ช่วงอายุ ประสบการณ์การปฏิบัติงาน (ช่วงอายุงาน) และตำแหน่งการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิเคราะห์บ่งชี้ว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่กล่าวมานี้มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างสูง ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งโฟร์แมน คนงาน หัวหน้างาน วิศวกร และ ผู้เกี่ยวข้องฯ มีระดับความเห็นด้วยมาก-น้อย ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานที่มีสัญชาติต่างกันมีผลกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$ ดังแสดงในภาคผนวก ก) โดยมีระดับความเห็นด้วยมาก

สรุปผลการศึกษา

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในโครงการก่อสร้าง (โรงแรม) ที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นคนไทยและคนจีน เพื่อประเมินผลการศึกษาและนำไปแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกันในอนาคต จากสมมุติฐานการวิจัยที่ว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สัญชาติ ตำแหน่ง สถานภาพ และประสบการณ์การปฏิบัติ (อายุการปฏิบัติงาน) มีผลกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในโครงการก่อสร้าง (โรงแรม) ที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นคนไทยและคนจีน จากข้อมูลการวิเคราะห์ตามสมมุติฐานการวิจัยที่มีผู้ปฏิบัติงานสัญชาติต่างกันและผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกันไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ในทางตรงกันข้าม ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานะภาพต่างกันแต่ไม่จำแนกสัญชาติ ส่งผลต่อการปฏิบัติเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานะภาพหย่าร้างมีความเห็นด้วยกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านวัฒนธรรม ด้านทัศนคติและด้านสถานที่และ

สภาพแวดล้อมน้อยกว่า ซึ่งเป็นด้านที่เกี่ยวกับสังคมและการปรับตัว อาจจะสรุปได้ว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานะภาพหย่าร้างมีการปรับตัวได้ดีว่าอีก 2 สถานะ ถ้ามีสถานะการณ์ที่ต้องโยกย้ายหรือการปรับเปลี่ยนสถานที่หรือสังคม ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานที่มีช่วงอายุมาก ระดับความเห็นด้วยต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของทุกด้านจะน้อยลง ยกเว้น ด้านต้นทุนค่าใช้จ่ายโครงการ แสดงว่าเมื่อช่วงอายุมากขึ้นผู้ปฏิบัติงานจะรับมือกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ส่วนปฏิบัติที่มีช่วงอายุงานแต่ไม่จำแนกสัญชาติกับ ผู้ปฏิบัติงานที่มีสัญชาติต่างกัน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีช่วงอายุงาน 0-5 ปี และช่วงอายุงาน 6-10 ปี จะมีความเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมมาก ทำให้มีลำดับความเห็นด้วยด้านวัฒนธรรมแตกต่างจากผู้ปฏิบัติงานที่มีสัญชาติต่างกันแต่เมื่ออายุงานเพิ่มมากขึ้นความเห็นด้วยเกี่ยวกับปัจจัยด้านนี้จะน้อยลงเช่นเดียวกัน และเมื่อการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมุติฐานการวิจัยที่มีผู้ปฏิบัติงานสัญชาติต่างกัน กับ ผู้ปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งการปฏิบัติงานต่างกันแต่ไม่จำแนกสัญชาติ พบว่า เมื่อมีตำแหน่งหน้าที่การรับผิดชอบที่แตกต่างกันจึงให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในแต่ละด้านแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของฮอฟสตีด, 2005 ที่เกี่ยวกับการศึกษาความแตกต่างและมิติทางวัฒนธรรมในเรื่องการปรับตัวไปตามกาลเวลาและสังคมของมนุษย์ (อ้างอิงใน ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร,2555)

ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการสื่อสารและประสานเนื่องจากภาษาที่ใช้ของผู้ปฏิบัติงานทั้ง 2 สัญชาตินั้น แตกต่างกันและมีผู้ปฏิบัติงานส่วนน้อยที่จะใช้ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษากลางได้ดี จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดในโครงการก่อสร้าง (โรงแรม) ที่ผู้ปฏิบัติงานมีสัญชาติไทยและสัญชาติจีน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของการเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยการสื่อสารพิจารณาจากแบบจำลองการสื่อสารของลาสเวล ในปี 1948 (อ้างอิงใน ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2526)

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโครงการก่อสร้างผู้ปฏิบัติงานมีสัญชาติไทยและสัญชาติจีนประเภทอื่น ๆ เพื่อให้สามารถกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานแล้วนำไปปรับใช้กับโครงการก่อสร้างหลากหลายมากขึ้น เช่น โครงการก่อสร้างถนน และโครงการทางรถไฟ การศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ในอนาคต ควรให้ความสำคัญเรื่องพฤติกรรมการปฏิบัติงานโครงการก่อสร้างที่มีผู้ปฏิบัติงานมีสัญชาติไทยและสัญชาติจีน เพื่อประเมินผลการศึกษาและนำไปแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกันในอนาคต

บรรณานุกรม

ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร. (2555*). การจัดการระหว่างประเทศ: International management.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2555

ชุติกา เกียรติเรืองไกร, (2559) *ผลกระทบของการลงทุนโดยตรงในต่างประเทศต่อการเคลื่อนย้ายของแรงงานระหว่างประเทศ.* วารสารมหาวิทยาลัยนเรศวร.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2556). *ความสัมพันธ์และยุทธศาสตร์ไทย – จีน.* สำนักงานตัวแทนธนาคารแห่งประเทศไทย ณ กรุงปักกิ่ง.

ธิดา สุขใจ. (2548). *แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: ศึกษากรณีส่วนโรงงานฟอกย้อม 2 บริษัท ยูเนี่ยนอุตสาหกรรมสิ่งทอ จำกัด (มหาชน).* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาบูรพา.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). *ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย.* กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์ พิมพ์ครั้งที่ 2

พรทิพย์ บุญนิพัทธ์. (2531). *ทัศนคติ.* : กรุงเทพฯ: น.ไทยวัฒนาพานิช.

พิศมัย สารการ. (2559). *การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนในการพยากรณ์แรงจูงใจในการทำงานของแรงงานต่างด้าวชาวพม่าในกรุงเทพมหานคร. สุทธิปริทัศน์, 30*(93).

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2539). *จิตวิทยาองค์กรอุตสาหกรรม การบริหารทรัพยากรมนุษย์และการเพิ่มผลิตภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เพียรพัฒนาพริ้นติ้ง.

ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2555). *การเกิดของกระบวนการจูงใจ.* สืบค้นจาก http://www.library.msu.ac.th/web/searching

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2550). *พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สานักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2533). *การสื่อสารกับสังคม.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

โสภิตสุดา มงคลเกษม. (2539). *พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมการคาดเข็มขัดนิรภัยของผู้ขับขี่รถยนต์ ในกรุงเทพมหานคร.* จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Carter, V. G. (1959). *Attune.* Retrieved from http://www.novabizz.Ace/ Attitude.htm.

Domjan, M. (1996). *The Principles of Learning and Behavior Belmont*. California: Thomson Wadsworth.

Hofstede, G. (1984). *Culture's consequences: international differences in work-related values. (Abridged.).* Beverly Hills, CA: Sage Publications.

Hofstede, G., & Hofstede, G.J. (2005). *Cultures and Organizations: Software of the mind.*: Revised and expanded (2nd ed). New York, McGraw-Hill.

Katz Daniel. (1960). *The Functional Approach to the Study of Attitudes.* Princeton University.

Lovell, R. B. (1980). *Adult Learning.*: New York: Halsted Press Wiley & Son.

McClelland, David C. (1953). *The Achievement Motive.:* New York: Appleton Century Crofts.

Mowday, R., Porter, W., & Steers, R. (1982). *Employee-organization linkages : The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press

Newcomb. (1854). *Attune.* Retrieved from http://www.novabizz.Ace/

Steers, M. R. (1977). *Organizational Effectiveness: A Behavioral View San Monica*. California, Goodyear.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในโครงการก่อสร้างอาคารประเภทโรงแรมที่มีผู้ปฏิบัติงานเป็นคนไทยและคนจีนกับลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามสัญชาติ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	t-test for Equality of Means					ระดับความเห็นด้วย		
	สัญชาติ	t	df.	p	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านทัศนคติ								
1. ทัศนคติของคนงานที่มีต่อผู้สั่งงานต่างสัญชาติ	ไทย	0.95	132	0.34	√	4.09	0.74	มาก
	จีน					3.95	0.82	มาก
2. ทัศนคติของผู้สั่งงานที่มีต่อคนงานต่างสัญชาติ	ไทย	0.24	132	0.81	√	3.66	0.90	มาก
	จีน					3.70	0.80	มาก
3. ความเชื่อว่าคนอีกสัญชาติมีความอดทนที่แตกต่างกันหรืออดทนน้อยกว่าสัญชาติของตนเอง	ไทย	0.30	132	0.76	√	2.98	0.49	ปานกลาง
	จีน					2.95	0.30	ปานกลาง
4. การเลือก Support เฉพาะสัญชาติตนเอง	ไทย	0.49	132	0.62	√	3.02	0.79	ปานกลาง
	จีน					3.09	0.75	ปานกลาง
	ไทย	**รวม**				**3.44**	**0.73**	**มาก**
	จีน	**รวม**				**3.42**	**0.67**	**มาก**
ด้านการสื่อสารและประสานงาน								
5. เอกสารในหน่วยงานอาจมีความล่าช้าเนื่องจากต้องแปลหลายภาษา	ไทย	0.45	132	0.65	√	4.69	0.64	มากที่สุด
	จีน					4.74	0.58	มากที่สุด
6. เกิดความผิดคลาดในการปฏิบัติงานเนื่องจากการสื่อสาร	ไทย	0.05	132	0.95	√	4.49	0.66	มากที่สุด
	จีน					4.49	0.63	มากที่สุด
7. คำสั่งการปฏิบัติงานเปลี่ยนบ่อยเนื่องจากการสื่อกันไม่เข้าใจ	ไทย	0.86	132	0.38	√	4.70	0.46	มากที่สุด
	จีน					4.63	0.49	มากที่สุด
8. เกิดการปฏิบัติงานซ้ำซ้อนเนื่องจากการสื่อสาร	ไทย	0.28	132	0.77	√	4.46	0.50	มากที่สุด
	จีน					4.49	0.51	มากที่สุด

ภาคผนวก ก (ต่อ) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในโครงการก่อสร้างอาคารประเภทโรงแรมที่มีผู้ปฏิบัติงานเป็นคนไทยและคนจีนกับลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามสัญชาติ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	t-test for Equality of Means					ระดับความเห็นด้วย		
	สัญชาติ	t	df.	p	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
9. หัวหน้างานขาดประ- สบการณ์ด้านการสื่อสาร	ไทย	0.23	132	0.81	√	4.13	0.76	มาก
	จีน					4.16	0.65	มาก
10. ผู้ประสานงานด้านภาษาขาดประสบการณ์ด้านวิศวกรรม	ไทย	0.48	132	0.63	√	4.37	0.84	มากที่สุด
	จีน					4.30	0.71	มากที่สุด
	ไทย	**รวม**				**4.48**	**0.64**	**มากที่สุด**
	จีน	**รวม**				**4.47**	**0.59**	**มากที่สุด**
ด้านวัสดุอุปกรณ์ เทคนิคและเทคโนโลยี								
11. ความล่าช้าในการขนส่งวัสดุและอุปกรณ์จากต่างประเทศ	ไทย	0.59	132	0.55	√	3.67	0.60	มาก
	จีน					3.60	0.58	มาก
12. ความหลากหลายของวัสดุและอุปกรณ์แตกต่างกัน	ไทย	0.69	132	0.51	√	3.54	0.83	มาก
	จีน					3.44	0.73	มาก
13. การปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีด้านการก่อสร้างของประเทศนั้น ๆ	ไทย	1.49	132	0.13	√	3.84	0.67	มาก
	จีน					3.65	0.65	มาก
14. เทคนิคหรือขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	ไทย	0.22	132	0.81	√	3.86	0.66	มาก
	จีน					3.88	0.54	มาก
	ไทย	**รวม**				**3.73**	**0.69**	**มาก**
	จีน	**รวม**				**3.65**	**0.63**	**มาก**
ด้านวัฒนธรรม								
15. วัฒนธรรมมีความแตกต่างกัน	ไทย	1.95	132	0.05	√	3.55	0.64	มาก
	จีน					3.77	0.53	มาก
16. ลักษณะที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน	ไทย	0.65	132	0.51	√	2.92	0.27	ปานกลาง
	จีน					2.95	0.21	ปานกลาง
17. ลักษณะกริยาการแสดงออก	ไทย	0.66	132	0.50	√	3.56	0.82	มาก
	จีน					3.47	0.67	มาก

ตารางที่ ก (ต่อ) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในโครงการก่อสร้างอาคารประเภทโรงแรมที่มีผู้ปฏิบัติงานเป็นคนไทยและคนจีนกับลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามสัญชาติ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน	t-test for Equality of Means					ระดับความเห็นด้วย		
	สัญชาติ	t	df.	p	แปลผล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
18. วัฒนธรรมระหว่างองค์กรมีความแตกต่างกัน	ไทย	0.44	132	0.65	√	3.35	0.62	ปานกลาง
	จีน					3.30	0.56	ปานกลาง
	ไทย	**รวม**				**3.35**	**0.59**	**ปานกลาง**
	จีน	**รวม**				**3.37**	**0.49**	**ปานกลาง**
ด้านต้นทุนค่าใช้จ่ายโครงการ								
19. ค่าจ้างหรือค่าตอบแทนไม่เท่ากัน	ไทย	0.78	132	0.43	√	3.77	0.79	มาก
	จีน					3.88	0.79	มาก
20. เอกสารส่วนตัวมีปัญหาไม่สามารถทำงานได้	ไทย	0.17	132	0.85	√	3.52	0.54	มาก
	จีน					3.53	0.59	มาก
21. ค่าทำเอกสารระบุตัวตนของแรงงาน	ไทย	1.23	132	0.22	√	3.34	0.52	ปานกลาง
	จีน					3.47	0.59	มาก
22. การหมุนเวียนของแรงงานไม่พอ	ไทย	1.23	132	0.22	√	3.32	0.51	ปานกลาง
	จีน					3.44	0.59	ปานกลาง
23. แรงงานขาดประสบการณ์ในการทำงานต่าง ประเทศ	ไทย	0.13	132	0.89	√	4.13	0.62	มาก
	จีน					4.12	0.63	มาก
	ไทย	**รวม**				**3.62**	**0.60**	**มาก**
	จีน	**รวม**				**3.64**	**0.64**	**มาก**
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม								
24. ทำงานในสถานที่ (ต่างประเทศ) ที่ไม่คุ้นเคย	ไทย	1.48	132	0.14	√	3.75	0.64	มาก
	จีน					3.91	0.43	มาก
25. ทำงานในสภาพอากาศที่ไม่คุ้นเคย	ไทย	0.97	132	0.32	√	3.14	0.88	ปานกลาง
	จีน					3.30	0.89	ปานกลาง
26. ลักษณะที่อยู่อาศัยของแต่ละประเทศที่แตกต่างกัน	ไทย	0.97	132	0.32	√	3.14	0.88	ปานกลาง
	จีน					3.30	0.89	ปานกลาง
	ไทย	**รวม**				**3.34**	**0.80**	**ปานกลาง**
	จีน	**รวม**				**3.50**	**0.73**	**มาก**

ความเต็มใจที่จะจ่ายสำหรับน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

Consumer Willingness to Pay for Biodegradable Packaging Bottled Water in Bangkok

สิทธิเกียรติ กิจมงคลชัย[1] สุวรรณา ประณีตวตกุล[2] และกิตติชัย ดวงมาลย์[3]

Sitthikiat Kitmongkolchai[1] Suwanna Praneetvatakul[2] and Kittichai Duangmal[3]

ภาควิชาเศรษฐศาสตร์เกษตรกรและทรัพยากร คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์[1,2]

ภาควิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม คณะสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์[3]

E-mail: sitthikiat.k@ku.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประมวลผลสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อประมวลผลความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมการบริโภคที่มีต่อน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และ (3) เพื่อวิเคราะห์ความเต็มใจที่จะจ่ายสำหรับน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ดำเนินการวิจัยโดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 ตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและแบบจำลองทางเลือก จากผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้บริโภคส่วนใหญ่ร้อยละ 58.33 เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 34.08 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี / ปวส. ร้อยละ 58.33 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 42.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเฉลี่ยเท่ากับ 32,646.67 บาท (2) ผู้บริโภคส่วนใหญ่ร้อยละ 62.67 ไม่รู้จัก ฯ และร้อยละ 95.27 ไม่เคยซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพ ผู้บริโภคมีความรู้เกี่ยวกับน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพในระดับน้อย แต่มีทัศนคติในระดับดี (3) ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับคุณลักษณะระยะเวลาที่ใช้ในการย่อยสลายทางชีวภาพมากที่สุด โดยมีความเต็มใจจ่ายส่วนเพิ่มสูงสุดเท่ากับ 6.30 บาท/ขวด รองลงมาได้แก่ สัญลักษณ์บ่งบอกความเป็นพลาสติกย่อยสลายได้ทางชีวภาพและระดับการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกเมื่อเทียบกับขวดพลาสติกทั่วไป โดยมีความเต็มใจจ่ายส่วนเพิ่มสูงสุดเท่ากับ 3.26 บาท/ขวด และ 2.78 บาท/ขวด ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความเต็มใจที่จะจ่าย น้ำดื่มบรรจุขวด บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพ แบบจำลองทางเลือก

Abstract

The objectives of this research were (1) to analyze the social and economic status of the sample of consumers in Bangkok, (2) to process knowledge attitudes and consumption behaviors towards biodegradable packaging bottled water of the sample of consumers in

Bangkok, and (3) to analyze their willingness to pay for biodegradable packaging bottled water of the sample of consumers in Bangkok. The research was conducted by collecting data from a sample of 300 consumers in Bangkok by using a questionnaire. Data were analyzed by using descriptive statistics and choice modeling. The results revealed that (1) 58.33% of consumers were female, average age 34.08 years, graduated with a bachelor's degree / vocational certificate, 58.33% worked as employees of the company, 42.00 percent, and the average monthly income was 32,646.67 baht. (2) The majority of consumers, 62.67% did not know, and 95.27% had never bought biodegradable packaging bottled water. Consumers have little knowledge of biodegradable packaging bottled water. but had a good attitude. (3) Consumers gave the most importance to the compostable time feature. with the willingness to pay the maximum amount equal to 6.30 baht/bottle, followed by biodegradable plastic symbol and levels of greenhouse gas emissions compared to conventional plastic bottles. They are willing to pay the maximum amount equal to 3.26 baht/bottle and 2.78 baht/bottle, respectively.

Keywords: Willingness to pay, bottled water, biodegradable packaging, choice modeling

บทนำ

ในปัจจุบันบรรจุภัณฑ์เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น ทำให้พลาสติกซึ่งเป็นหนึ่งในวัสดุที่นิยมนำมาผลิตเป็นบรรจุภัณฑ์มีปริมาณการใช้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทั่วโลก ส่งผลให้ปริมาณขยะพลาสติกเพิ่มขึ้นตามอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้จึงเป็นผลให้หลาย ๆ ประเทศประสบปัญหาขยะพลาสติก รวมถึงประเทศไทยด้วยเช่นกัน โดยในช่วงระหว่างปี พ.ศ.2552 - 2561 พบว่านอกจากปริมาณขยะมูลฝอยทั้งหมดจะเพิ่มขึ้นจาก 24.11 ล้านตัน เป็น 27.93 ล้านตัน ปริมาณขยะพลาสติกก็เพิ่มขึ้นทุกปีโดยในปี พ.ศ.2561 คิดเป็น 12% ของขยะมูลฝอย หรือประมาณ 2 ล้านตัน สำหรับขยะพลาสติก มีเพียง 25% เท่านั้นที่สามารถนำกลับไปใช้ใหม่ ที่เหลือ 75% เป็นขยะพลาสติกแบบใช้ครั้งเดียวทิ้ง (กรมควบคุมมลพิษ, 2563) จากปัญหาที่เกิดขึ้นจึงเริ่มมีการพัฒนาบรรจุภัณฑ์ที่ใช้วัสดุย่อยลายได้ทางชีวภาพ (Biodegradable) ซึ่งเป็นพลาสติกชีวภาพรูปแบบหนึ่งที่สามารถย่อยสลายหรือแตกเป็นชิ้นเล็กชิ้นน้อยได้โดยจุลินทรีย์ในดิน และสามารถหมุนเวียนคืนสู่ธรรมชาติอย่างปลอดภัยและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม แต่อย่างไรก็ตาม ในสถานการณ์ปัจจุบันของประเทศไทยนั้นการใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพยังไม่เป็นที่แพร่หลายมาก เนื่องจากบรรจุภัณฑ์ที่ใช้วัสดุย่อยลายได้ทางชีวภาพมีต้นทุนสูงกว่าบรรจุภัณฑ์ที่ใช้วัสดุพลาสติกทั่วไป ส่งผลให้ผู้ประกอบการไม่สามารถแบกรับต้นทุนที่สูงขึ้น หากผู้บริโภคไม่มีความเต็มใจที่จะจ่ายเพิ่ม ถึงแม้จะมีมาตรการกระตุ้นการใช้พลาสติกย่อยสลายได้ทางชีวภาพ ที่มาจูงใจทางฝั่งผู้ประกอบการก็ตาม (ประอรพิต กัษฐ์วัฒนา, 2564)

จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความยินดีจ่ายทางฝั่งผู้บริโภคสำหรับบรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพ โดยเฉพาะบรรจุภัณฑ์ประเภทน้ำดื่มบรรจุขวด เนื่องจากในปัจจุบันตลาดน้ำดื่มบรรจุขวดมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยในปี 2563 มีมูลค่าอยู่ที่ 56,303 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 2.33 เมื่อเทียบกับปี 2562 ที่ 55,021 ล้านบาท (ศูนย์อัจฉริยะเพื่ออุตสาหกรรมอาหาร, 2564) ซึ่งแนวโน้มการเติบโตดังกล่าวย่อมส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของปริมาณขยะพลาสติกจากบรรจุภัณฑ์ประเภทน้ำดื่มบรรจุขวด ถึงแม้ว่าจะสามารถนำไปรีไซเคิลได้ แต่ยังมีขั้นตอนที่ยุ่งยากและเสียค่าใช้จ่ายสูง ประกอบกับกฎหมายของประเทศไทยยังไม่อนุญาตให้นำพลาสติกรีไซเคิล มาผลิตเป็นบรรจุภัณฑ์ที่สัมผัสโดยตรงกับอาหารและเครื่องดื่ม จึงเป็นสาเหตุทำให้ขยะพลาสติกจากบรรจุภัณฑ์คงอยู่ในสภาพแวดล้อมเป็นจำนวนมาก โดยทั่วไปแล้วขยะพลาสติกมีความสามารถคงทนต่อแรงอัดสูงได้ จึงใช้พื้นที่ในการฝังกลบมากกว่าขยะประเภทอื่น ๆ อีกทั้งยังใช้เวลาในการย่อยสลายหลายร้อยปี ทำให้ต้องสิ้นเปลืองงบประมาณและพื้นที่ฝังกลบ นอกจากนี้ปัญหาเศษขยะพลาสติกและไมโครพลาสติก เป็นปัญหามลพิษทางทะเลที่แพร่กระจายในสิ่งแวดล้อมทางทะเลทั่วโลก ส่งผลกระทบใหญ่หลวงทั้งระบบนิเวศทางทะเล ห่วงโซ่อาหาร และการดำรงชีวิตของสิ่งมีชีวิตในระบบนิเวศตลอดจนการเข้าสู่ห่วงโซ่อาหารของมนุษย์ ข้อมูลจากกรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง (2564) พบว่า 10 อันดับ ขยะทะเลในประเทศไทยที่เก็บได้ในปี 2563 อันดับ 1 ได้แก่ ขวดเครื่องดื่มพลาสติก 22% ถัดมาคือถุงพลาสติกและขวดแก้วที่ 19.42% และ 10.96 % ตามลำดับ

จากปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะปัญหาขยะพลาสติกจากน้ำดื่มบรรจุขวด จึงทำให้เริ่มมีการพัฒนาน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพออกมาจำหน่ายบ้างแล้ว แต่สัดส่วนในการบริโภคยังคงน้อยมากและไม่เป็นที่แพร่หลาย เนื่องด้วยราคาที่สูงจากข้อจำกัดทางด้านเทคโนโลยีในปัจจุบันยังคงไม่สามารถลดต้นทุนการผลิตน้ำดื่มบรรจุขวดดังกล่าวได้มากนัก ถึงแม้จะมีนโยบายสนับสนุนสำหรับผู้ประกอบการในการลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายจากภาครัฐ ฯ ในระดับหนึ่งก็ตาม แต่ในทางกลับกันหากรับรู้ว่าคุณลักษณะใดในด้านสิ่งแวดล้อมของน้ำดื่มบรรจุขวดที่ผู้บริโภคให้ความพึงพอใจ อาจจะเป็นจุดสำคัญที่จะช่วยจูงใจให้กลุ่มผู้บริโภคที่เห็นความสำคัญของปัญหาสิ่งแวดล้อมหันมาบริโภคเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นแล้วในการศึกษาครั้งนี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะศึกษาถึงคุณลักษณะด้านสิ่งแวดล้อมของน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพ ผ่านความเต็มใจจ่ายของผู้บริโภคในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่จะสะท้อนให้เห็นว่าคุณลักษณะใดบ้างของตัวบรรจุภัณฑ์ที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญและยินดีที่จะจ่ายเพิ่ม ช่วยเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้บริโภคในการเลือกบริโภคสินค้าให้กับตรงความต้องการมากขึ้น เพิ่มปริมาณการบริโภคบรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพ สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ ฯ ในการลดปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่การผลิตและการบริโภคสินค้าที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในอนาคตสืบไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประมวลผลสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อประมวลผลความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมการบริโภคที่มีต่อน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อวิเคราะห์ความเต็มใจที่จะจ่ายสำหรับน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

องค์ความรู้เกี่ยวกับบรรจุภัณฑ์พลาสติกชีวภาพ

ความหมายของคำว่าพลาสติกชีวภาพนั้นไม่ได้ถูกผลิตขึ้นจากวัตถุดิบตามธรรมชาติที่สามารถปลูกทดแทนใหม่ได้ทั้งหมดแต่อาจจะถูกผลิตขึ้นจากวัตถุดิบตามธรรมชาติเพียงแค่บางส่วนหรือถูกผลิตขึ้นจากปิโตรเลียมทั้งหมดก็ได้ ดังนั้นคำว่าพลาสติกชีวภาพจึงหมายถึง พลาสติกที่ถูกผลิตขึ้นจากวัตถุดิบตามธรรมชาติที่สามารถปลูกทดแทนใหม่ได้หรือพลาสติกที่มีคุณสมบัติสามารถย่อยสลายได้ทางชีวภาพ โดยอาจจะมีคุณสมบัติข้อใดข้อหนึ่งหรือทั้งสองอย่างก็ได้ ทั้งนี้สามารถแบ่งกลุ่มพลาสติกชีวภาพออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่ (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2564)

1. พลาสติกชีวภาพที่ผลิตจากวัตถุดิบธรรมชาติและสามารถย่อยสลายได้ทางชีวภาพ (Bio-based & Biodegradable) คือ พลาสติกที่ถูกผลิตขึ้นจากวัตถุดิบชีวมวลที่สร้างขึ้นจากวัตถุดิบที่สามารถปลูกทดแทนใหม่ได้ซึ่งเมื่อนำเข้าสู่กระบวนการหมักทางชีวภาพโดยไม่ใส่สารเติมแต่งภายหลังสิ้นสุดการใช้งานแล้วจะสามารถสลายตัวได้ทางชีวภาพเป็นคาร์บอนไดออกไซด์ น้ำ มวลชีวภาพ และสารประกอบอนินทรีย์ โดนจะต้องไม่ทิ้งสิ่งที่มองเห็นด้วยตาเปล่า สิ่งแปลกปลอมหรือสารพิษไว้ ได้แก่ PLA, PHA, PBS เป็นต้น

2. พลาสติกชีวภาพที่ผลิตจากปิโตรเลียมและสามารถย่อยสลายทางชีวภาพได้ (Petroleum-based & Biodegradable) คือ พลาสติกที่มีแหล่งกำเนิดจากปิโตรเลียมร้อยเปอร์เซ็นต์ แต่เมื่อนำมาเข้าสู่กระบวนการหมักทางชีวภาพโดยไม่ใส่สารเติมแต่งภายหลังสิ้นสุดการใช้งานแล้วจะสามารถย่อยสลายได้ทางชีวภาพเช่นเดียวกับพลาสติกชีวภาพในกลุ่มแรก ซึ่งบางแหล่งข้อมูลอาจเหมารวมพลาสติกชีวภาพทั้งสองกลุ่มดังกล่าวเป็นกลุ่มเดียวกันโดยเรียกว่า พลาสติกที่สามารถย่อยสลายได้ทางชีวภาพ (Biodegradable Plastics)

3. พลาสติกชีวภาพที่ผลิตจากวัตถุดิบธรรมชาติแต่ไม่สามารถย่อยสลายได้ทางชีวภาพ (Bio-based/ Non biodegradable) คือ พลาสติกที่ถูกผลิตขึ้นจากวัตถุดิบชีวมวลบางส่วน โดยอาศัยแหล่งคาร์บอนที่มีอยู่ในแป้ง น้ำตาล น้ำมันพืช หรือเซลลูโลส จากพืชที่สามารถปลูกทดแทนได้จำพวก อ้อย มันสำปะหลัง ข้าวโพด เป็นต้น ซึ่งตามมาตรฐานสากลที่ใช้สำหรับรับรองผลิตภัณฑ์พลาสติกชีวภาพโดยอ้างอิงจากหน่วยงานที่ให้การรับรองอย่าง DIN Certco และ TUV Austria จะต้องมีองค์ประกอบของวัตถุดิบชีวมวลอย่างน้อยร้อยละ 20 พลาสติกในกลุ่มนี้ไม่สามารถย่อยสลายได้ทางชีวภาพ แต่จะมีคุณสมบัติเหมือนกับพลาสติกทั่วไปที่ถูกผลิตขึ้นจากปิโตเลียมทุกประการแต่มีจุดเด่นในเรื่องของการลดใช้ทรัพยากรที่ใช้แล้วหมดไป รวมถึงลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์สู่ธรรมชาติขณะเผาทำลาย ได้แก่ Bio-PE, Bio-PP, Bio-PET เป็นต้น

แนวคิดทฤษฎีแบบจำลองทางเลือก

ทฤษฎีพื้นฐานที่สำคัญของเทคนิคแบบจำลองทางเลือก คือ ทฤษฎีความพึงพอใจแบบสุ่ม (Random Utility Theory) โดยฟังก์ชันความพอใจ (Utility) มีลักษณะเกิดขึ้นอย่างสุ่ม (Random Utility) ผู้บริโภคที่มีลักษณะของบุคคล (Individual Characteristic) เหมือนกันทุกประการ อาจตัดสินใจในการบริโภคแตกต่างกันเมื่ออยู่ภายใต้สถานการณ์เดียวกัน ขณะเดียวกันผู้บริโภคคนเดียวกันอาจตัดสินใจในการเลือกบริโภคแตกต่างกันเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่เหมือนกันแต่คนละช่วงเวลา ภายใต้ทางเลือกที่มีอยู่ทั้งหมดผู้บริโภคจะตัดสินใจบริโภคสินค้าในทางเลือกที่ทำให้อรรถประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสูงสุด (Maximized Expected Utility) ภายใต้ข้อจำกัดของผู้บริโภค (Champ et al., 2002)

ในงานวิจัยนี้ผู้บริโภคมีการตัดสินใจเลือกคุณลักษณะของน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพโดยตัดสินใจเลือกบริโภคทางเลือกที่แตกต่างกัน สามารถกำหนดฟังก์ชันอรรถประโยชน์ทางอ้อม (V_i) ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะที่ k ของทางเลือกที่ i, k = 1, 2, 3, ..., K หรือ x_{ik}, สัมประสิทธิ์ของคุณลักษณะที่ k หรือ β_k และราคาหรือค่าใช้จ่ายสำหรับทางเลือก i หรือ δP_i โดยทั่วไปแล้วจะกำหนดให้อยู่ให้รูปของสมการเส้นตรง ดังสมการที่ (1) (สันติ แสงเลิศไสว, 2560)

$$V_i = \sum_{k=1}^{K} \beta_k x_{ik} + \delta P_i \quad (1)$$

สำหรับการประเมินมูลค่าด้วยวิธีแบบจำลองทางเลือก เป็นการวิเคราะห์หาค่าความเต็มใจจ่ายเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของระดับคุณลักษณะ โดยสามารถหาได้จากอัตราส่วนระหว่างค่าสัมประสิทธิ์ของคุณลักษณะที่ต้องการประเมินมูลค่ากับค่าสัมประสิทธิ์ของคุณลักษณะที่เป็นตัวเงิน (อรรถประโยชน์ของเงิน) โดยกำหนดให้คุณลักษณะอื่น ๆ คงที่ ซึ่งค่าที่ออกมาเรียกว่า ความเต็มใจจ่ายส่วนเพิ่ม (Marginal Willingness to Pay: MWTP) หรือราคาแฝง (Implicit price: IP) ของคุณลักษณะนั้น ๆ ดังสมการที่ (2)

$$MWTP_c = -\frac{\beta_c}{\delta} \quad (2)$$

เมื่อทราบความเต็มใจจ่ายส่วนเพิ่ม (Marginal Willingness to Pay: MWTP) หรือราคาแฝง (Implicit price: IP) ในระดับต่าง ๆ ของคุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครแล้ว จึงสามารถหาคุณลักษณะสำคัญที่ส่งผลทำให้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น หรือได้รับอรรถประโยชน์เพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับคุณลักษณะระดับฐานหรือสถานการณ์ทั่วไป

วิธีการดำเนินวิจัย

ข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยประกอบไปด้วย 2 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งสืบค้นต่าง ๆ อาทิ บทความวิจัย วิทยานิพนธ์ และสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพ และ(2) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ช่วงเดือนมกราคม ถึงกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2565 และแบ่งกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคโดยอาศัยเทคนิคการสุ่มตัวอย่างโดยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) แบบการสุ่มหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) เพื่อที่จะให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 ตัวอย่าง เป็นไปตามมาตรฐานขนาดตัวอย่างขั้นต่ำที่เหมาะสมสำหรับศึกษาด้วยวิธีแบบจำลองทางเลือก (Orme, 2010)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคชาวไทยที่อาศัยเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุระหว่าง 18 - 60 ปี โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคตามเขตในกรุงเทพมหานครออกเป็น 6 กลุ่มเท่า ๆ กัน จากนั้นอาศัยเทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 50 คนต่อ 1 กลุ่มพื้นที่เขต จะได้กลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 300 คน สำหรับพื้นที่ศึกษาในการวิจัยนี้ คือ สถานที่ที่ผู้บริโภคนิยมเข้าไปจับจ่ายใช้สอย อาทิ ห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ เป็นต้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบไปด้วย (1) ความรู้และทัศนคติที่มีต่อน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพ (2) พฤติกรรมการบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพ (3) ความเต็มใจที่จะจ่ายสำหรับน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพ และ (4) ลักษณะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้บริโภค

สำหรับแบบสอบถามในส่วนที่ (3) จำเป็นต้องมีการกำหนดคุณลักษณะ (Attribute) และระดับคุณลักษณะ (Level) ที่เหมาะสมสำหรับน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพมาเป็นตัวแปรในแบบจำลองทางเลือก โดยเริ่มจากการตรวจเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประมาณ 10 งานวิจัย อาทิ Wensing et al. (2020) ได้ศึกษาผลกระทบจากจิตวิทยาสิ่งแวดล้อมต่อการประเมินความเต็มใจจ่ายของผู้บริโภคสำหรับบรรจุภัณฑ์พลาสติกชีวภาพ พบว่าคุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อความเต็มใจจ่ายของผู้บริโภค ประกอบไปด้วย ฉลากบรรจุภัณฑ์พลาสติกชีวภาพ วิธีการกำจัดขยะบรรจุภัณฑ์ และฉลากอินทรีย์ สำหรับงานวิจัยของ De Marchi et al. (2020) ได้ทำการศึกษาบรรจุภัณฑ์พลาสติกอย่างยั่งยืนและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริโภคสำหรับขวดน้ำพ ลาสติก พบว่าคุณลักษณะสำคัญที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประเภทของพลาสติกบรรจุภัณฑ์ (PET r-PET PLA) เป็นต้น นอกจากนี้ได้มีการทำแบบสำรวจความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเบื้องต้นควบคู่ไปด้วย จึงสามารถกำหนดคุณลักษณะและระดับของคุณลักษณะในการวิจัยครั้งนี้ได้ 4 คุณลักษณะ ประกอบด้วย (1) สัญลักษณ์บ่งบอกความเป็นพลาสติกย่อยสลายได้ทางชีวภาพ (2) ระดับการปลดปล่อยก๊าซ

เรือนกระจกเมื่อเทียบกับขวดพลาสติกทั่วไป (3) ระยะเวลาที่ใช้ในการย่อยสลายทางชีวภาพ และ (4) ราคาน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพ (ขนาด 500 มล./ขวด) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 คุณลักษณะและระดับคุณลักษณะน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพ

คุณลักษณะ (Attribute)	ระดับคุณลักษณะ (Level)
1.สัญลักษณ์บ่งบอกความเป็นพลาสติกย่อยสลายได้ทางชีวภาพ	(1) ไม่มี (Status quo) (2) มี
2.ระดับการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกเมื่อเทียบกับขวดพลาสติกทั่วไป	(1) ไม่มีข้อมูลระบุไว้ (Status quo) (2) ลดระดับการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกลง 60% เมื่อเทียบขวดพลาสติกทั่วไป
3.ระยะเวลาที่ใช้ในการย่อยสลายทางชีวภาพ	(1) ไม่มีข้อมูลระบุไว้ (Status quo) (2) ย่อยสลายภายใน 180 วัน ในสภาวะที่เหมาะสม โดยไม่ก่อให้เกิดมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม
4.ราคาน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพ (ขนาด 500 มล./ขวด)	(1) 25 บาท/ขวด (2) 35 บาท/ขวด (3) 50 บาท/ขวด

ที่มา: สังเคราะห์จาก Wensing et al. (2020), De Marchi et al. (2020) รวมถึงงานวิจัยอื่น ๆ รวม 10 งานวิจัย และความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเบื้องต้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) สำหรับการประมวลผลสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งด้านความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมการบริโภคของผู้บริโภคที่มีต่อน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ สำหรับการวิเคราะห์ความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบจำลอง Mixed Logit ในการวิเคราะห์และใช้การประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธี Simulated Maximum Likelihood สำหรับการวิเคราะห์ฟังก์ชันอรรถประโยชนทางอ้อม V_i ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยคุณลักษณะทั้ง 5 คุณลักษณะ ประกอบไปด้วย 1.สัญลักษณ์บ่งบอกความเป็นพลาสติกย่อยสลายได้ทางชีวภาพ (BioSymbol) 2.ระดับการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกเมื่อเทียบกับขวดพลาสติกทั่วไป (GreenhouseGas) 3.ระยะเวลาที่ใช้ในการย่อยสลายทางชีวภาพ (Compostable) 4.ราคาน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพ (ขนาด 500 มล./ขวด) (Price) และ5.ทางเลือกที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกในกรณีที่ไม่ชอบ 2 ทางเลือกที่เสนอมา (Optout) โดยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปร

คุณลักษณะใด ๆ จากที่กล่าวมาเป็น β_0 ไปจนถึง β_3 ยกเว้นตัวแปรคุณลักษณะด้านราคาที่กำหนดให้ค่าสัมประสิทธิ์แทนค่าด้วย δ ดังสมการที่ (3)

$$V_i = \beta_0 \text{ Optout} + \beta_1 \text{ BioSymbol} + \beta_2 \text{GreenhouseGas} + \beta_3 \text{ Compostable} + \delta \text{ Price} \quad (3)$$

สำหรับการวิเคราะห์หาค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพ จะเริ่มด้วยการคำนวณหาค่าความยินดีจ่ายส่วนเพิ่ม (Marginal Willingness to Pay: MWTP) หรือราคาแฝง (Implicit price: IP) ของระดับต่าง ๆ ในคุณลักษณะที่ต้องการทราบ โดยการหาค่าอนุพันธ์ของสมการที่แสดงถึงอรรถประโยชน์ทางอ้อมของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภค ซึ่งเป็นอัตราส่วนระหว่างค่าสัมประสิทธิ์ของคุณลักษณะที่ต้องการประเมินมูลค่ากับค่าสัมประสิทธิ์ของคุณลักษณะที่เป็นตัวเงิน (อรรถประโยชน์ของเงิน) โดยกำหนดให้คุณลักษณะอื่น ๆ คงที่ ดังสมการที่ (2) จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัย

สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการประมวลสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ร้อยละ 58.33 เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 34.08 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี/ปวส. ร้อยละ 58.33 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเฉลี่ยเท่ากับ 32,646.67 บาท ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ภาพรวมสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

รายการ	จำนวน (n = 300)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	175	58.33
ชาย	125	41.67
อายุ (ปี)		
18 – 30	106	35.33
31 – 40	147	49.00
41 – 50	36	12.00
51 - 60	11	3.67
เฉลี่ย (S.D.)	**34.08 (7.55)**	

ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	3	1.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	17	5.67
ปริญญาตรี / ปวส.	175	58.33
ปริญญาโท	99	33.00
ปริญญาเอก	6	2.00
อาชีพหลักในปัจจุบัน		
พนักงานบริษัท	126	42.00
ธุรกิจส่วนตัว	56	18.67
รับราชการ	38	12.67
รัฐวิสาหกิจ	36	12.00
รับจ้างทั่วไป	24	8.00
อื่น ๆ	20	6.67
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)		
ไม่เกิน 10,000	13	4.33
10,001 – 20,000	43	14.33
20,001 – 30,000	106	35.33
30,001 – 40,000	86	28.67
40,001 – 50,000	34	11.33
มากกว่า 50,000	18	6.00
เฉลี่ย (S.D.)	**32,646.67 (17,238.64)**	

ความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมการบริโภคที่มีต่อน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลประมวลด้านพฤติกรรมการบริโภคที่มีต่อน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ร้อยละ 62.67 ไม่รู้จักน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพ และผู้บริโภคเกือบทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 95.27 ไม่เคยซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพเลย สำหรับในส่วนผู้บริโภคที่เคยเลือกซื้อส่วนใหญ่ร้อยละ 77.00 ให้เหตุผลว่าทราบถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เพิ่มขึ้น รองลงมาให้เหตุผลว่าได้รับผลกระทบจากปัญหาสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 15.38 และอีกร้อยละ 7.69 ให้เหตุผลว่ามีกำลังทรัพย์พอที่จะซื้อได้

สำหรับด้านความรู้ ทัศนคติที่มีต่อน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคมีความรู้เกี่ยวกับน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพในระดับน้อย แต่มีทัศนคติภาพรวมในระดับดี

ความเต็มใจที่จะจ่ายสำหรับน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิเคราะห์ฟังก์ชันอรรถประโยชน์ทางอ้อม พบว่าคุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถพิจารณาได้จากปัจจัยหลัก 2 ปัจจัยประกอบไปด้วย 1.ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient) และ2.ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (P|Z|>z) ของตัวแปรแต่ละตัวแปร โดยระดับนัยสำคัญทางสถิติ (P|Z|>z) สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับตัวแปร (คุณลักษณะ) ได้ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นไม่น้อยกว่าร้อยละ 99 และสำหรับค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient) สามารถใช้ประมวลผลและจัดอันดับคุณลักษณะที่ผู้บริโภค ฯ ให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพ ซึ่งพบว่า คุณลักษณะด้านระยะเวลาที่ใช้ในการย่อยสลายทางชีวภาพ (Compostable) สัญลักษณ์บ่งบอกความเป็นพลาสติกย่อยสลายได้ทางชีวภาพ (BioSymbol) และระดับการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกเมื่อเทียบกับขวดพลาสติกทั่วไป (GreenhouseGas) มีเครื่องหมายหน้าค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก ชี้ให้เห็นว่าเมื่อมีคุณลักษณะเหล่านี้ประกอบอยู่จะส่งผลทำให้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น หรือได้รับอรรถประโยชน์เพิ่มมากขึ้น แต่ในทางกลับกันสำหรับคุณลักษณะด้านราคาน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพ (ขนาด 500 มล./ขวด) (Price) มีเครื่องหมายหน้าค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ จึงส่งผลทำให้ความพึงพอใจหรืออรรถประโยชน์ที่ได้รับของผู้บริโภคลดลง เมื่อราคาน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีอุปสงค์ และสำหรับทางเลือกที่ผู้บริโภคเลือกในกรณีที่ไม่พึงพอใจกับทางเลือกที่นำเสนอมาให้ใน 2 ทางเลือกแรก (Optout) มีเครื่องหมายหน้าค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบเช่นกัน ชี้ให้เห็นว่ามีความพึงพอใจลดลง หรือได้รับอรรถประโยชน์ลดลง เมื่อไม่เลือกทางเลือกที่ถูกเสนอมาให้ใน 2 ทางเลือกแรก ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองทางเลือกสำหรับน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภค

คุณลักษณะ (Attributes)	ค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient)	Z
1.สัญลักษณ์บ่งบอกความเป็นพลาสติกย่อยสลายได้ทางชีวภาพ (BioSymbol)	2.216509***	6.34
2.ระดับการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกเมื่อเทียบกับขวดพลาสติกทั่วไป (GreenhouseGas)	1.887532***	5.42

3.ระยะเวลาที่ใช้ในการย่อยสลายทางชีวภาพ (Compostable)	4.276529***	7.95
4.ราคาน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพ (ขนาด 500 มล./ขวด) (Price)	-0.6793171***	-8.37
5.กรณีที่ผู้บริโภคไม่พึงพอใจกับทางเลือกที่นำเสนอมาให้ใน 2 ทางเลือกแรก (Optout)	-14.52371***	-7.87
Log likelihood	**-743.08834**	
LR chi2 (5)	**311.31**	
Prob > chi2	**0.0000**	

หมายเหตุ: *** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติบนช่วงความเชื่อมั่นร้อยละ 99

เมื่อพิจารณาอรรถประโยชน์ทางอ้อมที่เปลี่ยนแปลงในรูปของตัวเงินของแต่ละคุณลักษณะจากการวิเคราะห์ราคาแฝง พบว่าคุณลักษณะด้านระยะเวลาที่ใช้ในการย่อยสลายทางชีวภาพ (Compostable) เป็นคุณลักษณะที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพของผู้บริโภคมากที่สุด โดยมีราคาแฝงเท่ากับ 6.30 บาท/ขวด รองลงมาได้แก่ สัญลักษณ์บ่งบอกความเป็นพลาสติกย่อยสลายได้ทางชีวภาพ (BioSymbol) มีราคาแฝงเท่ากับ 3.26 บาท/ขวด และระดับการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกเมื่อเทียบกับขวดพลาสติกทั่วไป (GreenhouseGas) มีราคาแฝงเท่ากับ 2.78 บาท/ขวด นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์ความเต็มใจที่จะจ่ายส่วนเพิ่มสำหรับทุกคุณลักษณะ (3 คุณลักษณะ) ที่กล่าวมาข้างต้นมีค่าเท่ากับ 12.34 บาท/ขวด

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการประมวลสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ร้อยละ 58.33 เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 34.08 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 52.00 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี / ปวส. ร้อยละ 58.33 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเฉลี่ยเท่ากับ 32,646.67 บาท สะท้อนให้เห็นว่าสังคมของผู้บริโภคที่มาใช้บริการห้างสรรพสินค้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงวัยทำงาน ที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทและมีกำลังทรัพย์สำหรับจับจ่ายใช้สอยในระดับหนึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของสุฑารินี เกยานนท์ (2564) ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 21,001 – 30,000 บาท

สำหรับผลประมวลด้านความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมการบริโภคที่มีต่อน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่รู้จักและไม่เคยซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพ คิดเป็นร้อยละ 62.67 ร้อยละ 95.27

ตามลำดับ ในส่วนผู้บริโภคที่เคยเลือกซื้อส่วนใหญ่ ร้อยละ 77.00 ให้เหตุผลว่าทราบถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เพิ่มขึ้น ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าในปัจจุบันของน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพที่มีการบริโภคในสัดส่วนที่น้อยมากและยังไม่เป็นที่แพร่หลายเท่าที่ควร โดยผู้บริโภคส่วนใหญ่ที่เคยเลือกซื้อหรือบริโภคมักจะเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่เห็นความสำคัญของปัญหาสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ติยพร ชูโฉม (2562) ศึกษาเรื่อง ความเต็มใจที่จะจ่ายสำหรับโยเกิร์ตที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ของผู้บริโภค ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่รู้จักและไม่เคยซื้อโยเกิร์ตที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้มาก่อน ส่วนผู้บริโภคที่เคยซื้อบรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ ส่วนหนึ่งเลือกซื้อเพราะทราบถึงปัญหาขยะที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ผู้บริโภคมีความรู้เกี่ยวกับน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพในระดับน้อย แต่มีทัศนคติภาพรวมด้านสิ่งแวดล้อมในระดับดี

ในส่วนการประเมินมูลค่าของคุณลักษณะต่าง ๆ สำหรับน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพด้วยวิธีแบบจำลองทางเลือก พบว่าคุณลักษณะที่ใช้ในการวิจัยนี้ส่งผลทำให้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นประกอบไปด้วย ระยะเวลาที่ใช้ในการย่อยสลายทางชีวภาพ สัญลักษณ์บ่งบอกความเป็นพลาสติกย่อยสลายได้ทางชีวภาพ และระดับการปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจกเมื่อเทียบกับขวดพลาสติกทั่วไป ในทางกลับกัน คุณลักษณะด้านราคาน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพ ส่งผลทำให้ความพึงพอใจของผู้บริโภคลดลง เมื่อราคาน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีอุปสงค์ และคุณลักษณะที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นไม่น้อยกว่าร้อยละ 99 โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณลักษณะระยะเวลาที่ใช้ในการย่อยสลายทางชีวภาพ ในระดับคุณลักษณะย่อยสลายภายใน 180 วัน ในสภาวะที่เหมาะสม โดยไม่ก่อให้เกิดมลภาวะต่อสิ่งแวดล้อม เป็นระดับคุณลักษณะที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุด โดยมีความเต็มใจจ่ายส่วนเพิ่มสูงสุดเท่ากับ 6.30 บาท/ขวด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญกับระยะเวลาที่ใช้ในการย่อยสลายทางชีวภาพของตัวบรรจุภัณฑ์ โดยระยะเวลาที่ใช้ในการย่อยสลายทางชีวภาพ 180 วัน เป็นระยะเวลาตามมาตรฐานในระดับสากลสำหรับบรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ที่แท้จริง และเป็นระยะเวลาอันสั้นเมื่อเทียบกับระยะเวลาที่ใช้ในการย่อยสลายของพลาสติกทั่วไปที่ 450 ปี จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ผู้บริโภคมีความเต็มใจจ่ายส่วนเพิ่มสูงสุดสำหรับระยะเวลาที่ใช้ในการย่อยสลายทางชีวภาพ เมื่อเทียบกับคุณลักษณะอื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ De Marchi et al. (2020) ได้ทำการศึกษาบรรจุภัณฑ์พลาสติกอย่างยั่งยืนและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริโภคสำหรับขวดน้ำพลาสติก จากผลการศึกษาพบว่าผู้บริโภคมีความยินดีจ่ายส่วนเพิ่มสำหรับขวดน้ำพลาสติกย่อยสลายได้ทางชีวภาพ (PLA) มากกว่าขวดน้ำพลาสติก PET ทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับบรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพแก่ผู้บริโภคมากขึ้น เพื่อเพิ่มแนวโน้มเกิดการบริโภคบรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพภายในประเทศ

เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องควรพิจารณาให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพ ในด้านระยะเวลาย่อยสลายภายใน 180 วัน และสัญลักษณ์พลาสติกย่อยสลายได้ทางชีวภาพ เพื่อช่วยเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้บริโภคที่เห็นถึงความสำคัญของปัญหาสิ่งแวดล้อมในประเทศ

สำหรับการวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครเพียงจังหวัดเดียว ควรมีการขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างไปยังจังหวัดอื่น ๆ และเนื่องด้วยการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่การวิจัยเชิงปริมาณทางฝั่งผู้บริโภคเท่านั้น ดังนั้นข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคตควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เช่น วิเคราะห์ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ทางชีวภาพของผู้บริโภค เป็นต้น

บรรณานุกรม

กรมควบคุมมลพิษ. (2563). *รายงานสรุปสถานการณ์มลพิษของประเทศไทย ปี 2562*. กรุงเทพฯ: กรม.

กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่งทะเล. (2564). *10 อันดับ ขยะทะเลที่เก็บได้ในประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2563*. สืบค้นจาก https://www.dmcr.go.th/detailAll/40627/nws/191

ติยพร ชูโฉม. (2562). *ความเต็มใจที่จะจ่ายสำหรับโยเกิร์ตที่ใช้บรรจุภัณฑ์ย่อยสลายได้ของผู้บริโภคในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.* (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ประอรพิต กัษฐ์วัฒนา. (2564). *เปิดเส้นทางพา อุตสาหกรรม Bioplastics ไทย ตอบรับการขยายตัวของ เทรนด์รักษ์โลก ให้ทันเวลา.* สืบค้นจาก https://www.salika.co/2021/06/21/bioplastics-industry-thailand-for-sustainable-trend/

ศูนย์อัจฉริยะเพื่ออุตสาหกรรมอาหาร. (2564). *ตลาดน้ำดื่มบรรจุขวดในประเทศไทย.* สืบค้นจาก http://fic.nfi.or.th/MarketOverviewDomesticDetail.php?id=329

สันติ แสงเลิศไสว. (2560). *โครงการทัศนคติและความเต็มใจจ่ายของผู้บริโภคต่อสินค้าข้าวบรรจุถุง ที่ได้รับการรับรองการค้าที่เป็นธรรมในรูปแบบเฉพาะของประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม. (2564). *Plastic Intelligence Unit.* สืบค้นจาก http://plastic.oie.go.th

สุฑารินี เกยานนท์. (2564). *การตัดสินใจเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้าเดอะมอลล์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.* (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Champ, P. A., K. J. Boyle, and T. C. Brown. (2002). *The Economics of Non-Market Good and Resources.* Kluwer Academic Publishers, Dordrecht/Boston/London.

DeMarchi, E., Pigliafreddo, S., Banterle, A., Parolini, M., and Cavaliere, A. (2020). Plastic packaging goes sustainable: An analysis of consumer preferences for plastic water bottles. *Environmental Science & Policy, 114*, 305-311.

Orme, B. (2010). *Sample Size Issues for Conjoint Analysis Studies.* In Sawtooth Software Technical Paper.

Wensing, J., Caputo, V., Carraresi, L., and Bröring, S. (2020). The effects of green nudges on consumer valuation of bio-based plastic packaging. *Ecological Economics, 178*, 106783.

การพัฒนาแขนกลของหุ่นยนต์กู้ภัยแขนเดี่ยวด้วยระบบนิวเมติกส์

Development of a Mechanical Arm of a Pneumatic Single Arm Rescue Robot

สุประวิทย์ เมืองเจริญ[1] วิทฤทธิ์ โคตรมณี[2] และสุนทรี ชาวเวียง[3]

Supavit Muangjaroen[1] Wittarit Khotmanee[2] and Suntaree Chaowiang[3]

สาขาวิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ[1,2,3]

E-mail: Supavit.m@rmutsb.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแขนกลของหุ่นยนต์กู้ภัยแขนเดี่ยวด้วยระบบนิวเมติกส์ ซึ่งหุ่นยนต์กู้ภัยได้ถูกออกแบบให้ขับเคลื่อนโดยใช้มอเตอร์กระแสตรง (DC 12 โวลต์) เพื่อเป็นตัวขับเคลื่อนให้หุ่นยนต์กู้ภัยสามารถเคลื่อนที่ไปได้ด้วยพลังงานจากแบตเตอรี่ 12 โวลต์ 12 แอมแปร์ จำนวน 2 ก้อน แขนของหุ่นยนต์กู้ภัยออกแบบโดยใช้ระบบนิวเมติกส์ในการปรับแขนและมือจับวัตถุสามารถหยิบจับวัตถุไม่เกิน 1 กิโลกรัม และได้ออกแบบหุ่นยนต์กู้ภัยให้สามารถควบคุมการทำงานจากระยะไกลผ่านระบบไร้สายที่ความถี่ 2.4 GHz โดยใช้แบตเตอรี่ 12 โวลต์ และมีการติดตั้งกล้องไว้ 3 ตัว เพื่อง่ายต่อการควบคุมหุ่นยนต์กู้ภัย ผลการทดลองปรากฏว่าการพัฒนาหุ่นยนต์ต้นแบบครั้งนี้สามารถแบ่งการศึกษาออกได้เป็นขั้นตอนดังนี้ 1.เป็นการค้นคว้าหาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาแขนกลของหุ่นยนต์กู้ภัยแขนเดี่ยวด้วยระบบนิวเมติกส์ 2.เป็นการออกแบบตัวโครงสร้างของแขนหุ่นยนต์และดำเนินการสำเร็จ 3.เป็นการทดลองการใช้งานของตัวหุ่นยนต์ในสภาพการใช้งานจริง และ 4.เป็นการสรุปผลการทดลองตลอดจนข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้ได้มาซึ่งหุ่นยนต์ที่มีดีที่สุด

คำสำคัญ: หุ่นยนต์กู้ภัย ควบคุม ไมโครคอนโทรลเลอร์

Abstract

This thesis, the organizing committee presents the results of the study, design and development of a mechanical arm of a single-arm rescue robot with a pneumatic system. The rescue robot is designed to be powered by a direct current (DC 12 volt) motor to power the rescue robot with two 12 volt 12 amp batteries. Designed using a pneumatic system to adjust the arms and handle objects, can handle objects up to 1 kg. And designed the rescue robot to be able to operate remotely via wireless system with a transmitter and receiver at a frequency of 2.4 GHz using a 12 volt battery and equipped with three cameras for easy control.

rescue robot. The experimental results showed that in the development of this prototype robot The study can be divided into the following steps. The first part explores theories related to the development of a mechanical arm for a nuclear single arm rescue robot. The second part explores the structure design. of the robot arm and finish. The third part is the experimentation of the robot in real conditions. And the fourth part is a summary of the experimental results. as well as suggestions and guidelines for improvement in order to get the best robot.

Keyword: Rescue robots, Control, Microcontroller

บทนำ

หุ่นยนต์ (robot) เป็นเครื่องจักรกลหรือหุ่นที่มีเครื่องกลไกอยู่ภายใน สามารถทำงานได้หลายอย่างแทนมนุษย์ มีลักษณะโครงสร้างและรูปร่างแตกต่างกัน โดยหุ่นยนต์แต่ละประเภทมีหน้าที่การทำงานในด้านต่าง ๆ ตามการควบคุมของมนุษย์ ซึ่งหุ่นยนต์ถูกแบ่งออกเป็น 2 ประเภทตามลักษณะการใช้งาน คือ หุ่นยนต์ชนิดที่ติดตั้งอยู่กับที่ (Fixed Robot) ที่มีลักษณะเป็นแขนกล สามารถขยับและเคลื่อนไหวได้เฉพาะแต่ละข้อต่อ จึงถูกนำไปใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม เช่น โรงงานประกอบรถยนต์และ หุ่นยนต์ชนิดที่เคลื่อนที่ได้ (Mobile Robot) สามารถเคลื่อนที่ไปไหนมาไหนได้ด้วยตัวเอง โดยการใช้ล้อหรือการใช้ขา เช่น หุ่นยนต์สำรวจดาวอังคาร โดยหุ่นยนต์แขนกล ถูกนำมาใช้งานในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เพื่อทดแทนแรงงานมนุษย์ นอกจากการใช้งานทางด้านอุตสาหกรรมแล้วยังสามารถนำมาใช้เพื่อการกู้ภัยจากสถานการณ์ความรุนแรงและการตรวจสอบการวางระเบิดในพื้นที่เสี่ยงภัยต่าง ๆ ได้

ในปัจจุบันความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีทำให้หุ่นยนต์ด้านความปลอดภัยมีราคาถูกลง ในขณะเดียวกันยังมีความสามารถสูงจึงถูกนำมาใช้งานแทนมนุษย์จากงานที่มีความเสี่ยงและอันตรายสูง ดังนั้นคณะผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงประโยชน์ของหุ่นยนต์ในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะในเรื่องของการกู้ภัยเนื่องจากสามารถใช้ลดความเสี่ยงของการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่ในงานดังกล่าวนี้ได้จึงได้ทำการศึกษาและพัฒนาหุ่นยนต์กู้ภัย โดยงานวิจัยของ ธีรวัฒน์ ติ๊บอ้าย, มนตรี ธีรตระกูลและคณะซึ่งได้ทำการศึกษาและพัฒนาหุ่นยนต์กู้ภัยที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อออกแบบและสร้างหุ่นยนต์กู้ระเบิดให้มีความสารถสำหรับใช้งานด้านการเก็บกู้หรือทำลายวัตถุระเบิด ซึ่งผลที่ได้ในงานวิจัยนี้คือหุ่นยนต์ที่มีความสามารถในการเก็บกู้หรือทำลายวัตถุระเบิดและได้มีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่ต้องการปรับปรุงหุ่นยนต์ให้มีความสามารถมากขึ้นได้แก่ การพัฒนาให้มีขนาดเล็กลงเพื่อให้สามารถเข้าเก็บกู้หรือทำลายวัตถุระเบิดในที่แคบได้ อีกทั้งงานวิจัยของบุญเลิศ สื่อเฉย, ณพงษ์ กุลคณาและคณะ ซึ่งได้นำศึกษาการควบคุมหุ่นยนต์หยิบจับวัตถุโดยใช้การมองเห็นจากกล้องแบบ 2 มิติโดยมีการเสนอเพื่อพัฒนาให้ใช้กล้องร่วมในการหยิบจับวัตถุของมือจับเพื่อให้มีความแม่นยำในการหยิบจับมากยิ่งขึ้นโดยมีผลคือมือจับวัตถุมีความแม่นยำในการหยิบและวางวัตถุมากขึ้นและได้มีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่ต้องการ

พัฒนาให้มีประสิทธิภาพการใช้งานที่ดีขึ้นโดยใช้กล้องที่มีความละเอียดสูงเพื่อเพิ่มความคมชัดของภาพ และงานวิจัยของ สุประวิทย์ เมืองเจริญ ทำการสร้างและออกแบบหุ่นยนต์ ABU 2018 “ลูกช่วงมังกรบิน” ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างหุ่นยนต์ที่มีความสามารถทำภารกิจ โยนลูกช่วง ได้โดยการประยุกต์ใช้บอร์ดอาดูโน่ในการควบคุมการทำงานทั้งหมดและมีระบบนิวเมตริกส์ในควบคุมการโยนลูกช่วง ซึ่งผลที่ได้ในงานวิจัยนี้คือหุ่นยนต์ที่สามารถทำการโยนลูกช่วงได้ สุประวิทย์ เมืองเจริญ ได้ศึกษาการพัฒนาหุ่นยนต์ควบคุมด้วยเสียงเพื่อสร้างหุ่นยนต์กู้ภัยที่สามารถควบคุมด้วยเสียงโดยใช้บอร์ด Voice recognition Module ในการบันทึกและแปลงโค้ดส่งให้บอร์ดอาดูโน่ เมกะ 2560 ในการทำงานซึ่งผลที่ได้จากงานวิจัยนี้คือหุ่นยนต์ที่สามารถสั่งงานด้วยระบบเสียงได้ข้อเสนอแนะคือไม่ควรใช้ในห้องที่มีสัญญาณรบกวนมาก

นอกจากนี้คณะผู้วิจัย ได้ทำการศึกษาถึงข้อดี ข้อเสียระหว่างแขนกลที่ใช้ระบบมอเตอร์กับระบบนิวเมตริกส์ พบว่า หุ่นยนต์กู้ภัยแขนกลที่ใช้ระบบมอเตอร์มีข้อเสียในด้านความเร็วในการทำงานและไม่สามารถใช้ใกล้สารไวไฟได้ และทางคณะผู้วิจัย ในปัจจุบันยังพบปัญหาในการทำงานของตัวหุ่นยนต์ ได้แก่น้ำหนักของแขนที่มีน้ำหนักมากและได้ทำการศึกษาการทำงานของหุ่นยนต์กู้ภัยแบบแขนเดียวคอนโทรลด้วยบอร์ดอาดูโน เมกะ 2560 ที่ได้มีการสร้างขึ้นโดยนักศึกษาสาขาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในปีการศึกษา 2560 จึงเกิดแนวทางในการพัฒนาจากระบบมอเตอร์เป็นระบบนิวเมติกส์ โดยคณะผู้วิจัยเรื่อง การพัฒนาแขนกลของหุ่นยนต์กู้ภัยแขนเดียวด้วยระบบนิวเมติกส์ ซึ่งมีการทดสอบให้สามารถควบคุมด้วยบอร์ดอาดูโน่ เมกะ2560 มีการสั่งงานในระบบสื่อสารไร้สายและให้สามารถยกสิ่งของตามระดับของการทดสอบเริ่มต้นที่ 0.2 กิโลกรัม ถึง 1 กิโลกรัม เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานตรวจสอบวัตถุระเบิดได้

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาการทำงานของแขนกลด้วยระบบนิวเมติกส์และระบบไมโครคอนโทรลเลอร์
2. เพื่อออกแบบแขนกลด้วยระบบนิวเมติกส์
3. เพื่อสร้างแขนของหุ่นยนต์กู้ภัย

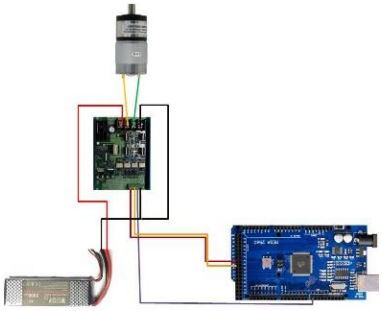
ขอบเขตของโครงงาน

1. สร้างหุ่นยนต์กู้ภัยแขนของหุ่นยนต์สามารถหยิบจับวัตถุที่มีน้ำหนักไม่เกิน 1 กิโลกรัม
2. หุ่นยนต์กู้ภัยแบบแขนเดี่ยวระบบนิวเมติกส์ 1 ตัวที่สามารถควบคุมให้เคลื่อนที่ผ่านระบบไร้สายในพื้นที่โล่งระยะเริ่มต้นที่ 1-6 เมตร

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

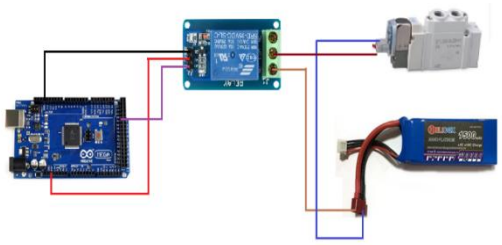
ในส่วนนี้เป็นการอธิบายเกี่ยวกับทฤษฎีและหลักการของอุปกรณ์แต่ละส่วน เริ่มตั้งแต่ระบบควบคุมการทำงานเชื่อมต่อวงจรต่าง ๆ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่จะนำมาใช้ในการสร้างหุ่นยนต์นี้

1. การควบคุมของมอเตอร์กระแสตรง การใช้บอร์ดไมโครคอนโทรลเลอร์เป็นตัวควบคุมการหมุน และทิศทางของมอเตอร์กระแสตรงนั้น จะต้องมีส่วนของวงจร ที่เรียกว่าวงจรขับมอเตอร์ (Driver) ส่วนของวงจรกลับทิศทางของมอเตอร์ สามารถที่จะใช้รีเลย์เป็นสวิตช์เพื่อกลับทิศทางของมอเตอร์ได้หรืออาจใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทสารกึ่งตัวนำที่เป็นวงจรขับเช่น ทรานซิสเตอร์มอสเฟตแล้วแต่วิธีที่เราจะเลือกใช้งานการควบคุมความเร็วของมอเตอร์กระแสตรงมีหลายวิธีด้วยกัน ซึ่งอาจจะใช้วิธีการควบคุมแบบพื้นฐานทั่วไป เช่น การควบคุมด้วยวิธีการใช้ตัวต้านทานปรับค่าโดยต่ออนุกรมกับมอเตอร์หรือใช้วิธีการการควบคุมโดยการเปลี่ยนค่าของระดับแรงดันที่ป้อนให้กับมอเตอร์แต่การควบคุมในวิธีดังกล่าวถึงแม้ว่าจะควบคุมความเร็วมอเตอร์ให้คงที่ได้แต่ที่ความเร็วต่ำจะส่งผลให้แรงบิดต่ำไปด้วย



รูปที่ 1 บอร์ดไมโครคอนโทรลเลอร์ ต่อกับบอร์ดไดรฟ์มอเตอร์และ DC มอเตอร์

2. การควบคุมโซลินอยด์วาล์วลม การใช้บอร์ดไมโครคอนโทรลเลอร์เป็นตัวควบคุมโซลินอยด์วาล์ว เพราะอุปกรณ์นี้เป็นแบบสวิตช์โดยอาศัยหลักการทำงานของแม่เหล็กไฟฟ้าทำงานโดยใช้การป้อนไฟเป็นตัวกำหนดเงื่อนไขในการทำงานควบคุมให้ลิ้นกลไกปิดหรือเปิด



รูปที่ 2 แสดงการทำงานของไมโครคอนโทรลเลอร์ต่อตัวควบคุมโซลินอยด์วาล์ว

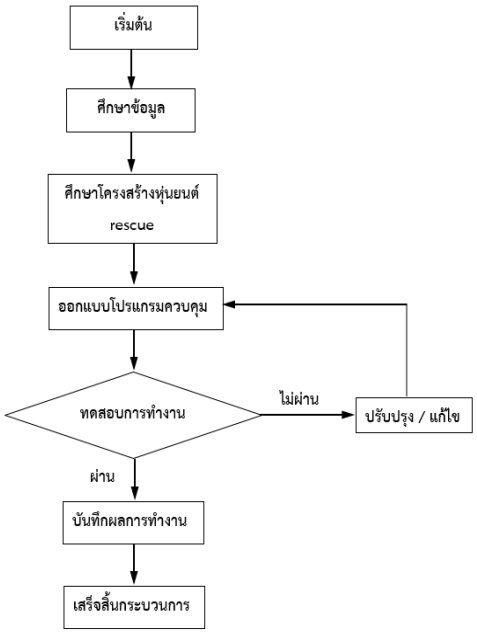
3. ภาษาและโปรแกรมที่ใช้ ภาษาเครื่อง (Machine Language) เป็นภาษาที่อยู่ในรูปแบบของรหัสเลขฐานสองไมโครคอนโทรลเลอร์สามารถเข้าใจภาษานี้ได้ทันที โดยไม่ต้องผ่านกระบวนการแปล แต่เป็นภาษาที่ยากต่อการเรียนรู้ เพราะอยู่ในรูปแบบของเลขฐานสอง และผู้ใช้ต้องมีความรู้เกี่ยวกับฮาร์ดแวร์เป็นอย่างดี แต่ข้อดีของภาษานี้ คือ มีขนาดเล็ก ทำงานได้รวดเร็วและสามารถติดต่อกับฮาร์ดแวร์ได้โดยตรง ภาษาระดับสูง

ซึ่งทำหน้าที่แปลโปรแกรมที่เขียนขึ้นมาทั้งหมดให้เป็นภาษาเครื่อง จากนั้นจึงนำเอาโปรแกรมที่แปลเสร็จแล้วเข้าไปเก็บในหน่วยความจำหลังจากนั้นจึงสั่งให้ไมโครคอนโทรลเลอร์ปฏิบัติตามคำสั่งนั้น ๆ ทำให้การทำงานได้เร็วขึ้น ตัวอย่างเช่น ภาษา C เป็นต้น

วิธีดำเนินการวิจัย

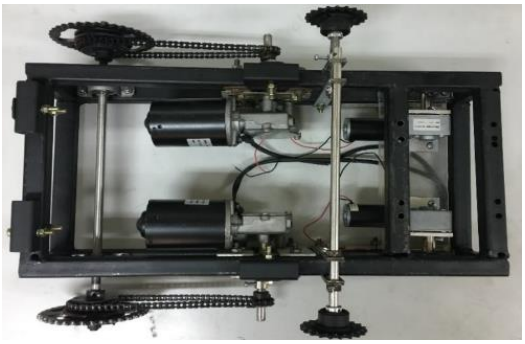
ในส่วนนี้ขอกล่าวถึงวิธีการดำเนินงานในการพัฒนาหุ่นยนต์กู้ภัย จากการศึกษาหุ่นยนต์กู้ภัยสามารถแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. แผนผังการดำเนินการวิจัย



รูปที่ 3 แผนผังการดำเนินการวิจัย

2. การออกแบบโครงสร้างหุ่นยนต์กู้ภัย



รูปที่ 4 โครงสร้างหุ่นยนต์กู้ภัย

จากรูปที่ 4 เป็นภาพด้านบนของหุ่นยนต์ที่ออกแบบ ซึ่งวัสดุส่วนใหญ่ที่ใช้ทำจากเหล็กเพราะว่าจะทำให้หุ่นยนต์มีความแข็งแรง และสามารถรับน้ำหนักได้ดี โดยมีฐานความกว้าง 25 ซม. ยาว 50 ซม.



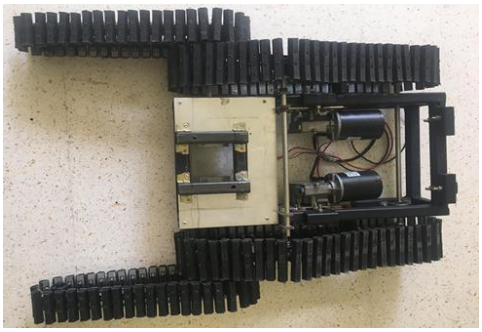
รูปที่ 5 ชุดล้อตีนตะขาบ

จากรูปที่ 5 ชุดล้อตีนตะขาบ ใช้ล้อตีนตะขาบในการทำให้หุ่นยนต์กู้ภัยเคลื่อนที่



รูปที่ 6 โครงสร้างล้อ

จากรูปที่ 6 โครงสร้างล้อสำหรับการเคลื่อนที่จะใช้เพลาสเตนเลสยาวยึดติดกับเฟือง และติดตั้งชุดล้อตีนตะขาบที่ประกอบเข้ากับโซ่ปีกเรียบร้อยแล้ว



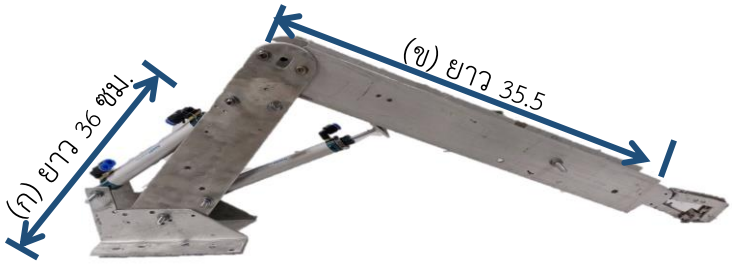
รูปที่ 7 ล้อตีนตะขาบเมื่อประกอบเสร็จแล้ว

ส่วนระบบแขน เป็นระบบแขนเดี่ยวนิวเมติกส์ ที่สามารถยืดแขนออกและสามารถยกวัตถุ แขนกลสามารถหมุนปรับเปลี่ยนทิศทางซ้ายและขวาได้



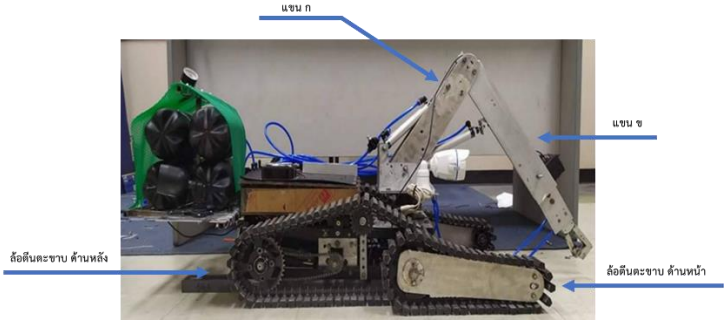
รูปที่ 8 ฐานหมุนแขนกลของหุ่นยนต์

จากรูปที่ 8 เป็นฐานหมุนแขนกลของหุ่นยนต์โดยใช้แผ่นเหล็กวงกลมที่มีลักษณะเป็นเฟืองอยู่ด้านในและสามารถหมุนได้ มีเส้นผ่าศูนย์กลางขนาด 12 เซนติเมตร และมีความสูง 6 เซนติเมตร ใช้ในการรองรับชุดแขนและทำให้หมุนแขนทางซ้ายและทางขวาได้



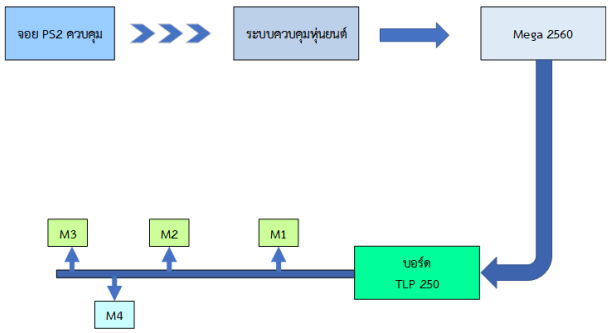
รูปที่ 9 โครงแขนของหุ่นยนต์กู้ภัย

จากรูปที่ 9 ในการทำแขนของหุ่นยนต์วัสดุที่ใช้คือ แผ่นอะลูมิเนียนและแท่งอะลูมิเนียมเพราะจะทำให้แขนของหุ่นยนต์มีน้ำหนักเบา และเพื่อไม่ให้ฐานหมุนแขนรับหนักมากเกินไป และใช้นอตในการยึดติดแขนและติดตั้งกระบอกสูบในการยกแขนขึ้นลง โดยแขนส่วน (ก) ยาว 36 ซม.และส่วน (ข) ยาว 35.5 ซม.



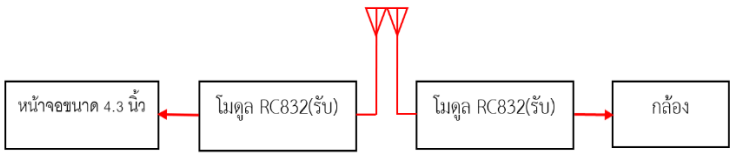
รูปที่ 10 โครงสร้างของหุ่นยนต์เมื่อประกอบเสร็จแล้ว

3. บล็อกไดอะแกรมหุ่นยนต์กู้ภัย



รูปที่ 11 บล็อกไดอะแกรมหุ่นยนต์กู้ภัย

จากรูปที่ 11 จอยPS2 ควบคุม ส่งสัญญาณอินพุตไปที่บอร์ดจอย PS2 และบอร์ดจอย PS2 จะทำการสั่งบอร์ด Arduino MEGA 2560 และบอร์ดจอย PS2 จะทำการสั่งให้บอร์ด Arduino MEGA 2560 ทำงาน ซึ่งบอร์ด Arduino MEGA 2560 จะทำการรับค่าอินพุตและจ่ายค่าเอาต์พุตไปยังบอร์ด ขับดีซีมอเตอร์ TLP250 เพื่อควบคุมการทำงานของมอเตอร์ในส่วนต่าง ๆ ของหุ่นยนต์กู้ภัย

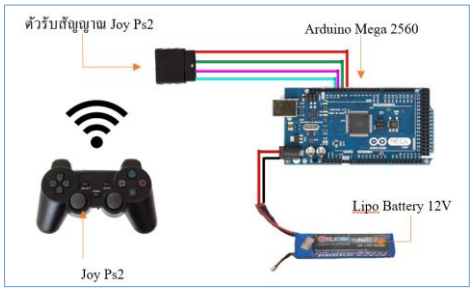


รูปที่ 12 บล็อกไดอะแกรมระบบภาพไร้สาย

จากรูปที่ 12 บล็อกไดอะแกรมระบบภาพไร้สายโดยผ่านกล้องวงจรปิดจะส่งสัญญาณภาพไปยังโมดูล TS832 และทำส่งสัญญาณผ่านความถี่ 5.8 GHz และโมดูล RC832 จะรับสัญญาณและส่งสัญญาณภาพไปยังจอแสดงผล LCD 4.3 นิ้ว

4. วงจรของหุ่นยนต์กู้ภัยในแต่ละภาค หุ่นยนต์กู้ภัยจะมีวงจรแต่ละภาคหลัก ๆ ดังนี้

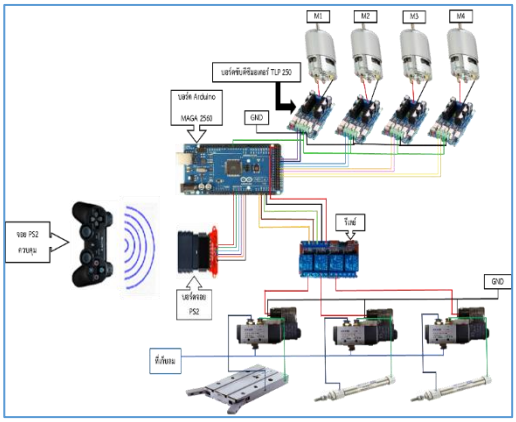
4.1 ภาคที่ 1 ภาคคอนโทรลหุ่นยนต์กู้ภัย



รูปที่ 13 ภาคคอนโทรลหุ่นยนต์กู้ภัย

เมื่อกดปุ่มคำสั่งที่ Joy Ps2 จะส่งสัญญาณข้อมูลไปที่ตัวรับสัญญาณของ Joy Ps2 ที่เชื่อมต่ออยู่กับบอร์ด Arduinoจากนั้นบอร์ดจะทำการนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลว่าตรงกับคำสั่งใดที่ได้ป้อนไว้ในบอร์ด Arduino จากนั้นบอร์ดจะนำคำสั่งที่ได้ไปคอนโทรลในภาคขับเคลื่อนหุ่นยนต์กู้ภัยภาคแขนกลตามคำสั่งที่ได้รับมาจากJoy Ps2

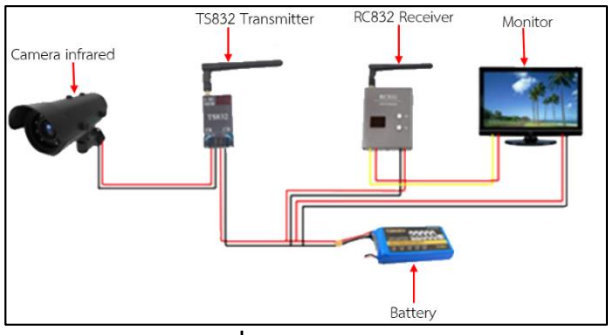
4.2 ภาคที่ 2 ภาคขับเคลื่อนล้อตะขาบ



รูปที่ 14 ภาคขับเคลื่อนล้อตะขาบ

ภาคขับเคลื่อนล้อตะขาบนั้นจะทำได้โดยต้องรับคำสั่งมาจากบอร์ด Arduino Mega 2560 ที่รับคำสั่งมาจาก Joy Ps2 อีกทีเมื่อรับคำสั่งมาแล้วนั้นบอร์ด DC Motor Driver จะทำการสั่งให้มอเตอร์ที่ล้อตะขาบเคลื่อนที่ไปทิศทางตามที่ได้รับมาจาก Joy Ps2

4.3 ภาคที่ 3 ภาคระบบภาพ



รูปที่ 15 ภาคระบบภาพ

กล้องจะส่งสัญญาณภาพให้โมดูล Transmitters TS832 ออกอากาศด้วยคลื่น 5.8 GHz ให้กับโมดูล Receiver RC832 โดยตั้งความถี่และ Channel อยู่ในช่องเดียวกันและส่งสัญญาณภาพไปยังจอแสดงผล LCD 4.3 นิ้ว

ผลของการวิจัย

การออกแบบและสร้างหุ่นยนต์กู้ภัยขึ้นตามวัตถุประสงค์ และขอบเขตที่กำหนดไว้ สำหรับในส่วนนี้จะกล่าวถึงผลของชิ้นงานที่ได้จากการออกแบบและสร้างขึ้นใน โดยนำแต่ละส่วนมาประกอบรวมกันและทำการทดลองดังนี้

1. ผลการทดลองการยกน้ำหนักของแขนกลนิวเมติกส์ ในการทดลองการยกของแขนหุ่นยนต์กู้ภัย จะอยู่ภายในเงื่อนไขและขอบเขตที่กำหนด คือ ยกวัตถุน้ำหนักที่ไม่เกิน 1 กิโลกรัม มีผลการทดลองดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบการยกน้ำหนักของแขนกลนิวเมติกส์

น้ำหนัก	ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
0.2 กิโลกรัม	✓		
0.4 กิโลกรัม	✓		
0.6 กิโลกรัม	✓		
0.8 กิโลกรัม	✓		
1.0 กิโลกรัม	✓		ตามขอบเขต
1.2 กิโลกรัม	✓		
1.4 กิโลกรัม		✓	แรงยกวัตถุไม่เพียงพอทำให้ไม่สามารถยกวัตถุได้

2. ผลการทดลองควบคุมหุ่นยนต์กู้ภัยผ่านจอยPS2 2.4 GHz ในพื้นที่โล่ง การทดลองการควบคุมหุ่นยนต์กู้ภัย จะอยู่ภายใต้เงื่อนไขและขอบเขตที่กำหนด คือ ควบคุมในระยะเริ่มต้นที่ 1-6 เมตร ในพื้นที่โล่ง มีผลการทดลอง ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการทดลองการควบคุมหุ่นยนต์กู้ภัยผ่านจอยPS2 2.4 GHzในพื้นที่โล่ง

ระยะทาง	ผ่าน	ไม่ผ่าน	หมายเหตุ
1 เมตร	✓		
2 เมตร	✓		
3 เมตร	✓		
4 เมตร	✓		
5 เมตร	✓		
6 เมตร	✓		ตามขอบเขต
7 เมตร	✓		
8 เมตร	✓		
9 เมตร		✓	สัญญาณเริ่มขาดหาย
10 เมตร		✓	สัญญาณขาดหาย

3. การทำงานของจอยPS2ควบคุมหุ่นยนต์

ตารางที่ 3 การทำงานของจอย PS2 ควบคุมหุ่นยนต์

ปุ่ม	การทำงาน	สามารถทำงานได้ตามคำสั่ง
ลูกศรขึ้น	เดินหน้า	√
ลูกศรขวา	เลี้ยวขวา	√
ลูกศรลง	ถอยหลัง	√
ลูกศรซ้าย	เลี้ยวซ้าย	√
L1	ยกล้อหน้าขึ้น	√
L2	ยกล้อหน้าลง	√
L3	หมุนฐานทางซ้าย	√
R1	กางมือจับ	√
R3	หมุนฐานทางขวา	√
O	ยกแขนที่ 2	√
X	ยกแขนที่ 1	√

สรุปผลการทดลอง

จากการทดลองผลที่ได้คือ หุ่นยนต์สามารถบังคับผ่านระบบจอยPS2ไร้สายได้ในระยะขอบเขตที่ตั้งไว้คือ 6 เมตรและสัญญาณจะเริ่มมีการกระตุกและขาดหายที่ระยะ 9 เมตร ความสามารถในการยกน้ำหนักของแขนหุ่นยนต์กู้ภัย สามารถยกวัตถุได้ในน้ำหนักขอบเขตที่ตั้งไว้คือ 1 กิโลกรัม แต่เมื่อวัตถุมีน้ำหนัก 1.4 กิโลกรัม มือจับวัตถุจะมีแรงจับวัตถุไม่เพียงพอทำให้ยกวัตถุขึ้นได้ยาก

ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนา

1. ควรวัดสายลมให้มีความเหมาะสมต่อการเก็บสายลม
2. ควรเพิ่มขนาดของกระบอกสูบเพื่อให้ยกน้ำหนักได้มากขึ้น
3. ควรเลือกใช้วัสดุที่มีน้ำหนักเบากว่านี้หรือทำการเจาะรูเพื่อลดน้ำหนัก
4. หากต้องการให้การใช้งานมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ควรปรับเปลี่ยนมือจับวัตถุให้สามารถถอดประกอบได้ เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ในการใช้งาน

บรรณานุกรม

กฤษดา ขันกสิกรรม และยศวัฒน์ พิลาถ้อย.(2559). *การพัฒนาหุ่นยนต์สำรวจแบบกึ่งอัตโนมัติบนโยโย แพลทฟอร์ม. วารสารวิชาการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*, 8(8 มกราคม - ธันวาคม 2559), 1-14.

ชาญเดช ขุนศรี. (2548). *การพัฒนาโปรแกรมควบคุมหุ่นยนต์รักษาการณ์ขนาดเล็ก*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต) สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ดอนสัน ปงผาบ.(2550). *ไมโครคอนโทรลเลอร์ PIC และการประยุกต์ใช้งาน*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

ธีระพงศ์ นาคทรัพย์ และคณะ.(2556). *การพัฒนาหุ่นยนต์สำรวจ*. (ปริญญานิพนธ์). สาขาวิชาอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี

นคร ภักดีชาติ และชัยวัฒน์ ลิ้มพรจิตรวิไล.(2552).*ปฏิบัติการไมโครคอนโทรลเลอร์ ARM Cortex-M3 กับ STM32*. กรุงเทพฯ: อินโนเวตีฟเอ็กเพอริเมนต์.

บุญสืบ โพธิ์ศรี และคณะ. (2555). *งานไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์เบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร: วีพริ้นท์.

วิทวัส คล้ายนิล. (2551). *การควบคุมหุ่นยนต์ช่วยเหลือผู้ป่วยระยะไกลผ่านระบบเครือข่ายไร้สาย.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

สหพล เลิศวิริยะไพศาล และคณะ.(2559). *การพัฒนาระบบควบคุมการเคลื่อนที่ของหุ่นยนต์. วารสารคณิตศาสตร์ MJ-Match, 61*(688), 1-8.

สุประวิทย์ เมืองเจริญ. (2560). การศึกษาและประยุกต์ใช้บอร์ดไมโครคอนโทรลเลอร์แบบ Arduino MEGA ในการควบคุมหุ่นยนต์ ABU 2016. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ครั้งที่ 2*, วันที่ 31 มีนาคม 2560, หน้า 322 – 329.

สุประวิทย์ เมืองเจริญ. (2563). *การพัฒนาการควบคุมหุ่นยนต์ด้วยเสียง.* ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ*. (กรกฎาคม 2563), หน้า 231-241

สุประวิทย์ เมืองเจริญ. (2563). การสร้างและออกแบบหุ่นยนต์ ABU 2018 ลูกช่วงมังกรบิน. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีป้องกันประเทศ.* 69

โอภาส ศิริครรชิตถาวร. (2552). *เปิดโลก 32 บิต กับ STM32-Discovery*. กรุงเทพฯ: วี เจ พริ้นติ้ง.

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2552). *การเขียนโปรแกรมด้วยภาษา C (Programming with C)*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ด ยูเคชั่น.

การพัฒนาระบบบริหารจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัล สำหรับโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร

The Development of Teaching & Learning Management System for Primary Education with Digital Platforms for the Schools in Bangkoknoi District Office, Bangkok

อดุลย์ ไชยเสนา[1] และพงษ์ศักดิ์ ผกามาศ[2]

Adul Chaisena[1] and Phongsak Phakamach[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม 73170[1,2]

E-mail: adul.cha@rmutr.ac.th[1], phongsak.pha@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ คือ (1) เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อทดลองใช้และประเมินระบบบริหารจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร และ (3) เพื่อนำเสนอระบบบริหารจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เลือกมาโดยวิธีเจาะจง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร และผู้เชี่ยวชาญทางด้านระบบไอซีทีและนวัตกรรมทางการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช ผลการวิจัยพบว่า (1) ระบบบริหารจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจในต้นแบบที่พัฒนาขึ้นเหมาะสมสำหรับการบริหารจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาและมีการใช้งานที่ไม่ยุ่งยาก (2) การทดลองใช้งานและประเมินผลระบบบริหารจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจกับระบบที่พัฒนาขึ้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.93, S.D.=0.74) และประสิทธิภาพ การใช้งานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.76, S.D.=0.72) และ(3) ระบบสามารถประยุกต์เพื่อเพิ่มฟังก์ชันและข้อมูลบางอย่างให้สอดคล้องกับการใช้งานของผู้ใช้ทั้งในส่วนของผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษาและผู้เรียนรวมถึงการรองรับฟังก์ชันของส่วนการจัดการศึกษาในอนาคต

คำสำคัญ: ระบบบริหารจัดการเรียนการสอน แพลตฟอร์มดิจิทัล ประถมศึกษา

Abstract

The objectives of this research are as follows: (1) to develop a teaching and learning management system at the primary level; with a digital platform for schools under the Bangkok Noi District Office Bangkok (2) for trial and evaluating the primary education teaching management system with a digital platform for schools under the Bangkok Noi District Office Bangkok and (3) to present the teaching and learning management system. Primary school with a digital platform for schools under the Bangkok Noi District Office Bangkok.This research is research and development. The samples used in this study were selected by a specific method, primary school administrators, primary school teachers under the Bangkok Noi District Office of Bangkok, system users and stakeholders and experts in ICT systems and educational innovations. Research instruments were questionnaires and interview forms. Data were analyzed by percentage, mean, standard deviation and questionnaire reliability using Cronbach's alpha coefficient formula. The results of the research were as follows: (1) Primary education teaching management system with digital platform for schools under the Bangkok Noi District Office. Bangkok The target group was satisfied with the developed model. It was seen that it was a suitable channel for teaching and learning management at the primary level. Coupled with technology and easy to use; (2) experimental and evaluating the primary education teaching management system with a digital platform for schools under the Bangkok Noi District Office Bangkok The target group was satisfied with the developed system at a high level. ($\bar{X}$=3.93, S.D.=0.74) and the efficiency of use is at a high level. ($\bar{X}$=3.76, S.D.=0.72); and (3) teaching management system for primary school level with a digital platform for schools under the Bangkok Noi District Office Bangkok According to the developed model, it can be used easily. And can be applied to add some functions and information in accordance with the use of users in the part of the school administrators, teachers, educational personnel and students. including supporting the functions of the education management section in the future.

Keywords: Teaching Management system, Digital Platform, Primary School.

บทนำ

กระทรวงศึกษาธิการกำหนดให้มีการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง พ.ศ. 2552-2561 ซึ่งมีวิสัยทัศน์ที่ว่า “ให้คนไทยได้เรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพ” มีการปฏิรูปการศึกษาและการเรียนรู้อย่าง

เป็นระบบใน 3 ประเด็นหลัก คือ การพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการเรียนรู้ การเพิ่มโอกาสทางการศึกษา การเปิดโอกาสให้คนไทยเข้าถึงการเรียนรู้อย่างมีคุณภาพ และการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนของสังคม โดยกำหนดแนวทางใหม่เพื่อพัฒนาคุณภาพ 4 ด้าน ได้แก่ คนไทย ครู ผู้เรียนและสถานศึกษา และการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาขั้นพื้นฐานควรปรับรูปแบบการเรียนรู้ให้ทันตามสถานการณ์ มีแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบมีความชัดเจนต่อการนำไปปฏิบัติจริง และการผลิตสื่อการสอน (Teaching Media) ที่มีคุณภาพและตอบสนองต่อสถานการณ์การเรียนรู้ยุคดิจิทัล นอกจากนี้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 1) พ.ศ. 2562 ได้กำหนดให้มีจุดเน้นการพัฒนาคุณภาพสำหรับเป็นแนวทางการขับเคลื่อนหลักสูตร การจัดการเรียนรู้ รวมถึงการวัด และประเมินผลสู่การเพิ่มคุณภาพผู้เรียนเป็นสำคัญ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2562, น. 33) ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ที่ได้กำหนดให้มีการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ที่ตอบสนอง ต่อการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ที่มุ่งเน้นผู้เรียนให้มีทักษะการเรียนรู้และมีใจใฝ่เรียนรู้ตลอดเวลา มีการออกแบบระบบการเรียนรู้ใหม่ให้เอื้อต่อการพัฒนาทักษะสำหรับศตวรรษที่ 21 การปรับเปลี่ยนบทบาทครูจาก “ครูสอน” เป็น “โค้ช” หรือ “ผู้อำนวยการการเรียนรู้” การเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการศึกษาในทุกระดับและทุกประเภทโดยให้มีมาตรฐานขั้นต่ำของโรงเรียน การพัฒนาระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยเน้นการจัดระบบการศึกษาและระบบฝึกอบรมบนฐานสมรรถนะที่มีคุณภาพสูงและยืดหยุ่นผ่านกลไกต่าง ๆ การสร้างความตื่นตัวให้คนไทยตระหนักถึงบทบาท ความรับผิดชอบ และการวางตำแหน่งของประเทศไทยในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์และประชาคมโลก การวางพื้นฐานระบบการรองรับการเรียนรู้โดยใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มที่เน้นการพัฒนาทักษะดิจิทัล ทักษะการคัดกรององค์ความรู้การใช้เทคโนโลยีผสมผสานกับคุณค่าของครูการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ และการสร้างระบบการศึกษาเพื่อเป็นเลิศทางวิชาการระดับนานาชาติ (ชณิดาภา บุญประสม และสรเดช ครุฑจ้อน, 2552, น.273-284)

ปัจจุบันกล่าวได้ว่าเป็นยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Based Economy) ดังนั้นการดำเนินธุรกรรมหรือกิจการงานต่าง ๆ จำเป็นต้องใช้ความรู้มาสร้างกระบวนการและผลผลิตให้เกิดมูลค่าเพิ่ม การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) มีความหมายครอบคลุมเทคนิคและกลไกต่าง ๆ มากมาย เพื่อสนับสนุนให้การทำงานของแรงงานความรู้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (Davenport, T. and Michelman, 2018) ศาสตราจารย์นายแพทย์วิจารณ์ พานิช ได้อธิบายว่า การจัดการความรู้เป็นการเรียนรู้แบบใหม่ที่ใช้การปฏิบัติเป็นตัวนำเพื่อทำให้เกิดประสบการณ์และเน้นความรู้ที่เป็นความรู้ในตัวคนเป็นหลัก ซึ่งกลไกดังกล่าว ได้แก่ การรวบรวมความรู้ที่กระจัดกระจายมาไว้ที่เดียวกัน การสร้างบรรยากาศให้คนคิดค้นเรียนรู้ สร้างองค์ความรู้ใหม่ การจัดระเบียบความรู้ และการใช้ระบบไอซีที (Information and Communication Technology System : ICT System) เพื่อรวบรวมความรู้และรายชื่อผู้มีความรู้ในด้านต่าง ๆ และสำคัญที่สุดคือการสร้างช่องทาง และเงื่อนไขให้มนุษย์เกิดการแลกเปลี่ยนหรือถ่ายโอนความรู้ระหว่างกันทุกที่ทุกเวลา เพื่อให้สามารถนำความรู้นั้นไปใช้พัฒนางานของตนให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ดังนั้นการจัดการความรู้จึงเป็นประเด็นสำคัญของทุกองค์กรที่ต้องนำมาพิจารณาอย่างถี่ถ้วนเพื่อให้สามารถเป็นเครื่องมือและกลไกสำคัญในการพัฒนาองค์กรไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ถูกทิศถูกทาง รวมถึงการสร้างสรรค์องค์กรให้มี

ความสามารถทางด้านการแข่งขันในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงแบบฉับพลันและผันผวนทั่วโลก (Digital Disruption)

ปัจจุบันการก้าวเข้าสู่ยุคอินเทอร์เน็ตในทุกสรรพสิ่ง (Internet of Things) ที่เชื่อมต่ออุปกรณ์ต่าง ๆ กับอินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลาซึ่งเป็นการปฏิวัติดิจิทัล (Digital Revolution) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีอย่างฉับพลัน (Disruptive Technology) จากผลการปฏิวัติดิจิทัลนี้เองทำให้มีการปรับเปลี่ยนประเทศไปสู่ประเทศไทย 4.0 ผู้เรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและแหล่งเรียนรู้ที่ไร้ขีดจำกัด พัฒนาตนเองผ่านเทคโนโลยีการเรียนรู้สมัยใหม่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นผลให้รัฐบาลและหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการศึกษา กำหนดนโยบายและแผนที่ใช้ความก้าวหน้าเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัลมาส่งเสริมด้านการศึกษา มุ่งพัฒนาผู้เรียนทุกระดับให้มีคุณลักษณะและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 อาทิ ทักษะด้านการสื่อสารและสารสนเทศ (Communications Information) เพื่อขยายสู่การสร้างความรู้เชิงวิจัยและการพัฒนานวัตกรรมผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเฉพาะด้านการศึกษา ที่มุ่งให้มีการพัฒนารูปแบบวิธีการวัดการประเมินผลที่มีคุณภาพและมาตรฐาน มีระบบการบริหารจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งเสริมให้นำองค์ความรู้และนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่มาใช้ในทุกระดับการศึกษา เพื่อนำมาใช้ในการเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต เช่น การใช้แพลตฟอร์ม แอปพลิเคชัน โมเดล และเนื้อหา/สื่อการเรียนรู้ในการเรียนการสอน (สุริยะ วชิรวงศ์ไพศาล และคณะ, 2563, น. 55-56)

แพลตฟอร์มดิจิทัล (Digital Platforms) จัดเป็นเทคโนโลยีดิจิทัลประเภทหนึ่งที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาได้ โดยเป็นการผนวกเอาระบบไอซีทีเข้าด้วยกัน สามารถส่งเสริมและพัฒนาการเรียนรู้ร่วมกับการสอนแบบมีปฏิสัมพันธ์ (Interactive Learning) ทำให้ผู้สอนและผู้เรียนสามารถเข้าถึงองค์ความรู้และนวัตกรรมในโลกยุคใหม่ รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์กันได้สะดวกรวดเร็วขึ้นบนโลกออนไลน์ ปัจจุบันแพลตฟอร์มดิจิทัลที่เป็นเครื่องมือการจัดการเรียนการสอน (Instructional Tools) และนำมาใช้กับการศึกษาได้มีจำนวนมากมาย เช่น Blackboard, Moodle, Edmodo, Schoology, Google Classroom, MOOC, YouTube Channels, Digital TV, Facebook, Dropbox และ Line เป็นต้น จากรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้แพลตฟอร์มเพื่อการศึกษามักจะเลือกใช้แพลตฟอร์มที่มีคุณสมบัติประกอบด้วยประเด็นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความสะดวกต่อผู้ใช้ เครื่องมือที่ครบถ้วน ความยืดหยุ่นในการใช้งาน ความสามารถในการเข้าถึงความปลอดภัยในการใช้งาน และไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เป็นต้น ดิจิทัลแพลตฟอร์มที่เป็นที่นิยมกับการประยุกต์ใช้งานด้านการศึกษาในปัจจุบัน ก็คือ Moodle เนื่องจากเป็นระบบบริหารการจัดการเรียนรู้บนเทคโนโลยีคลาวด์ ที่มีจำนวนคุณสมบัติเฉพาะและจำนวนข้อดีมากที่สุด (สุริยะ วชิรวงศ์ไพศาล และคณะ, 2564, น. 187-197)

ด้วยบริบทของโรงเรียนประถมศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานคร รวมถึงโรงเรียนวัดเจ้าอาม สำนักงานเขตบางกอกน้อย ได้จัดการศึกษาให้มีความสอดคล้องกับนโยบายของกรุงเทพมหานครที่ว่า “มหานครแห่งการเรียนรู้” ที่มีนโยบายส่งเสริมการเรียนรู้นอกห้องเรียน ส่งเสริมการนำระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนและการบริหาร

จัดการ โดยมุ่งหวังให้เด็กเป็นคนดีมีคุณภาพ สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้ อย่างมีความสุขและมีคุณธรรม อีกทั้งโรงเรียนวัดเจ้าอามได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จึงนำการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดดังกล่าว ตามแนวคิด “การเรียนรู้นำการศึกษา โรงเรียนอาจหยุดได้ แต่การเรียนรู้หยุดไม่ได้” ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนรวมถึงการบริหารจัดการสถานศึกษาสามารถดำเนินกิจกรรมไปได้ตามนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะพัฒนาระบบบริหารจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ซึ่งจะปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดการเรียนการสอนด้วยการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลมาสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอน เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ตลอดจนการเป็นผู้นำทางวิชาการในอนาคต การออกแบบและพัฒนานี้ได้นำเสนอนวัตกรรมทางการศึกษาโดยมีมิติประกอบด้วย (1) ระบบบริหารจัดการเรียนการสอน ได้แก่ คลังความรู้ บันทึกความรู้ และแบบประเมินความรู้ (2) สื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ (3) ฐานข้อมูลครูและนักเรียน ตลอดจนการบริการวิชาการ (4) กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ (5) เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลของโรงเรียน (e-School) ดังนั้นต้นแบบแพลตฟอร์ม จะเป็นแบบจำลองระบบจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาด้วยการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลและการให้บริการ ตลอดจนการประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษา ครูและนักเรียนระดับประถมศึกษา การปรับปรุงสมรรถนะตามข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ ระบบต้นแบบมีรูปแบบเหมาะสมกับการให้บริการกับผู้บริหารสถานศึกษา ครูและนักเรียนระดับประถมศึกษา สามารถนำไปใช้งานได้จริง ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริหารสถานศึกษา ครูและผู้เรียนระดับประถมศึกษา เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการบริหารสถานศึกษาและการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ คือ (1) เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อทดลองใช้และประเมินระบบบริหารจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร และ (3) เพื่อนำเสนอระบบบริหารจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

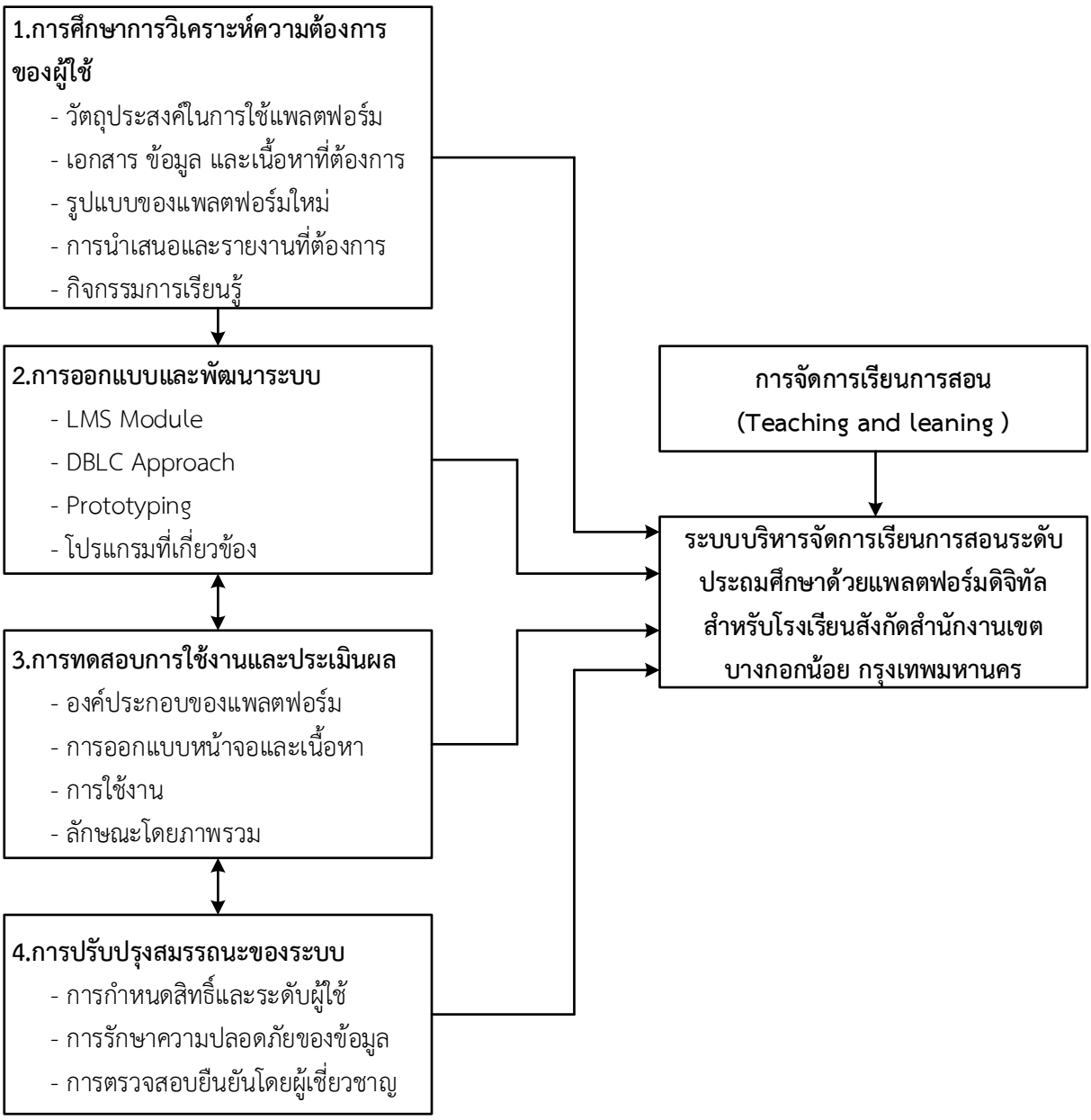
การพัฒนาระบบบริหารจัดการเรียนการสอน

การพัฒนาแพลตฟอร์มแพลตฟอร์ม (Platform) หรือ Application (แอปพลิเคชัน) ที่ทุกคนเรียกกันสั้น ๆ ว่า App (แอป) คือ โปรแกรมที่อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ที่ออกแบบมาสำหรับ Mobile (โมบาย)

Teblet (แท็บเล็ต) หรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ ที่เรารู้จักกัน ซึ่งในแต่ละระบบปฏิบัติการจะมีผู้พัฒนาแอปพลิเคชันขึ้นมามากมายเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งจะมีให้ดาวน์โหลดทั้งฟรีและจ่ายเงิน ทั้งในด้านการศึกษา ด้านการสื่อสารหรือแม้แต่ด้านความบันเทิงต่าง ๆ เป็นต้น

แพลตฟอร์มการเรียนรู้ดิจิทัล (Digital Learning Platform) จากความก้าวหน้าทางระบบไอซีทีในยุคดิจิทัล คงปฏิเสธไม่ได้ว่า อินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นปัจจัยสำคัญในประจำวันของเรา โดยมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวก ทั้งในกิจกรรมส่วนตัวและการทำ งานและตอบสนองความต้องการในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองด้วยการเข้าถึงแหล่งความรู้ข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่ในโลกดิจิทัล โดยเฉพาะสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ได้เข้ามามีบทบาทต่อการสื่อสารในสังคมของยุคดิจิทัล (The Digital Age) เป็นอย่างมาก และจากสถานการณ์นี้ ทำให้เกิดการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารจำนวนมากมายมหาศาลที่มีผลต่อการใช้ชีวิตประจำวันของเรา เทคโนโลยีดิจิทัลจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการเชื่อมโยงความรู้ข้อมูลข่าวสารที่มีปริมาณมากและมีรูปแบบที่หลากหลาย อาจเรียกได้ว่าเป็นอภิมหาข้อมูล (Big Data) โดยข้อมูลที่มีอยู่มากมายนั้นเกิดจากการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ต่างพยายามปรับเปลี่ยนองค์กร ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาองค์กรที่เน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการพัฒนางาน อีกทั้งเทคโนโลยียังทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของระบบการเรียนรู้จากรูปแบบเดิม เช่น การเรียนรู้ผ่านห้องเรียน การเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์แบบเผชิญหน้า และการเรียนรู้จากการอ่านหนังสือมาเป็นการเรียนรู้แบบออนไลน์ผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อดิจิทัล โดยมีการแพร่กระจายของข้อมูลข่าวสารไปอย่างรวดเร็ว เช่น การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในสื่อสังคมออนไลน์ เพียง 1 เรื่อง แต่ข้อมูลสามารถเข้าถึงการรับรู้ของคนจำนวนมาก โดยเวลาไม่ถึง 1 นาที (รุ่งหทัย บุญพรม, 2562, น. 84-89)

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (R&D) เพื่ออธิบายความหมายของการออกแบบและพัฒนาระบบบริหารจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานครและการนำไปใช้ในการบริหารจัดการศึกษาของสถานศึกษาในระดับประถมศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เลือกมาโดยวิธีเจาะจง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน ครูผู้สอนระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร จำนวน 15 คน ผู้ใช้ระบบ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานระบบบริหารจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน และผู้เชี่ยวชาญทางด้านระบบไอซีทีและนวัตกรรมทางการศึกษา จำนวน 10 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 60 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย (1) ระบบบริหารจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร และ(2) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ (1) แบบประเมินคุณภาพสำหรับผู้เชี่ยวชาญ เป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (2) แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง สำหรับสอบถามการใช้ระบบ แนวทางการพัฒนาระบบ ปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบบริหารจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัล (3) แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง สำหรับสัมภาษณ์การทดสอบและประเมินผลการใช้งานระบบ แบบสัมภาษณ์นี้จะมีประเด็นที่สัมภาษณ์ 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบ และ (2) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาระบบ โดยการสัมภาษณ์ กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารสถานศึกษา และกลุ่มที่ 4 ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบไอซีทีและนวัตกรรมทางการศึกษา

การดำเนินการวิจัยและพัฒนาจะมีขั้นตอนในการดำเนินการ 4 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบและพัฒนาระบบ ขั้นตอนที่ 3 การทดสอบการใช้งานและประเมินผล และขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุงสมรรถนะของระบบ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยดำเนินการดังนี้ (1) ขั้นตอนที่ 1 นำข้อมูลมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปรูปแบบของระบบบริหารจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ที่พึงประสงค์ และวิเคราะห์โดยการแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ (2) ขั้นตอนที่ 3 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ และสังเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบในส่วนงานของผู้บริหารสถานศึกษาสำหรับบริหารจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษาในระดับประถมศึกษา ตลอดจนการแนะนำการใช้งานที่ถูกต้องตามรูปแบบ ที่กำหนดเพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริหารจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานครซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และข้อมูลที่เกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานครซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นแบบเติมข้อความวิเคราะห์โดยการหาข้อสรุปเพื่อทราบข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ

โดยค่าเฉลี่ยที่ได้จากข้อมูลแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าจากการวิเคราะห์ข้อมูลในกลุ่มที่ 2 และกลุ่มที่ 3 นำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์สำหรับแปลความหมายค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ในการสรุปผลได้ดังนี้ 4.21-5.00 หมายถึง ประสิทธิภาพและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 3.41-4.20 หมายถึง ประสิทธิภาพและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2.61-3.40 หมายถึง ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 1.81-2.60 หมายถึง ประสิทธิภาพและความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย และ 1.00-1.80หมายถึง ประสิทธิภาพและความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยที่ช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นกำหนดได้จากสูตร = (5-1)/5 = 0.8

ผลการศึกษา

ในการวิเคราะห์ผบการศึกษาในครั้งนี้พบว่า (1) ระบบบริหารจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจในต้นแบบที่พัฒนาขึ้น โดยเห็นว่าเป็นช่องทางที่เหมาะสมสำหรับการบริหารจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษา ควบคู่ไปกับเทคโนโลยีและมีการใช้งานที่ไม่ยุ่งยาก (2) การทดลองใช้งานและประเมินผล ระบบบริหารจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร กลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจกับระบบที่พัฒนาขึ้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=3.93, S.D.=0.74) และประสิทธิภาพการใช้งานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$=3.76, S.D.=0.72) และ (3) ระบบบริหารจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ตามรูปแบบที่พัฒนาสามารถใช้งานได้ง่าย และสามารถประยุกต์เพื่อเพิ่มฟังก์ชันและข้อมูลบางอย่างให้สอดคล้องกับการใช้งานของผู้ใช้ทั้งในส่วนของผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษาและผู้เรียน รวมถึงการรองรับฟังก์ชันของส่วนการจัดการศึกษาในอนาคต การเปลี่ยนแปลงข้อมูลในระบบทำได้ง่าย แต่ควรปรับปรุงเรื่องของข้อมูลในระบบ นั่นคือ ความชัดเจน ความครบถ้วน ความทันสมัย ความเป็นปัจจุบันของข้อมูล และการออกรายงานการเรียนการสอน การพัฒนารูปแบบของเว็บไซต์และแอปพลิเคชันให้รองรับการขยายตัวของข้อมูลการจัดการความรู้ในระดับประถมศึกษาโดยการใช้ซอฟต์แวร์มาตรฐานและการบริหารจัดการสถานศึกษาในอนาคตได้

สรุป

การวิจัยเพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร จากการใช้ระเบียบวิธีวิจัยตามที่คณะผู้วิจัยนำมาใช้สามารถออกแบบและพัฒนาระบบบริหารจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ได้จริง ระบบที่นำเสนอสามารถบริหารจัดการเรียนการสอนในระดับประถมศึกษา มีการทดสอบประสิทธิภาพและความพึงพอใจจากผู้ใช้งานระบบทั้งในส่วนผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลกรทางการศึกษา ผู้เรียน และผู้มีส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยเห็นว่าประสิทธิภาพและความพึงพอใจของการใช้งานแพลตฟอร์มโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นสามารถ

กล่าวได้ว่าระบบบริหารจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร ตามรูปแบบที่พัฒนาจะใช้เป็นเครื่องมือต้นแบบของการบริหารจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษา และควรมีการพัฒนาเพื่อปรับใช้ในสภาพการณ์จริงในทางปฏิบัติอย่างเป็นระบบต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์และพัฒนา ประกอบด้วย

(1) การพัฒนาระบบบริหารจัดการเรียนการสอนระดับประถมศึกษาด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัลสำหรับโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร จำเป็นต้องใช้ทีมงานพัฒนาที่มีคุณภาพเพื่อให้ได้ระบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ยุคไทยแลนด์ 4.0

(2) เพื่อให้กระบวนการบริหารจัดการเรียนการสอนเกิดความรวดเร็วและคุ้มค่า ควรจัดให้มีการฝึกทักษะการใช้โปรแกรมเบราว์เซอร์หรือเครื่องมือสนทนาก่อนการเรียนเสมอเพื่อให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ รูปแบบ วิธีการที่ถูกต้องในการใช้งาน และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการเรียนด้วยตนเอง

(3) ควรเพิ่มรายละเอียดที่เหมาะสมกับรายวิชา เช่น เว็บไซต์หรือลิงค์ที่เกี่ยวข้องรวมถึงส่วนปฏิสัมพันธ์กระดานสนทนาเชิงรุก ระบบการแจ้งเตือน ระบบการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) และคู่มือการใช้ฝึกปฏิบัติการในเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง เพื่อฝึกปฏิบัติการให้กับผู้เรียนแบบเชิงลึกและส่งเสริมการเรียนรู้ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ประกอบด้วย

(1) ควรทำการวิจัยและพัฒนาแพลตฟอร์มในรายวิชาอื่น ๆ เพื่อให้ครอบคลุมทุกรายวิชาที่ต้องมีการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนในระดับประถมศึกษา

(2) ควรทำการวิจัยและพัฒนาระบบฐานข้อมูลแพลตฟอร์มในรูปแบบใหม่ที่ให้มีการดำเนินกิจกรรมบนระบบเครือข่ายแบบผสมผสาน (Hybrid System) ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่ถูกพัฒนาขึ้นมาด้วยจุดประสงค์ที่ต้องการให้สามารถทำงานได้ทุกระบบปฏิบัติการโดยใช้ FrameWork (ชุดคำสั่ง) เข้าช่วย และการสร้างระบบไอซีทีที่สามารถรองรับระบบฐานข้อมูลชนิดอื่นหรือการพัฒนาไปสู่การศึกษาไร้สาย (Mobile Education) ครบวงจร

(3) ควรทำการวิจัยแนวทางการพัฒนาแพลตฟอร์มด้วย Unity และ Firebase สำหรับการศึกษา ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ถูกออกแบบมาให้เป็น API และ Cloud Storage สำหรับพัฒนา Realtime Application โดยสามารถรองรับหลาย Platform ได้แก่ IOS App., Android App. และ Web App. เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถสร้างแพลตฟอร์มที่มีความหลากหลายมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยและตีพิมพ์เผยแพร่จากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

บรรณานุกรม

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). *หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2542 และและที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545*. กรุงเทพมหานคร: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.)

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. (2552). *หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2562). *แนวทางการกระจายอำนาจการบริการและการจัดการศึกษาให้คณะกรรมการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา ตามกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ. 2550,* 33. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.

ชณิดาภา บุญประสม และสรเดช ครุฑจ้อน. (2561). การวิเคราะห์ระบบบริหารการจัดการเรียนรู้บนเทคโนโลยีคลาวด์ในรูปแบบการให้บริการซอฟต์แวร์. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติด้านนวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้และสิ่งประดิษฐ์ ครั้งที่ 2.* ประจำปี พ.ศ. 2561, 273-284.

ดรุณี ปัญจรัตนากร และพงษ์ศักดิ์ ผกามาศ. (2563). การพัฒนาเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยทางการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา. ใน *การประชุมทางวิชาการเพื่อนำเสนอผลงานและนวัตกรรมทางวิชาการของผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา (สคบศ. วิชาการ ครั้งที่ 1).* 3 สิงหาคม 2563, 58-59. นครปฐม: สคบศ.

พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ, ดรุณี ปัญจรัตนากร, สำเริง อ่อนสัมพันธุ์, สุริยะ วชิรวงศ์ไพศาล, ฤทธิเดช พรหมดี, และวิรัช เจริญเชื้อ. (2564). การพัฒนาโมดูลการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับระบบไอซีทีและนวัตกรรมเพื่อการบริหารการศึกษา. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติพะเยาวิจัย ครั้งที่ 10.* 25-28 มกราคม 2564, 3529-3544. พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา.

พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ, สุริยะ วชิรวงศ์ไพศาล, ดรุณี ปัญจรัตนากร, และขจรศักดิ์ ศิริมัย. (2564). การพัฒนาแพลตฟอร์มระบบการจัดการเรียนรู้ออนไลน์รายวิชาการฝึกปฏิบัติการวิชาชีพการบริหารการศึกษาสำหรับบัณฑิตศึกษาสาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา. ใน *การประชุมทางวิชาการ ครั้งที่ 16 ประจำปี 2564.* สมาคมเครือข่ายการพัฒนาวิชาชีพอาจารย์และองค์กรระดับอุดมศึกษาแห่งประเทศไทย (ควอท), 25-26 มีนาคม 2564, 155-166. กรุงเทพฯ: ควอท.

พรทิพย์ วงศ์สินอุดม. (2558). *การพัฒนาแอปพลิเคชันบทเรียนบนคอมพิวเตอร์พกพาร่วมกับการเรียนแบบเพื่อนช่วยเพื่อนที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ร่วมกันของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 จังหวัดเพชรบุรี.* (วิทยานิพนธ์หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.

รุ่งหทัย บุญพรม. (2562). Digital Learning Platform: เทรนด์การเรียนรู้ในยุคดิจิทัล. *วารสารพัฒนาข้าราชการ กทม*, 84-89.

สุริยะ วชิรวงศ์ไพศาล, ดรุณี ปัญจรัตนากร, และพงษ์ศักดิ์ ผกามาศ. (2563). การพัฒนาระบบบริหารจัดการเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการศึกษาทางเลือกสำหรับการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษา. ใน *การประชุมทางวิชาการเพื่อนำเสนอผลงานและนวัตกรรมทางวิชาการของผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา (สคบศ. วิชาการ ครั้งที่ 1).* 3 สิงหาคม 2563, 55-56. นครปฐม: สคบศ.

สุริยะ วชิรวงศ์ไพศาล, ปรางทิพย์ เสยกระโทก, และพงษ์ศักดิ์ ผกามาศ. (2564). การพัฒนาแพลตฟอร์มการเรียนการสอนออนไลน์เกี่ยวกับการบัญชีการเงินโดยใช้เทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับผู้เรียนระดับปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจ. ใน *การประชุมทางวิชาการ ครั้งที่ 16 ประจำปี 2564.* สมาคมเครือข่ายการพัฒนาวิชาชีพอาจารย์ และองค์กรระดับอุดมศึกษาแห่งประเทศไทย (ควอท), 25-26 มีนาคม 2564, 187-197. กรุงเทพฯ: ควอท.

สุริยะ วชิรวงศ์ไพศาล และพงษ์ศักดิ์ ผกามาศ. (2564). การพัฒนาแพลตฟอร์มการเรียนการสอนออนไลน์เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจโดยใช้เทคนิคการจัดการเรียนรู้แบบใช้กิจกรรมเป็นฐานสำหรับผู้เรียนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง. ใน *การประชุมทางวิชาการเพื่อนำเสนอผลงานและนวัตกรรมทางวิชาการของผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการ (สคบศ. วิชาการ ครั้งที่ 2).* 22 มิถุนายน 2564. นครปฐม: สคบศ.

Chen, W., Tang, X. and Mou, T. (2019). Course Design and Teaching Practice in STEAM Education at Distance via an Interactive E-learning Platform: A Case Study. *Asian Association of Open Universities Journal. 14*(2), 122-133.

Cheng, Y.-M. (2020). Students' Satisfaction and Continuance Intention of the Cloud-Based e-Learning System: Roles of Interactivity and Course Quality Factors. *Education + Training. 62*(9), 1037-1059.

Davenport, T. and Michelman, P. (2018). *Management on the Cutting Edge.* New York: The MIT Press.

Kant, N., Prasad, K.D. and Anjali, K. (2021). Selecting an Appropriate Learning Management System in Open and Distance Learning: a Strategic Approach. *Asian Association of Open Universities Journal. 16*(1), 79-97.

Norleyza Jailani, Zuraidah Abdullah, Marini Abu Bakar. (2015). *Usability Guidelines for Developing Mobile Application in the Construction Industry.* Software Technology and Management Research Centre, Faculty of Information Science and Technology, University Kebangsaan Malaysia.

Rajabion, L., Wakil, K., Badfar, A., Nazif, M. and Ehsani, A. (2019). A New Model for Evaluating the Effect of Cloud Computing on the E-learning Development. *Journal of Workplace Learning. 31*(5), 324-344.

Sedkaoui, S. and Khelfaoui, M. (2019). Understand, Develop and Enhance the Learning Process with Big Data. *Information Discovery and Delivery. 47*(1), 2-16.

Ukhov, P.A. Borshchenko, D.A. Kabanov, D.D. Bergen, M.E. and Ryapukhin, A.V. (2021). Customization of Open-Source Solutions on the Example of the LMS Moodle Distance Learning Platform. *Journal of Physics: Conference Series. 1889*(2021), 1-8.

Xin, Y., Zuo, X. and Huang, Q. (2018). Research on the Construction of Seamless Learning Platform Based on Open Education. *Asian Association of Open Universities Journal. 13*(1), 88-99.

ระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6

Online Teaching-Learning Management System on Thai Language Subject with Collaborative Learning Management Techniques for Prathomsuksa 6 Students

ปรีชา ศรีซองเชศ[1] และพงษ์ศักดิ์ ผกามาศ[2]

Pricha Srisongchet [1] and Phongsak Phakamach[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม 73170[1,2]

E-mail: Land_pricha3103@hotmail.co.th[1], phongsak.pha@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ (1) เพื่อสร้างระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 (2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 (3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อการเรียนด้วยระบบบริหารการจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทย และ (4) เพื่อหาค่าดัชนีประสิทธิผลและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจากการใช้ระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนดาราคาม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำนวน 55 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) แพลตฟอร์มระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกัน 2) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และ 3) แบบประเมินคุณภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติทดสอบทีผลการวิจัยพบว่า (1) ระบบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพ 80.36/89.14 ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 (2) มีค่าดัชนีประสิทธิผลเท่ากับ 0.8249 นักเรียนที่เรียนด้วยระบบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ดังกล่าวมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ผลประเมินคุณภาพของระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์จากผู้เชี่ยวชาญอยู่ในระดับมากและ (4) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบที่พัฒนาขึ้นว่าสามารถนำไปใช้ได้จริงและก่อให้เกิดการเรียนรู้วิชาภาษาไทยสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่มีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ภาษาไทย เทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกัน ประถมศึกษาปีที่ 6

Abstract

The objectives of this research were: (1) to create an online teaching-learning management system in Thai language with collaborative learning management techniques for Prathomsuksa 6 students; (2) to assess the effectiveness of the online teaching- learning management system Thai language course with techniques of joint learning management according to the 80/80 standard; (3) to study the opinions of experts on learning with the online teaching management system in Thai subject; and (4) to determine the index of effectiveness and learning achievement from using the online teaching management system in Thai subject with collaborative learning management techniques for Prathomsuksa 6 students. The sample studied 55 Prathomsuksa 6 students at Darakam school under the Office of Primary Educational Service Area, Bangkok. The research instrument included: 1) Thai language teaching-learning management system using collaborative learning management techniques; 2) effective value testing form; and 3) quality assessment form for experts. The collected data were analyzed through a statistical software program that provided percentage, mean, standard deviation and t-test values. The research results were as follows: (1) Thai language teaching-learning management model using collaborative learning management techniques developed has an efficiency of 80.36/89.14 and is consistent with the 80/80 standard criteria. (2) The effective values of 0.8249 or 82.49%. The student achievement score of the pretest was significantly higher than that of the posttest at the level of .05. (3) The results of the quality assessment of the online teaching-learning management system from the experts were at a high level and (4) there were opinions about the system being developed that it can be used in practice and contributes to learning Thai language for Prathomsuksa 6 students place effective.

Keywords: Thai Language, Collaborative Learning Management Techniques, Prathomsuksa 6.

บทนำ

กระทรวงศึกษาธิการกำหนดให้มีการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง พ.ศ. 2552-2561 ซึ่งมีวิสัยทัศน์ที่ว่า “ให้คนไทยได้เรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพ” มีการปฏิรูปการศึกษาและการเรียนรู้อย่างเป็นระบบใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการเรียนรู้ การเพิ่มโอกาสและทางเลือกทางการศึกษา การเปิดโอกาสให้คนไทยเข้าถึงการเรียนรู้อย่างมีคุณภาพ และการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนของสังคมเพื่อการจัดการศึกษา โดยมุ่งพัฒนาคุณภาพ 4 ด้าน ได้แก่ คนไทย ครู ผู้เรียนและสถานศึกษา และ

การบริหารจัดการ ประกอบกับการใช้หลักสูตรแกนกลางทั่วประเทศที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพผู้เรียนสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ มีแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และมีความชัดเจนต่อการนำไปปฏิบัติจริง สืบเนื่องมาจนถึงพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2562 ฉบับที่ 4 ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานก็ได้กำหนดให้มีจุดเน้นการพัฒนาคุณภาพสำหรับเป็นแนวทางการขับเคลื่อนหลักสูตร การจัดการเรียนรู้ รวมถึงการวัดและประเมินผลสู่การเพิ่มคุณภาพโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ [1] อย่างไรก็ตาม การบริหารจัดการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อให้เกิดการพัฒนาดังที่กล่าวมาก็ยังเป็นประเด็นที่ต้องมีการพิจารณากันต่อไป

ภาษาไทย ถือเป็นเครื่องมือในการสื่อสารที่สำคัญ การใช้ภาษาไทยไม่ถูกต้อง อ่านไม่ออกหรือเขียนไม่ได้ย่อมส่งผลให้การสื่อสารผิดพลาด ดังพระราชดำรัสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา ณ ศาลาดุสิตาลัย สวนจิตรลดา วันพุธที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2539 ว่า “วิธีที่จะทำให้คนเป็นคนดีนั้นก็มีเช่นกัน การศึกษาเมื่อก่อนนี้ด้านการศึกษา คนในเมืองไทยนี่มีความรู้ การอ่านหนังสือ เขียนหนังสือมีมาก เปรียบเทียบกับประเทศอื่นค่อนข้างจะสูง คือ มีการอ่านการเขียนได้เปอร์เซ็นต์สูงแต่มาปัจจุบันนี้น้อยลง เพราะว่าคนเพิ่ม โรงเรียนหรือผู้มีหน้าที่สอนน้อยลง เปรียบเทียบกันความเปลี่ยนแปลงในการใช้ภาษาไทยของคนไทยที่อยู่ในประเทศไทยและที่อยู่ในต่างประเทศ และในฐานะที่ภาษาไทยเป็นเอกลักษณ์ภูมิปัญญาของชาติและเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารร่วมกันของคนไทย จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่คนไทยทุกคนควรศึกษาเรียนรู้ภาษาไทย เพื่อให้สามารถฟัง พูด อ่าน เขียน และคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ใช้เป็นสื่อในการศึกษาเรียนรู้ภาษาไทยระดับที่สูงขึ้น และในการเรียนรู้กลุ่มสาระการเรียนรู้อื่น” สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีพระราชดำรัส เรื่อง การจัดการเรียนการสอนภาษาไทยในการประชุมอบรมของสมาคมครูภาษาไทยแห่งประเทศไทย วันที่ 26 กรกฎาคม พ.ศ. 2549 ณ โรงแรมแอมบาสซาเดอร์ กรุงเทพฯ ว่า “มีความคาดหวังว่านักเรียนพวกนี้น่าจะอ่านออกเขียนได้ทำเลขได้ ให้มีความรู้พอใช้ในชีวิตประจำวันหลายคนที่มาบอกว่าเขาอ่านตำราแล้วประสบความสำเร็จในชีวิต สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ ท่านทรงสอนเสมอว่าให้พยายามสอนให้คนอ่านออกเขียนได้ ถึงเราจะไปเยี่ยมราษฎรไม่ได้ทั่วถึงเพราะว่าประเทศเรานี้กว้างใหญ่ แต่ถ้าเราส่งหนังสือไปให้หรือจัดตั้งห้องสมุดให้เขาก็จะได้อ่านความรู้” จากพระราชดำรัสที่ทรงให้ความสำคัญกับการอ่านและการใช้ภาษาไทย ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) จึงมีนโยบายในการติดตามการดำเนินงานเกี่ยวกับการแก้ปัญหาการอ่านออกเขียนได้ของนักเรียนโดยได้กำหนดเป้าหมายให้นักเรียนอ่านออกเขียนได้ทุกช่วงชั้นและยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภาษาไทยให้สูงขึ้น [2]

การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือและทำงานร่วมกัน (Cooperative & Collaborative Learning) นับว่าเป็นการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยใช้กระบวนการกลุ่มให้ผู้เรียนได้มีโอกาสทำงานร่วมกันเพื่อผลประโยชน์และเกิดความสำเร็จร่วมกันของกลุ่ม ซึ่งการเรียนแบบร่วมมือมิใช่เป็นเพียงจัดให้ผู้เรียนทำงานเป็นกลุ่ม เช่น ทำรายงาน ทำกิจกรรมประดิษฐ์หรือสร้างชิ้นงาน อภิปราย ตลอดจนปฏิบัติการทดลองแล้ว และผู้สอนทำหน้าที่สรุปความรู้ด้วยตนเองเท่านั้น [3] แต่ผู้สอนจะต้องพยายามใช้กลยุทธ์วิธีให้

ผู้เรียนได้ใช้กระบวนการประมวลสิ่งที่มาจากการทำกิจกรรมต่าง ๆ จัดระบบความรู้สรุปเป็นองค์ความรู้ด้วยตนเองเป็นหลักการสำคัญ นอกจากนี้ในการเรียนรู้ร่วมกันยังมีการประยุกต์ใช้สื่อการสอนทางคอมพิวเตอร์และระบบออนไลน์ที่สามารถอธิบายเนื้อหา แสดงภาพประกอบ รวมถึงการเคลื่อนที่ของภาพหรือวีดีโอ ซึ่งทำให้ผู้เรียนได้เข้าใจและได้เห็นถึงส่วนที่เกิดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ตามระบบการจัดการเรียนรู้ (Learning Management System : LMS) สมัยใหม่ การมีระบบการจัดการเรียนรู้และสื่อการสอนออนไลน์ยังสามารถที่จะให้ผู้เรียนเรียนได้อย่างอิสระ โดยให้ผลย้อนกลับได้อย่างอิสระและมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองต่อผู้เรียนได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนได้ทราบผลการเรียนรู้ของตนเอง ประโยชน์ของระบบจัดการเรียนรู้ออนไลน์ที่เห็นได้ชัดเจนก็คือสามารถช่วยเพิ่มแรงจูงใจให้แก่ผู้เรียนได้โดยการออกแบบโปรแกรมให้มีภาพและเสียง มัลติมีเดีย และสามารถโต้ตอบกับผู้เรียนได้อย่างรวดเร็ว [4-5] ดังนั้นการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือและทำงานร่วมกัน ผู้สอนต้องเลือกเทคนิคการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับผู้เรียนและผู้เรียนก็ต้องมีความพร้อมที่จะร่วมทำกิจกรรมและรับผิดชอบงานของกลุ่มร่วมกัน โดยกลุ่มจะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อสมาชิกทุกคนได้เรียนรู้บรรลุตามจุดมุ่งหมายเดียวกัน นั่นคือ การเรียนเป็นกลุ่มหรือเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพนั่นเอง [6]

จากนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการดังกล่าว เมื่อนำมาปรับใช้กับโรงเรียนดาราคาม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร และมีการดำเนินงานมาแต่ยังพบว่านักเรียนช่วงชั้นที่ 2 (ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6) ยังมีปัญหาด้านการเรียนวิชาภาษาไทยโดยเฉพาะอย่างยิ่งการอ่านและการเขียนดังนี้ (1) อ่านและเขียนคำที่สะกดไม่ตรงมาตราผิด (2) การคัดลอกข้อความไม่ถูกต้อง (3) การเขียนสรุปเรื่องที่อ่านไม่ได้ (4) การเขียนแผนภาพโครงเรื่องและแผนภาพความคิดไม่ได้ (5) เขียนถูกเสียงแต่ผิดรูป เช่น เขียนข้างล่าง เป็น ค่างล่าง (6) เขียนคำที่มีพยางค์มากกว่าหนึ่งไม่ครบ (7) ไม่เข้าใจความหมายของคำและเนื้อเรื่องที่อ่าน และ (8) ครูผู้สอนไม่เข้าใจวิธีการสอนการอ่านการเขียนที่ถูกต้อง จากการศึกษาบทความวิชาการและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือร่วมใจในอดีตที่ผ่านมาพบว่า วัตถุประสงค์ของการจัดการเรียนรู้ร่วมกัน ได้แก่ 1) เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และฝึกทักษะกระบวนการกลุ่มได้ฝึกบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำงานกลุ่ม 2) เพื่อให้ผู้เรียนได้พัฒนาทักษะการคิดค้นคว้า ทักษะการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ทักษะการคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา การตัดสินใจ การตั้งคำถาม ตอบคำถาม การใช้ภาษาและการพูด เป็นต้น และ 3) เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะทางสังคม การอยู่ร่วมกับผู้อื่น การมีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น การเสียสละ การยอมรับกันและกัน การไว้วางใจ การเป็นผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น ดังนั้นการจัดการเรียนการสอนรูปแบบนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการบริหารจัดการเรียนการสอนรายวิชาภาษาไทยสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 เป็นอย่างดี [7]

จากแนวคิดดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจพัฒนาระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนดาราคาม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการวิจัยและพัฒนา (Research and Development : R &D) การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการบริหารจัดการของเดมมิ่งหรือ PDCA (P=Plan,

D=Do, C=Check, A=Act) เพื่อสร้างแพลตฟอร์มระบบบริหารจัดการเรียนรู้วิชาภาษาไทยและการใช้รูปแบบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 และการพัฒนาไปสู่ระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์ของโรงเรียนดาราคาม (DRK Forward Model) ซึ่งเป็นการประยุกต์ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษาเป็นเครื่องมือเสริมในการจัดการเรียนการสอนในวิชาดังกล่าวรวมถึงการนำไปใช้เป็นต้นแบบสำหรับการบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์ให้กับโรงเรียนอื่น ๆ ท่ามกลางสถานการณ์ระบาดของโคโรนาไวรัส (Covid-19) ทำให้ผู้เรียนรู้จักการแสวงหาคำตอบจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ ด้วยตนเองอันเป็นผลให้เกิดพฤติกรรมที่ฝังแน่นเมื่อผู้เรียน “เรียนรู้ว่าจะเรียนรู้ได้อย่างไร (Learn how to Learn)” อีกทั้งจะเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการจัดการเรียนการสอนบนเครือข่ายการเรียนรู้ออนไลน์บนอินเทอร์เน็ต ซึ่งนำมาใช้ในการดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอนในวิชาภาษาไทยโดยสร้างบรรยากาศให้เป็นดิจิทัลเพื่อการเรียนรู้ (Digital for Learning) โดยคาดหวังว่าระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันที่พัฒนาขึ้นจะเป็นระบบที่ช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ร่วมกันในชั้นเรียนเพื่อสร้างสมรรถนะแห่งการเรียนรู้ร่วมกัน และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้ให้แพร่หลายในแวดวงการศึกษาของสถาบันที่มีการเรียนการสอนที่ใช้ระบบไอซีทีและนวัตกรรมทางการศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สี่ข้อ คือ (1) เพื่อสร้างระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 (2) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 (3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อการเรียนด้วยระบบบริหารการจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทย และ (4) เพื่อหาค่าดัชนีประสิทธิผลและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจากการใช้ระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6

การทบทวนวรรณกรรม

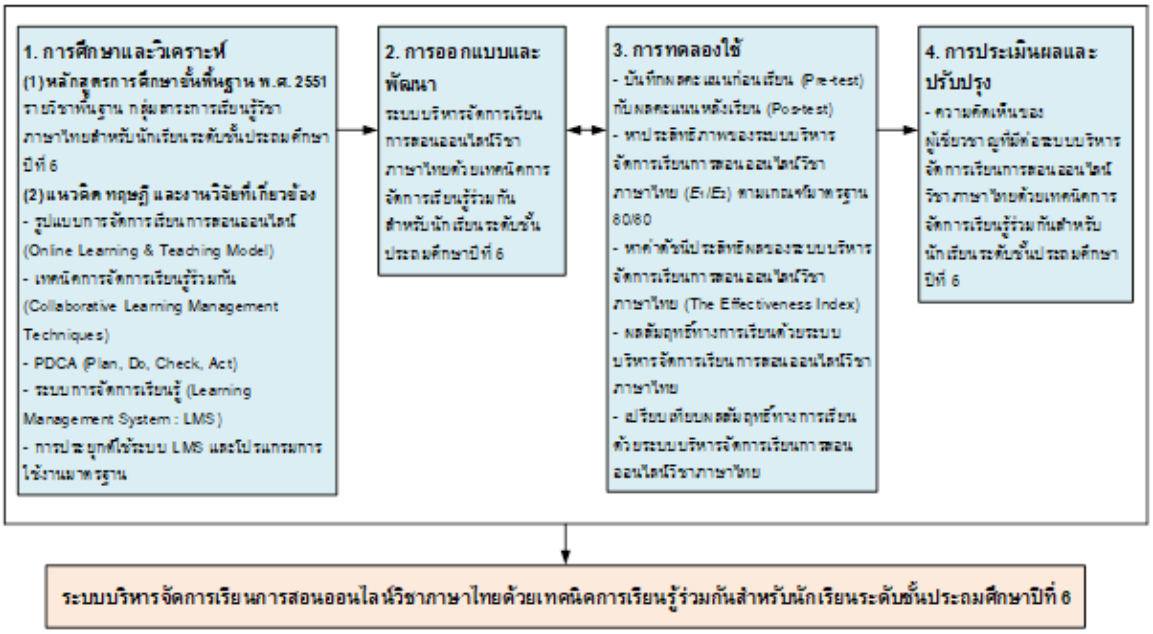
ระบบบริหารจัดการเรียนการสอน

ระบบบริหารจัดการเรียนการสอน (Learning Management System (LMS) เป็นซอฟต์แวร์ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการเรียนการสอนผ่านเว็บ จะประกอบด้วยเครื่องมืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้สอน ผู้เรียน ผู้ดูแลระบบ โดยที่ผู้สอนนำเนื้อหาและสื่อการสอนขึ้นเว็บไซต์รายวิชาตามที่ได้ขอให้ระบบ จัดไว้ให้ได้โดยสะดวก ผู้เรียนเข้าถึงเนื้อหา กิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยผ่านเว็บผู้สอนและผู้เรียนติดต่อสื่อสารได้ผ่านทางเครื่องมือการสื่อสารที่ระบบจัดไว้ให้ เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ห้องสนทนา กระดานถาม-ตอบ เป็นต้น นอกจากนั้นแล้วยังมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ การเก็บบันทึกข้อมูล กิจกรรมการเรียนของผู้เรียนไว้บนระบบ

เพื่อผู้สอนสามารถนำไปวิเคราะห์ติดตามและประเมินผลการเรียนการสอนในรายวิชานั้นอย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่ปรากฏในผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ซึ่งสามารถแสดงได้ตามลำดับดังนี้

ณรงค์ฤทธิ์ ธีระเวช และกฤษมันต์ วัฒนาณรงค์ (2564, น. 287) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบบริหารจัดการเรียนรู้เพื่อสนับสนุนวิธีการสอนแบบตั้งคำถาม” โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการเรียนรู้เพื่อสนับสนุนวิธีการเรียนการสอน แบบตั้งคำถาม 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพที่มีต่อระบบบริหารจัดการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้น และ 3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อระบบบริหารจัดการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้น ใช้วิธีการวิจัยและพัฒนา ศึกษาประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการเรียนรู้ ด้วยแบบประเมินประสิทธิภาพแบบ Black Box Testing โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 ท่าน ศึกษาความพึงพอใจของระบบบริหารจัดการเรียนรู้ ด้วยแบบประเมินความพึงพอใจ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาสาขาวิชาระบบสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 35 ท่าน เลือกด้วยวิธีแบบเจาะจง ใช้สถิติ One Sample Kolmogorov-Smirnov Test เพื่อทดสอบการกระจายของการประเมิน ผลการวิจัยพบว่า ระบบบริหารจัดการเรียนรู้ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนแบบตั้งคำถาม ประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลัก 4 ส่วนคือ ส่วนของการลงทะเบียนผู้ใช้งาน ส่วนของการจัดการเรียนการสอน ส่วนของกระดานสนทนา และส่วนข้อมูลสถิติภาพรวมของระบบ โดยระบบที่พัฒนา มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุด คือด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชั่นงานของระบบ ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญไปในทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้เรียนมีความพึงพอใจในการใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นในระดับมากที่สุด และด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือด้านการทำงานของระบบเช่นเดียวกับผู้เชี่ยวชาญ ความเห็นของผู้เรียนไปในทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (R&D) เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นนักเรียนระดับประถมศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนวิชาภาษาไทยในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 โรงเรียนดาราคาม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำนวน 55 คน ได้มาจากการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยใช้ห้องเรียนเป็นหน่วยสุ่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย (1) แพลตฟอร์มระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกัน (2) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และ (3) แบบประเมินคุณภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามจะเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตลอดจนความเหมาะสมของภาษาและการใช้ถ้อยคำแล้วนำไปทดลองใช้ จากนั้นนำมาทดสอบหาค่าความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) และหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยหาค่า Item Total Correlation ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .957

การดำเนินการวิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการ 4 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาและวิเคราะห์ ซึ่งมีขั้นตอนย่อยดังนี้ 1) ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์สำหรับโรงเรียนดาราคาม (Documentation Method) 2) รวบรวมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญวิชาภาษาไทยในระดับประถมศึกษา จำนวน 5 คน โดยการสัมภาษณ์ (Interview Method) จากการเลือกผู้เชี่ยวชาญแบบเจาะจง 3) รวบรวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญด้านระบบไอซีทีและนวัตกรรมทางการศึกษา โดยใช้การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) จากการเลือกผู้เชี่ยวชาญแบบเจาะจง ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบและพัฒนา ขั้นตอนที่ 3 การทดลองใช้ เพื่อทดลองใช้งานระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 และขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลและปรับปรุง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยดำเนินการดังนี้ (1) ขั้นตอนที่ 1 การพัฒนาระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ประกอบด้วย

1.1) การประเมินคุณภาพของระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 คน โดยใช้เกณฑ์การประเมินแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีเกณฑ์การแปลความหมายจะเป็นดังนี้ 4.21-5.00 หมายถึง ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด 3.41-4.20 หมายถึง ประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก 2.61-3.40 หมายถึง ประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง 1.81-2.60 หมายถึง ประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย และ 1.00-1.80 หมายถึง ประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยที่ช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น

กำหนดได้จากสูตร = (5-1)/5 = 0.8 1.2) การวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ได้แก่ (1) หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของคะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งได้จากแบบทดสอบแต่ละหน่วยการเรียนและคะแนนวัดผลสัมฤทธิ์หลังการเรียน (2) หาประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 (3) หาดัชนีประสิทธิผล (4) วิเคราะห์เปรียบเทียบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนโดยใช้สถิติ t-test และ (5) วิเคราะห์ความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการเรียนด้วยรูปแบบการจัดการเรียนการสอนด้วยวิธีการดังกล่าว โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ โดยใช้เกณฑ์การประเมินแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

(2) ขั้นตอนที่ 2 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ได้แก่ 1) ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ตามแบบอิงเกณฑ์ของ Brennan 2) ค่าระดับความยาก (Difficulty) 3) ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบทดสอบแต่ละข้อ โดยใช้สูตร IOC (4) ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบทดสอบ โดยใช้สูตร KR20 ของคูเดอร์ ริชาร์ดสัน (Kuder – Richardson)

$$B = \frac{U}{n_1} - \frac{L}{n_2},\ P = \frac{Ru+Rl}{2f},\ \text{IOC} = \frac{\sum R}{n},\ r_{tt} = \frac{k}{k-1}\left(1 - \frac{\sum pq}{s^2}\right)$$

(3) ขั้นตอนที่ 3 สถิติที่ใช้ในการหาค่าดัชนีประสิทธิผล โดยใช้วิธีของ กูดแมน เฟรทเชอร์ และ ชไนเดอร์

$$\text{ค่าดัชนีประสิทธิผล} = \frac{\text{ร้อยละของผลรวมของคะแนนหลังเรียน} - \text{ร้อยละของผลรวมของคะแนนก่อนเรียน}}{100 - \text{ร้อยละของผลรวมของคะแนนก่อนเรียน}}$$

(4) ขั้นตอนที่ 4 การหาประสิทธิภาพของรูปแบบการจัดการเรียนการสอนตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 โดยใช้สูตรในการคำนวณ

$$E_1 = \frac{\frac{\sum X}{n} \times 100}{A},\ E_2 = \frac{\frac{\sum X}{n} \times 100}{B}$$

(5) ขั้นตอนที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนผลการทดสอบก่อนเรียนกับหลังเรียนโดยใช้ t-test (Dependent Samples) โดยใช้สูตรในการคำนวณ

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{n\sum D^2 - (\sum D)^2}{(n-1)}}}$$

ผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6” สามารถแสดงผลการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) ผลการพัฒนาระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ทำให้ได้ระบบบริหารจัดการ

เรียนรู้วิชาภาษาไทยที่สอดคล้องกับกลุ่มสาระการเรียนรู้วิชาภาษาไทยในระดับประถมศึกษา การออกแบบและพัฒนาตามวิธีการที่ได้นำเสนอมานี้สามารถมั่นใจได้ในเรื่องคุณภาพที่เพียงพอสำหรับการนำระบบบริหารจัดการเรียนรู้ออนไลน์วิชาภาษาไทยที่พัฒนาขึ้นนี้ไปใช้งานได้จริงสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 2) ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 พบว่า ระบบนี้มีประสิทธิภาพ 80.36/89.14 หมายความว่า ระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันที่พัฒนาขึ้นทำให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการเรียนรู้เท่ากับร้อยละ 80.36 และมีประสิทธิภาพทางการเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียนเท่ากับร้อยละ 89.14 จึงเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 ตามความมุ่งหมายในการวิจัยที่ตั้งไว้ 3) ผลการศึกษาเพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 พบว่า คุณภาพของระบบที่พัฒนาขึ้นนี้เฉลี่ยอยู่ในระดับระดับมาก ($\bar{X}$=4.12, S.D.=0.76) โดยมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหาในการนำเสนอ ($\bar{X}$=4.05, S.D.=0.78) ด้านเทคนิคกระบวนการออกแบบ ($\bar{X}$=4.03, S.D.=0.79) และด้านทัศนคติ ($\bar{X}$=4.34, S.D.=0.69) และ 4) ผลการหาค่าดัชนีประสิทธิผล (The Effectiveness Index) ของระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเท่ากับ 0.8249 (82.49%) และผลการหาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนที่เรียนด้วยระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนเท่ากับ 32.15 จากคะแนนเต็ม 40 คิดเป็นร้อยละ 80.36 และคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนเท่ากับ 35.65 จากคะแนนเต็ม 40 คิดเป็นร้อยละ 89.14 เมื่อนำคะแนนเฉลี่ยที่ได้ไปทดสอบด้วย t-test (t=-16.79) พบว่าคะแนนหลังเรียนสูงกว่าคะแนนก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุป

จากการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 สามารถสรุปประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้ 1) ผลการพัฒนาระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ตามวิธีการที่ได้นำเสนอมานี้สามารถมั่นใจได้ในเรื่องคุณภาพที่เพียงพอสำหรับการนำระบบบริหารจัดการเรียนรู้ออนไลน์วิชาภาษาไทยที่พัฒนาขึ้นนี้ไปใช้งานได้จริงสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 2) ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 พบว่า ระบบนี้มีประสิทธิภาพ 80.36/89.14 หมายความว่า ระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการ

เรียนรู้ร่วมกันที่พัฒนาขึ้นทำให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการเรียนรู้เท่ากับร้อยละ 80.36 และมีประสิทธิภาพทางการเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เรียนเท่ากับร้อยละ 89.14 จึงเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 ตามความมุ่งหมายในการวิจัยที่ตั้งไว้ 3) ผลการศึกษาเพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 พบว่า คุณภาพของระบบที่พัฒนาขึ้นนี้เฉลี่ยอยู่ในระดับระดับมาก โดยมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหาในการนำเสนอ ด้านเทคนิคกระบวนการออกแบบ และด้านทัศนคติ 4) ผลการหาค่าดัชนีประสิทธิผล (The Effectiveness Index) ของระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเท่ากับ 0.8249 และผลการหาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนที่เรียนด้วยระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนเท่ากับ 32.15 จากคะแนนเต็ม 40 คิดเป็นร้อยละ 80.36 และคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนเท่ากับ 35.65 จากคะแนนเต็ม 40 คิดเป็นร้อยละ 89.14 เมื่อนำคะแนนเฉลี่ยที่ได้ไปทดสอบด้วย t-test (t=-16.79) พบว่าคะแนนหลังเรียนสูงกว่าคะแนนก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้และพัฒนา เพื่อให้ระบบบริหารจัดการเรียนการสอนออนไลน์วิชาภาษาไทยด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ควรพิจารณาถึงวิธีการนำไปใช้และพัฒนาประกอบด้วย

(1) เนื้อหาของบทเรียนต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้ตามมาตรฐานของหลักสูตร รวมถึงการอาศัยเทคนิคการเรียนรู้เชิงรุกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับเนื้อหาวิชา

(2) บอกจุดประสงค์การเรียนรู้และกระบวนการนำไปสู่การเรียนรู้กับผู้เรียนอย่างชัดเจน

(3) การออกแบบโครงสร้างและวางแผนเส้นทางการเข้าถึงการเรียนรู้ที่ดีโดยมีการตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเป็นระยะ ๆ

(4) มีระบบตรวจสอบว่าผู้เรียนบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ตามที่กำหนดรวมถึงการสร้างระบบติดตามหรือแจ้งเตือนเป็นบางโอกาส

(5) ต้องให้ผู้เรียนเรียนรู้แบบ Non-Linear Approach, Active Learning และ Blended Learning โดยการผสานวิธีการเรียนรู้ให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจเนื้อหาอย่างถ่องแท้

(6) การพัฒนาไปสู่การเรียนรู้เชิงวิเคราะห์และวิพากษ์ โดยการเพิ่มเติมกรณีศึกษาที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้จริงในอนาคต

(7) จัดให้มีแบบฝึกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและมีการโต้ตอบกลับทันทีทันใด

(8) การบันทึกข้อมูลการเข้าถึงและผลการประมวลความรู้โดยอาศัยรูปแบบการประมวลความรู้ตามมาตรการเรียนรู้ที่กำหนด

(9) การใช้งานแพลตฟอร์มออนไลน์ในรูปแบบมาตรฐานบนเครื่องมือและอุปกรณ์การสื่อสารต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ โน๊ตบุ๊ค แทบเล็ต และสมาร์ทโฟน เป็นต้น และ

(10) การเลือกใช้ซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหารายวิชาที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มศักยภาพการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ประกอบด้วย

(1) ควรมีการนำระบบหรือแพลตฟอร์มนี้ไปทดลองใช้กับผู้เรียนจากสถานศึกษาอื่นในระดับชั้นเดียวกัน จะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพสำหรับการนำมาปรับปรุงองค์ประกอบที่จะใช้เป็นสื่อการเรียนรู้ให้ได้มาตรฐานมากยิ่งขึ้น

(2) ควรมีการวิจัยและพัฒนาระบบหรือแพลตฟอร์มนี้ให้มีองค์ประกอบที่จะใช้เป็นสื่อการเรียนรู้มาตรฐานมากยิ่งขึ้น จะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพื่อนำมาปรับปรุงระบบการบริหารจัดการเรียนรู้ในรายวิชาให้มีประสิทธิภาพและพัฒนาผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ของผู้เรียนให้มากขึ้น

(3) ควรมีการวิจัยและพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลโดยอาศัยรูปแบบการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended Learning) ที่สามารถทำให้ผู้เรียนในลักษณะออนไลน์มีความรู้สึกและจินตนาการเชิงบวกมากยิ่งขึ้น โดยการพัฒนามัลติมีเดียที่ดึงดูดความสนใจของผู้เรียนระดับประถมศึกษาให้ดีขึ้น และ

(4) ควรมีการวิจัยและพัฒนาแพลตฟอร์มการจัดการเรียนการสอนรายวิชาอื่น ๆ เพิ่มขึ้นอีกเพื่อเป็นการเพิ่มทรัพยากรการเรียนรู้สมัยใหม่รวมถึงการใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการเรียนการสอนออนไลน์ที่ให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ที่มีประสิทธิผลสำหรับการพัฒนาการศึกษาในระดับขั้นพื้นฐานของประเทศไทยต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิจัยฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยและตีพิมพ์เผยแพร่จากวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2562). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2562 ฉบับที่ 4.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์รับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.

เกียรติพงษ์ นุ่มแนบ และเกศินี ครุณาสวัสดิ์. (2562). *การพัฒนาหน่วยการเรียนรู้ เรื่อง "หากสยามยังอยู่ยั้งยืนยง" เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะรักชาติ ศาสน์ กษัตริย์ สำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย.* (วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ญาณินท์ อุดมสุขถาวร. (2562). *การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาความคิดสร้างสรรค์กลุ่มสาระสาระการเรียนรู้ศิลปะ โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์ร่วมกับสื่อ Augmented Reality สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3.* (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). สาขาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ณรงค์ฤทธิ์ ธีระเวช และกฤษมันต์ วัฒนาณรงค์. (2564). *การพัฒนาระบบบริหารจัดการเรียนรู้เพื่อสนับสนุนวิธีการสอนแบบตั้งคำถาม. วารสารรัชต์ภาคย์, 15*(42), 287.

ปรัชญนันท์ นิลสุข. (2555). *เทคโลยีสารสนเทศทางการศึกษา.* กรุงเทพฯ: ศูนย์ผลิตตำราเรียนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ และปรางทิพย์ เสยกระโทก. (2556). การพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์แบบมีปฏิสัมพันธ์รายวิชาระบบไอซีทีและการจัดการยุคใหม่. *วารสารสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 31*(1), 25-43.

สุริยะ วชิรวงศ์ไพศาล, ดรุณี ปัญจรัตนากร, และพงษ์ศักดิ์ ผกามาศ. (2563). การพัฒนาระบบบริหารจัดการเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการศึกษาทางเลือกสำหรับการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษา. ใน *การประชุมสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา (สคบศ. วิชาการ) ครั้งที่ 1.* หน้า 55-56. 3 สิงหาคม 2563.

สุริยะ วชิรวงศ์ไพศาล, ฤทธิเดช พรหมดี, นฤมล รอดเนียม, พิภพ วชังเงิน, และพงษ์ศักดิ์ ผกามาศ. (2564). การศึกษาองค์ประกอบของการจัดองค์กรแห่งนวัตกรรมทางการศึกษายุคดิจิทัลสำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่เหมาะสมในประเทศไทย. ใน *การประชุมวิชาการทางการศึกษา ครั้งที่ 9 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.* 5-7 พฤษภาคม 2564. หน้า 294-306. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สุริยะ วชิรวงศ์ไพศาล, ดรุณี ปัญจรัตนากร, และพงษ์ศักดิ์ ผกามาศ. (2563). การพัฒนาระบบบริหารจัดการเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการศึกษาทางเลือกสำหรับการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษา. ใน *การประชุมสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา (สคบศ.วิชาการ) ครั้งที่ 1.* หน้า 55-56. 3 สิงหาคม 2563.

Dhawan, S. (2020). Online Learning: A Panacea in the Time of Covid-19 Crisis. *Journal of Educational Technology Systems, 49*(1) 5-22.

Ghazal, S., Al-Samarraie, H. and Wright, B. (2020). A Conceptualization of Factors Affecting Collaborative Knowledge Building in Online Environments. *Online Information Review, 44*(1), 62-89.

Hamdan, K.M., Al-Bashaireh, A.M., Zahran, Z., Al-Daghestani, A., AL-Habashneh, S. and Shaheen, A.M. (2021). University Students' Interaction, Internet Self-Efficacy, Self-Regulation and Satisfaction with Online Education during Pandemic Crises of COVID-19 (SARS-CoV-2). *International Journal of Educational Management, 35*(3), 713-725.

Kagan, S. (2013). *Kagan Cooperative Learning.* Kagan Cooperative Learning Publisher.

Kai Wah Chu, S., Siu, F., Liang, M., Capio, C.M. and Wu, W.W.Y. (2013). Users' Experiences and Perceptions on Using two Wiki Platforms for Collaborative Learning and Knowledge Management. *Online Information Review, 37*(2), 304-325.

Ranjbarfard, M. and Heidari Sureshjani, M. (2018). Offering a Framework for Value Co-Creation in Virtual Academic Learning Environments. *Interactive Technology and Smart Education, 15*(1), 2-27.

Sabbah, S.S. (2016). The Effect of Jigsaw Strategy on ESL Students' Reading Achievement. *Arab World English Journal, 7*(1), 445-458.

Sankaranarayanan, S., Kandimalla, S.R., Cao, M., Maronna, I., An, H., Bogart, C., Murray, R.C., Hilton, M., Sakr, M. and Penstein Rosé, C. (2020). Designing for Learning During Collaborative Projects Online: Tools and Takeaways. *Information and Learning Sciences, 121*(7/8), 569-577.

Strauß, S. and Rummel, N. (2020). Promoting Interaction in Online Distance Education: Designing, Implementing and Supporting Collaborative Learning. *Information and Learning Sciences, 121*(5/6), 251-260.

Txin, C.X. and Yunus, M.M. (2019). The Effects of Kagan Cooperative Learning Structures in Teaching Subject–Verb Agreement among Rural Sarawak Learners. *Arab World English Journal (AWEJ), 10*(2), 151-164.

Yunus, M.M. (2018). Innovation in Education and Language Learning in 21st Century. *Journal of Sustainable Development Education and Research, 2*(1), 33-34.

ความสุขในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

Happiness at Work of Private School Teacher in Bunggum Bangkok

นฤพนธ์ แพสิน[1] และจิรศักดิ์ สุรังคพิพรรธน์[2]

Naruepon Pasin[1] and Jirasak Surungkapiprat[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1]
อาจารย์ประจำหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]
E-mail: narueponm2@gmail.com, jirsu@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อเปรียบเทียบความสุข 8 ด้าน ในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ จำนวน 161 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ครูโรงเรียนเอกชนที่สอนในระดับประถมศึกษาในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยใช้ตารางเครซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) จำนวน 147 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงาน และความสุขในการทำงานของบุคลากร 8 ด้าน คือ ด้านสุขภาพดี ด้านผ่อนคลายดี ด้านน้ำใจดี ด้านจิตวิญญาณดี ด้านครอบครัวดี ด้านสังคมดี ด้านใฝ่รู้ดี และด้านสุขภาพการเงินดี ผลการวิจัยพบว่า (1) ความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (2) การเปรียบเทียบความแตกต่างของความสุขในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ แตกต่างกัน ในด้านผ่อนคลายดี ด้านจิตวิญญาณดี และด้านสุขภาพการเงินดี จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน ในด้านผ่อนคลายดี ด้านจิตวิญญาณดี ด้านสังคมดี และด้านสุขภาพการเงินดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความสุขในการปฏิบัติงาน ครูโรงเรียนเอกชนในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

Abstract

The purpose of this research was (1) to study the happiness at work of private school teachers in Bueng Kum District Bangkok. (2) To compare the happiness in the work of teachers in private schools in Bueng Kum District Bangkok by gender, work experience and salary. The

population were 161 people, the sample were 147 people in Bangkok, were stratified by random sampling. population proportion the research tool was a questionnaire to measure factors affecting happiness at work. and happiness in the work of personnel They had confidence in job characteristics, good health, good relaxation, generosity, good spirituality. Good family, good society, good knowledge, and good financial health. The research finding were (1) The happiness at work of private school teacher in Bueng Kum Bangkok. Overall and each aspect were at high level. (2) The happiness at work of private school teacher in Bueng Kum Bangkok. When classified by gender was not statistically significant, classified by working experience was not statistically significant, different except happy relax, happy soul and happy money were statistically significant different at .05 level. And when classified by salary was not statistically significant, different except happy relax, happy soul, happy society and happy money were statistically significant different at .05 level

Keywords: Happiness at work, teacher in Bunggum Bangkok

บทนำ

ครู อาชีพครู วิชาชีพครู เป็นงานที่มีเกียรติและเป็นงานที่สร้างคนให้กับสังคม ครู คือ บุคคลที่มีหน้าที่หรือมีอาชีพในการสอนนักเรียน เกี่ยวกับวิชาความรู้ หลักการคิดการอ่าน รวมถึงการปฏิบัติและแนวทางในการทำงาน โดยวิธีในการสอนจะแตกต่างกันออกไปโดยคำนึงถึงพื้นฐานความรู้ ความสามารถ และเป้าหมายของนักเรียนแต่ละคน คำว่า “ครู” มีความหมายลึกซึ้งกว้างขวางมากนัก แต่ถ้าดูจากรากศัพท์ ภาษาบาลีว่า “ครุ” หรือ ภาษาสันสกฤตว่า “คุรุ” นั้น มีความหมายว่า “ผู้สั่งสอนศิษย์ หรือผู้ควรได้รับการเคารพ” ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ครู” ไว้หลายประการ เช่น “ครู” คือ ผู้ทำหน้าที่สอนและให้ความรู้แก่ศิษย์ เพื่อให้ศิษย์เกิดความรู้ ความก้าวหน้าในสาขาวิชานั้น ๆ (ยนต์ ชุ่มจิต, 2541 อ้างถึงใน ผกาวรรณ ติยัพเสน 2560 น. 1) แต่ในปัจจุบันกลับพบว่า ครู อาจารย์ที่มีความรู้ ความสามารถมีปริมาณไม่เพียงพอ เนื่องจากนโยบายจำกัดอัตรากำลังคนภาครัฐ รวมทั้งมาตรการจูงใจให้ข้าราชการครูเกษียณอายุราชการก่อนกำหนด ทำให้เสียอัตราครูไปจำนวนหนึ่ง อีกทั้งบัณฑิตครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์บางส่วนที่จบมาแล้วไม่เป็นครู ซึ่งปัญหานี้ส่วนหนึ่งอาจเกิดมาจากการที่ครูไม่มีความสุขในการทำงาน เกิดจากปัจจัยที่หลากหลายดังแนวคิดของ (โรจนรินทร์ โกมลหิรัญ, 2551) ที่กล่าวว่าครูเป็นอาชีพหนึ่งที่เสี่ยงต่อความเครียดในการทำงาน เนื่องจากครูมีภาระงานมากและต้องมีความรับผิดชอบเกี่ยวกับตัวนักเรียน ซึ่งขณะเดียวกันครูต้องประสานงานกับผู้ปกครองนักเรียนตลอดเวลานอกจากนี้ครูยังต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้เข้ากับหลักสูตรใหม่เพื่อให้ผ่านการตรวจมาตรฐานจากหน่วยงานภายนอก

ในปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้บุคลากร มีความสุขในการทำงาน ด้วยเหตุผลว่าการที่บุคลากรมีความสุขในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญอันจะนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กรในอนาคต ทั้งนี้เพราะบุคลากรที่มีความสุขกับการทำงานจะมีความผูกพันและจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ความสุขในการทำงานจะนำพามาซึ่งความผูกพัน ความจงรักภักดีและแรงจูงใจให้กับองค์กรในระยะยาว บุคลากรอยู่กับองค์กรนานขึ้นสามารถแสดง ผลงานได้ในระดับสูงและความสำเร็จตามเป้าหมาย ทำงานได้นานและหนักขึ้น แสดงความคิดในเชิงบวก ได้รับการเคารพและยอมรับจากคนอื่น ๆ อัตราการป่วยลดน้อยลงแสดงถึงประสิทธิภาพ ที่มีอยู่และการนำสิ่งใหม่ๆ เข้ามาแก้ไขและกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา ซึ่งลักษณะนิสัยและพฤติกรรมเหล่านี้จะทำให้พนักงาน เพื่อนร่วมงาน ทีมงาน หัวหน้าและลูกค้ามีความสุขเช่นเดียวกัน ซึ่งครูเป็นบุคลากรที่สำคัญในการจัดการศึกษา หากครูมีความสุขในการทำงานย่อมส่งผลดีต่อตัวครูผู้สอนเองและนักเรียนให้บรรลุเป้าหมายของการปฏิรูปการศึกษาได้ แต่ในสภาพปัจจุบันครูที่ปฏิบัติการสอนมีภาระหน้าที่หนักมากขึ้น มีเวลาพักผ่อนน้อยลงแม้ในช่วงเวลาที่ปิดภาคเรียน ซึ่งควรเป็นเวลาพักผ่อนเพื่อคลายความเครียดแต่ภารกิจของครูมีกิจกรรมเพิ่มเติมทำให้บางครั้ง บุคลากรเหล่านั้นเกิดความท้อแท้และไม่มีความสุขในการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง นั้นหมายถึงคุณภาพตัวผู้เรียนด้วย (จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2547)

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) ได้นำเสนอแนวทางการสร้างองค์การแห่งความสุข (Happy Workplace) ว่าประกอบด้วยความสุข 8 ประการ ซึ่งก่อให้เกิดสุขภาวะที่มี 4 มิติ คือ กาย ใจ สังคม และจิตวิญญาณ ซึ่งมีอยู่ 3 ส่วนใหญ่ ๆ คือ ความสุขของคน ความสุขของครอบครัว ความสุขของสังคม การสร้างความสุขในที่ทำงานจะทำให้บุคลากรมีความสุขดำรงชีวิตอย่างเหมาะสม มีความสัมพันธ์ที่ดีในหมู่เพื่อนร่วมงาน เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีแรงจูงใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้องค์การเองก็จะได้รับประโยชน์จากการมีบุคลากรกระตือรือร้นเปี่ยมไปด้วยพลังแห่งความคิด และการเพิ่มผลการปฏิบัติงาน สังคมดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีความรักความสามัคคี เอื้อเฟื้อต่อคนในชุมชน คนทำงาน ที่พักอาศัย ซึ่งแนวคิดและหลักการสร้างองค์กรแห่งความสุข 8 ประการ จะเป็นแนวทางในการหาคำตอบเกี่ยวกับความหมายของความสุข การจัดการความสุข เพื่อให้เกิดสมดุลของชีวิตในการทำงานและการใช้ชีวิต มีไอคิว (ความฉลาดทางปัญญา) สมดุลกับอีคิว (ความฉลาดทางอารมณ์) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรแห่งความสุขต่อไป (ชาญวิทย์ วสันต์ธนารัตน์, 2551)

โรงเรียนเอกชนในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร มีครูลาออกจากโรงเรียนเอกชนจำนวนมาก เนื่องจากครูโรงเรียนเอกชนมีประสบการณ์ความสามารถ ต้องการความมั่นคงก้าวหน้าในชีวิตนอกจากนี้ การไม่มีความสุขในการทำงานของครูเกิดจากปัจจัยที่หลากหลาย เสียงต่อการมีความเครียดในการทำงานสูง เนื่องจากครูมีภาระงานมากและต้องมีความรับผิดชอบเกี่ยวกับตัวนักเรียน ซึ่งในขณะเดียวกันครูต้องประสานงานกับผู้ปกครองของนักเรียนตลอดเวลา นอกจากนี้ครูยังต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของตัวเองให้เข้ากับการเปลี่ยนหลักสูตรใหม่เพื่อให้ผ่านการตรวจมาตรฐานของสถานศึกษาจากหน่วยงานภายนอก ครูที่ใช้ชีวิตอย่างมี

ความสุขจะต้องใช้จ่ายอย่างประหยัด มีความมัธยัสถ์ เพราะหากครูใช้เงินฟุ่มเฟือยเกินตัวก็อาจก่อให้เกิดภาวะหนี้สินและอาจทำให้เกิดความเครียดซึ่งเป็นการพิจารณาในมุมมองด้านเศรษฐกิจ

จากสภาพและปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือหาวิธีเพื่อเสริมสร้างความสุขในการทำงานให้แก่ครูในโรงเรียนเอกชนในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ให้มีความสุขในการทำงานอันจะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สองข้อ คือ (1) เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อเปรียบเทียบความสุข 8 ด้าน ในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของความสุข

ความปรารถนาสูงสุดของมนุษย์ทุกคนคือ ความสุข ด้วยสาเหตุนี้ทำให้นักวิชาการในหลากหลายสาขาพยายามที่จะค้าคว้าหาคำตอบในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความสุข อาทิ ความสุขคืออะไร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขมีปัจจัยใดบ้าง หรือตัวชี้วัดของความสุขมีตัวใดบ้าง ซึ่งวัตถุประสงค์สำคัญของการศึกษาคือ การนำข้อค้นพบจากการวิจัยไปปรับใช้ให้สอดคล้องกับกระบวนการพัฒนาในระดับต่าง ๆ อย่างเหมาะสมเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในการศึกษาประเด็นที่เกี่ยวกับความสุขนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตอบคำถามความสำคัญและเป็นคำถามยอดนิยมว่า “ความสุขคืออะไร” เป็นอันดับแรก และแม้ว่าความสุขจะเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนต้องการแต่หากต้องระบุถึงคำนิยามที่ชัดเจนเกี่ยวกับความหมายของความสุข อาจทำให้เกิดประเด็นอภิปรายกันอย่างกว้างขวางได้ ดังนั้น เพื่อให้เข้าใจความสุข และขอบเขตของความสุขในการทำงานอันจะนำไปสู่ความเข้าใจในการสร้างองค์กรแห่งความสุขให้เกิดขึ้นได้อย่างแท้จริงแล้ว ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความสุขเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

คำว่า “ความสุข (Happiness)” หมายถึง ภาวะอารมณ์ทางด้านบวกที่มนุษย์กำหนดรู้เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับต่าง ๆ หรืออาจพบการใช้คำว่า ความพึงพอใจในชีวิตแทนความสุข โดยการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวข้องกับความสุขนั้นเป็นลักษณะของความรู้สึกแห่งประสบการณ์ ซึ่งจะแตกต่างจากความเพลิดเพลิน และยังหมายถึงความสามารถในการจัดการกับปัญหาในการดำรงชีวิต การมีศักยภาพในการพัฒนาตนเอง ครอบคลุมถึงความดีงามภายในจิตใจท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วอีกทั้งได้กล่าวว่าความสุขนั้นสามารถแบ่งได้ 2 ประเภท คือ ความสุขชั่วขณะ (Moment Happiness) หมายถึงความสุขระยะสั้นๆ เช่น การมีความสุขกับการดูภาพยนตร์ การมีช่วงเวลาของชีวิตที่ดี การยิ้ม การหัวเราะ เป็นต้น และอีกประเภทคือความสุขระยะยาว (Long-Term Happiness) ซึ่งหมายถึงความพึงพอใจในระยะ

ยาว เช่น การรู้สึกมีส่วนร่วมในความสัมพันธ์ในหน้าที่การงาน และความพึงพอใจในชีวิต โดยเกิดจาก 2 ปัจจัย (1) ปัจจัยด้านการเลี้ยงดูในอดีต ที่พบว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงกับอัตราความสุขอย่างมีนัยสำคัญ จะส่งผลถึงการพัฒนาไปสู่ความรู้ความเข้าใจและบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล และ (2) ปัจจัยด้านตัวบุคคลหรือสิ่งแวดล้อมที่พบว่าเป็นการรวบรวมกันของความพยายามในการมีส่วนร่วมของบุคคล ในการเปรียบเทียบระดับความสุขแต่ละระดับเป็นผลที่เกิดจากความพึงพอใจในเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยการเพิ่มขึ้นของความสุขระยะยาวจะประกอบด้วยการก่อตัวและการมุ่งสู่ความสำเร็จของบุคคล การมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด มีเพื่อนฝูง มีจุดมุ่งหมายในชีวิต ประพฤติตัวดีและมองโลกในแง่ดี

Manion (2003) (อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำไปพิจารณาในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกอยากทำงานจัดสภาพแวดล้อมให้จูงใจอยากที่จะทำงาน ซึ่งมีผลให้บุคลากรเกิดความยินดีในงานที่ทำมีส่วนร่วมในงานและเกิดความสุขในงานตามมา นอกจากนี้ยัง กล่าวว่า ความสุขเป็นพลังของอารมณ์ในทางบวก ความรู้สึกสดชื่นมีชีวิตชีวาประสบการณ์ความสุข ความสนุกสนานในการทำงานเป็นส่วนสำคัญในการทำงาน ผลที่ตามมาของความสุขในการทำงาน คือ ผลงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ เกิดการคงอยู่ในงาน มีความตั้งใจปฏิบัติงานให้มีคุณค่าและประสิทธิภาพต่อไป (ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว, 2551)

ความหมายของความสุขในการทำงาน

ธารินทร์ ระศร (2560) ผลการศึกษาปัจจัยความสุขในการทำงานของครู โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 21 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายปัจจัยอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย โดยประกอบด้วยปัจจัยด้านผลตอบแทน ปัจจัยการเป็นที่ยอมรับและปัจจัยด้านการติดต่อสัมพันธ์ด้านความรักในงาน และด้านความสำเร็จในงานทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการทำงานจะมีคุณภาพได้ก็ต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐานของการดำรงชีวิตซึ่งต้องประกอบด้วยปัจจัยสี่ ดังนั้นการทำงานซึ่งต้องมีผลตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวัน การทำงานจึงจะมีประสิทธิภาพรวมถึงในการทำงานนั้นการมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหาร เพื่อนร่วมงานและบุคลากรภายในโรงเรียน ซึ่งเกิดจากการติดต่อสื่อสารพูดคุยอย่างเป็นมิตรจากเพื่อนร่วมงาน การเป็นที่ยอมรับในการทำงานรวมถึงการยอมรับฟังผู้อื่นการยอมรับในการทำงานของผู้อื่นร่วมแรงร่วมใจทำให้เกิดความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานผู้บริหารและบุคลากรภายในโรงเรียนส่งผลให้เกิดความสำเร็จของงานมีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานร่วมกัน ความรักในงานเป็นกิจกรรมหนึ่งที่บุคคลต้องปฏิบัติเพื่อให้ภารกิจที่ตนได้รับมอบหมายนั้นๆ บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้วางเอาไว้ โดยบุคคลที่ปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าวมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ตนเองได้กระทำ สอดคล้องกับแนวคิดของ แมเนียน Manion (2003) (อ้างถึงใน ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว 2551, น. 39) ที่กล่าวถึงความรักในงานไว้ว่า เป็นการรับรู้ถึงความรู้สึกรักและผูกผันอย่างแน่นเหนียวกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จกระตือรือร้นดีใจ เพลิดเพลิน ในการที่จะปฏิบัติงานและปรารถนาที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจมีความพึงพอใจภาคภูมิใจต่อความสำเร็จที่ได้มา

เกษม ตันติผลาชีวะ (2546) (อ้างถึงใน เมธาพร ผังลักษณ์ 2559, น. 24) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นการทำงานที่มี ความก้าวหน้ามั่นคง มีผลตอบแทนที่คุ้มค่า บรรยากาศและเพื่อนร่วมงานที่ดี ความก้าวหน้าในการงาน ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล แต่อีกส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อความก้าวหน้าของบุคคลยิ่งกว่าความสามารถในการทำงาน ซึ่งหน่วยงานราชการได้รับผลกระทบมากกว่าเอกชน เนื่องจากหน่วยงานเอกชนนั้น ผู้บริหารเป็นเจ้าของกิจการย่อมต้องการคนดีมีความสามารถในการทำงานแต่ผู้บริหารหน่วยงานราชการมักจะไม่รู้สึกว่าเป็นเจ้าของและไม่ค่อยรักษาผลประโยชน์ให้องค์การอันเป็นเหตุให้การ เล่นพรรคเล่นพวกปรากฏเป็นเรื่องราวให้ข้าราชการและลูกจ้างต้องเสียขวัญหมดกำลังใจในการทำงานอยู่เสมอ

สรุปได้ว่า ความสุข หมายถึงการรับรู้ความรู้สึกหรือภาวะอารมณ์ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ความสุขมีคำใช้สื่อความหมายได้หลายคำ เช่น ความสุข ความพึงพอใจและความสนุกสนาน ซึงในแต่ละคำที่ใช้เรียกมีความหมายใกล้เคียงกัน ความสุขจะเป็นลักษณะทางอารมณ์ ความรู้สึกที่ แสดงออกทางพฤติกรรมค่อนข้างคงทน ยาวนาน ซึ่งความพอใจจะเป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ที่เกิดขึ้นในลักษณะที่ต้องมีสิ่งที่มากระทำ หรือมีผลกระทบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในอารมณ์ของบุคคล เป็นส่วนหนึ่งของความรู้สึกที่มีความสุข ส่วนความสนุกสนานส่วนมากจะเป็นลักษณะของอารมณ์ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ดำเนินกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งมีลักษณะคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงได้ง่าย

Happy work place ความสุข 8 ประการเพื่อสร้างรอยยิ้มในที่ทำงาน ซึ่งได้มีการขยายความของความสุขทั้ง 8 ประการ ไว้ดังนี้

1. Happy Body (สุขภาพดี) มีสุขภาพแข็งแรงทั้งกายและจิตใจ เพราะมีความเชื่อว่าถ้ามนุษย์มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงก็จะมีจิตใจที่ดี พร้อมที่จะรับมือกับ ปัญหาที่จะเข้ามาได้เป็นอย่างดี

2. Happy Relax (ผ่อนคลายดี) รู้จักผ่อนคลายต่อสิ่งต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต เพราะเชื่อว่าการที่คนทำงานหากไม่รู้จักสรรหาการผ่อนคลายให้กับตนเอง จะทำให้ร่างกายและจิตใจเกิดความเครียด อันส่งผลกระทบต่อหน้าที่การทำงาน

3. Happy Heart (น้ำใจดี) มีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันและกัน เนื่องจากมีความว่าเชื่อความสุขที่แท้จริงคือการเป็นผู้ให้

4. Happy Soul (จิตวิญญาณดี) มีความศรัทธาในศาสนาและมีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต เพราะเชื่อว่า หลัก ธรรมคำสอนของศาสนา เป็นสิ่งที่จะช่วยการดำเนินชีวิตของทุกคนให้ดำเนินไปในเส้นทางที่ดีได้ ทำให้ทุกคนมีสติ มีสมาธิในการทำงาน สามารถรับมือกับปัญหาที่เข้ามาได้ ยึดหลักสนับสนุนให้เป็นคนดี คิดดี ทำดี และมีความศรัทธาในคุณงามความดีทั้งปวง

5. Happy Family (ครอบครัวดี) มีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคง ปลูกฝังนิสัยรักครอบครัว เพื่อนำไปเป็นหลักการใช้ชีวิต ให้รู้จักความรัก ความเชื่อมั่น และความศรัทธาในความดีงาม จึงจะเกิดเป็นคนดี ในสังคม (รักตนเอง รักครอบครัว รักการงาน รักเพื่อน รักในสิ่งที่พอเพียง.

6. Happy Society (สังคมดี) มีความรักสามัคคีเอื้อเฟื้อต่อชุมชนที่ตนทำงาน และพักอาศัย มีสังคมและสภาพแวดล้อมที่ดี เพราะเชื่อว่าการที่ผู้คนมีความเป็นอยู่ที่ดีภายในสังคมหรือชุมชน ย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีทำให้ผู้อยู่อาศัย มีความรัก ความปรองดอง สามัคคีกัน ต่อกัน พร้อมร่วมแรงร่วมใจช่วยกันพัฒนาชุมชนให้มีชีวิตการเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

7. Happy Brain (ใฝ่รู้ดี) มีการศึกษาหาความรู้พัฒนาตนเองตลอดเวลาจากแหล่งต่าง ๆ นำไปสู่การเป็นมืออาชีพและความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงานเพราะเชื่อว่า ถ้าเราทุกคนแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ มาเพิ่มพูนความรู้ และพัฒนาตนเองอยู่สม่ำเสมอ ก็จะเป็นอีกหนึ่งแรงผลักดัน ช่วยให้องค์กรพัฒนาขึ้นด้วยบุคลากร ที่มีศักยภาพ

8. Happy Money (สุขภาพการเงินดี) มีเงิน รู้จักเก็บรู้จักใช้ ไม่เป็นหนี้ ปลูกฝังนิสัยอดออม ประหยัด รู้จักใช้ วิธีเงิน ไม่ใช้สุรุ่ยสุร่าย ใช้จ่ายแต่เท่าที่จำเป็น ยึดหลักคำสอนการดำเนินชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียง

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ความสุขในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร โดยยึดกรอบแนวคิดของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (2552) มีองค์ประกอบแห่งความสุขของคนทำงานขึ้นมา เรียกว่า Happy 8 หรือความสุขทั้งแปด นำไปสู่การมีคุณชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วย (1) Happy body (สุขภาพดี) มีสุขภาพแข็งแรงทั้งกายและจิตใจ (2) Happy relax (ผ่อนคลายดี) รู้จักผ่อนคลายต่อสิ่งต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต (3) Happy heart (น้ำใจดี) มีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันและกัน (4) Happy soul (จิตวิญญาณดี) มีความศรัทธาในศาสนาและมีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต (5) Happy family (ครอบครัวดี) มีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคง (6) Happy society (สังคมดี) มีความรักสามัคคีเอื้อเฟื้อต่อชุมชนที่ตนทำงานและพักอาศัยมีสังคมและสภาพแวดล้อมที่ดี (7) Happy brain (ใฝ่รู้ดี) การศึกษาหาความรู้พัฒนาตนเองตลอดเวลาจากแหล่งต่าง ๆ นำไปสู่การเป็นมืออาชีพและความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน (8) Happy money (สุขภาพการเงินดี) มีเงินรู้จักเก็บรู้จักใช้ไม่เป็นหนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ครูโรงเรียนเอกชนที่สอนในระดับประถมศึกษา ในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ในปีการศึกษา 2564 จำนวน 161 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้แก่ ครูโรงเรียนเอกชนที่สอนในระดับประถมศึกษา ในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยใช้ตารางเครซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) จำนวน 147 คน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น
ข้อมูลพื้นฐานของครูโรงเรียนเอกชน
1. เพศ 1.1 ชาย 1.2 หญิง 2. อายุ 2.1 ตั้งแต่ 21 – 30 ปี 2.2 ตั้งแต่ 31 – 40 ปี 2.3 ตั้งแต่ 41 – 50 ปี 2.4 มากกว่า 50 ปีขึ้นไป 3. ประสบการณ์ในการทำงาน 3.1 ต่ำกว่า 1 ปี 3.2 ตั้งแต่ 1 – 5 ปี 3.3 ตั้งแต่ 6 – 10 ปี 3.4 ตั้งแต่ 11 – 15 ปี 3.5 ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป 4. รายได้ 4.1 ต่ำกว่า 15,000 บาท 4.2 ตั้งแต่ 15,000 – 20,000 บาท 4.3 มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

ตัวแปรตาม
การศึกษาความสุขในการทำงานของครู ประกอบด้วย
ความสุข 8 ด้าน คือ 1) ด้านสุขภาพดี (Happy body) 2) ด้านผ่อนคลายดี (Happy relax) 3) ด้านน้ำใจดี (Happy heart) 4) ด้านจิตวิญญาณดี (Happy soul) 5) ด้านครอบครัวดี (Happy family) 6) ด้านสังคมดี (Happy society) 7) ด้านใฝ่รู้ดี (Happy brain) 8) ด้านสุขภาพการเงินดี (Happy money)

รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี จากตำรา เอกสาร บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การบริหารงานวิชาการของโรงเรียนเอกชน เพื่อนำมาสร้างเครื่องมือ

ขั้นตอนที่ 2 นำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน นำผลมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence : IOC) ได้ค่า IOC ระหว่าง 0.60 – 1.00

ขั้นตอนที่ 3 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มโรงเรียนเอกชน จำนวน 30 คน นำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค (Cronbach' s Alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.947

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ (1) วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ (2) วิเคราะห์ความสุขในการทำงานทั้ง 8 ด้าน โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายข้อ รายด้าน และภาพรวม (3) วิเคราะห์เปรียบเทียบความสุขในการทำงานจำแนกตามเพศ โดยใช้ค่าสถิติ t-test จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน และรายได้ โดยใช้ค่าสถิติ F-test

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบ ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้

เพศ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศ หญิง จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 93.2 รองลงมาคือ เพศ ชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 51 คน (ร้อยละ 34.07) รองลงมาคือ ผู้มีอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 39 คน (ร้อยละ 26.5) ช่วงอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 38 คน (ร้อยละ 25.9) และช่วงอายุระหว่าง 21 – 30 ปีจำนวน 19 คน (ร้อยละ 12.9) ตามลำดับ

ประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 11 – 15 ปี จำนวน 50 คน (ร้อยละ 34.0) รองลงมาคือ ระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 6 – 10 ปี เท่ากับ ระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นขึ้นไปจำนวน 39 คน (ร้อยละ 26.5) และระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 1 – 5 ปี จำนวน 19 คน (ร้อยละ 12.9)

รายได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 15,000 – 20,000 บาทจำนวน 120 คน (ร้อยละ 81.6) รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 22 คน (ร้อยละ 15.0) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 5 คน (ร้อยละ 3.4)

ความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร

ด้านสุขภาพดี พบว่า ความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร มีการทำงานด้วยความสบายใจ แจ่มใส โรงเรียนมีสวัสดิการด้านการตรวจสุขภาพหรือให้การรักษาพยาบาลเบื้องต้นอย่างเหมาะสม มีการรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ ครบ 5 หมู่ มีน้ำหนัก ส่วนสูงตามเกณฑ์มาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข และมีการออกกำลังกายบางครั้ง

ด้านผ่อนคลายดี พบว่า ความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านผ่อนคลายดีอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ทำงานมีความสงบ ร่มรื่น มีสถานที่ถ่ายเทอากาศได้ดี รองลงมาคือ รู้สึกว่างานในหน้าที่ของท่านเหมาะสมกับพลัง การเข้าร่วมกิจกรรมบันเทิงของ

โรงเรียน โรงเรียนจัดกิจกรรมสังสรรค์ระหว่างครูตามโอกาสอันควร การมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอในแต่ละวัน ที่ทำงานของท่านมีมุมในการพัก พูดคุย สังสรรค์กันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการมีเวลาว่างได้ผ่อนคลายความเครียดจากที่ทำงาน ตามลำดับ

ด้านน้ำใจดี พบว่า ความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานครด้านน้ำใจดี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้อภัยเสมอเมื่อเพื่อนร่วมงานทำงานผิดพลาด รองลงมาคือ รู้สึกภูมิใจที่ได้ช่วยเพื่อนร่วมงานแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้น การเข้าร่วมกิจกรรมของโรงเรียนแม้ไม่ได้อยู่ในงานที่ท่านรับผิดชอบ การยินดีร่วมบริจาคทรัพย์สินหรือสิ่งของแก่ผู้อื่นตามกำลังศรัทธา และการอาสาทำงานหรือเป็นตัวแทนเพื่อร่วมงานเสมอ ตามลำดับ

ด้านจิตวิญญาณดี พบว่า ความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานครด้านจิตวิญญาณดี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรในโรงเรียนให้ความสำคัญต่อวัฒนธรรมประเพณีไทย อยู่ในระดับมาก ซึ่งเท่ากับ ความพร้อมที่จะยอมรับและขอโทษในความผิดที่ทำหรือมีส่วนรับผิดชอบได้ใช้ความรู้ รองลงมาคือ ยกโทษและให้อภัยอย่างจริงใจต่อผู้ที่สำนึกผิดมีส่วนร่วมในงานทางศาสนา ศิลปวัฒนธรรมขององค์การอย่างต่อเนื่อง การมีสมาธิในการทำงานเสมอ และการมีไม่ว่าร้ายนินทา ขโมยสิ่งของ หรือการพูดปดกับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

ด้านครอบครัวดี พบว่า ความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานครด้านครอบครัวดี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ครอบครัวของท่านเอาใจใส่ทุกคนในครอบครัว รองลงมาคือ ครอบครัวของท่านไม่มีปัญหาทะเลาะเบาะแว้ง หลานของท่านอยู่ในโอวาทเป็นอย่างดี คู่สมรสของท่านหรือตัวท่านเองมีหน้าที่การงานที่มั่นคง การวางแผนชีวิตโดยการมีเงินเก็บสำหรับตอนวัยชรา และการได้พักผ่อนในวันหยุดพร้อมหน้าครอบครัวอย่างอบอุ่น ตามลำดับ

ด้านสังคมดี พบว่า ความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานครด้านสังคมดี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โรงเรียนมีวัฒนธรรม การทักทายพูดคุย การยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมาคือ การยินดีให้ความช่วยเหลือเมื่อมีบุคคลภายนอกหรือประชาชนมาติดต่องานภายในโรงเรียน การมีความห่วงใยเพื่อนร่วมงานทุกคน โรงเรียนมีการเยี่ยมเยือนกันเสมอเมื่อมีการเจ็บไข้ได้ป่วยของเพื่อนร่วมงาน และโรงเรียนมีกิจกรรมเสริมสร้างความสามัคคี เช่น การเล่นกีฬา การสังสรรค์หลังเลิกงาน ซึ่งสอดคล้องกับ สัมฤทธิ์ ศรีกองหนุน (2559) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ใน ระดับมาก เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานซึ่งสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เครื่องจักรกลหรืออุปกรณ์ระบบความปลอดภัย ระบบอาชีวอนามัย ระบบการระบายอากาศ อุณหภูมิและความชื้น ระบบแสงสว่าง และเป็นปัจจัยที่ส่งผลในด้านสังคม ประกอบด้วย ระบบความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับพนักงาน ระบบความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร

ด้านใฝ่รู้ดี พบว่า ความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานครด้านใฝ่รู้ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บรรยากาศที่ทำงานทุกวันนี้เป็นโรงเรียนแห่งการเรียนรู้ รองลงมาคือ โรงเรียนมีอินเทอร์เน็ตให้บุคลากรใช้ในการค้นหาความรู้ต่าง ๆ บุคลากรในโรงเรียนของ

ท่านมักจะคุยแลกเปลี่ยนความรู้ต่าง ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่เสมอ มีมุ่งมั่นแก้ปัญหาที่ท่านพบในการทำงานด้วยการสืบค้นจนได้รับคำตอบด้วยตนเอง การได้เข้าร่วมอบรม สัมมนา เพื่อพัฒนางานในหน้าที่ของท่านอยู่เสมอ และการได้อ่านหนังสือวารสารอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ตามลำดับ

ด้านสุขภาพการเงินดี พบว่า ความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านสุขภาพการเงินดี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ใช้จ่ายเงินเพื่อซื้อสิ่งของที่จำเป็นและมีประโยชน์ รองลงมาคือ อาชีพครูเปรียบกับน้ำซึมบ่อทรายแม้เงินเดือนไม่สูงแต่ก็พอดำรงชีพได้ มีหนี้สินที่จะสามารถชำระได้จนหมดในระยะเวลาสั้น ๆ มีเงินเก็บเมื่อมีเหตุจำเป็นสามารถใช้เงินเก็บนั้นได้ทันที และมีไม่มีหนี้สินเพราะมีความเป็นอยู่อย่างพอเพียง ตามลำดับ

บทสรุปและอภิปรายผล

ความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร สรุปและอภิปรายรายด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านสุขภาพดี พบว่า ความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร มีการทำงานด้วยความสบายใจ แจ่มใส โรงเรียนมีสวัสดิการด้านการตรวจสุขภาพหรือให้การรักษาพยาบาล การมีสุขภาพที่ดีจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงาน

2. ด้านผ่อนคลายดี พบว่า ความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านผ่อนคลายดีอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ทำงานมีความสงบร่มรื่น มีสถานที่ถ่ายเทอากาศได้ดี รองลงมาคือ รู้สึกว่างานในหน้าที่ของท่านเหมาะสมกับพลัง การเข้าร่วมกิจกรรมบันเทิงของโรงเรียน โรงเรียนจัดกิจกรรมสังสรรค์ระหว่างครูตามโอกาสอันควร การมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอในแต่ละวัน ที่ทำงานของท่านมีมุมในการพัก พูดคุย สังสรรค์กันระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการมีเวลาว่างได้ผ่อนคลายความเครียดจากที่ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย วรรษ อุทธา (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่องแรงจูงใจ ในการทำงานของครูในจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า โดยหน่วยงานได้รับการสนับสนุนในการศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้กับการทำงาน ครูรู้สึกมีความสุขและเกิดความสบายใจในขณะทำงาน และน้อยที่สุด คือ ครูมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานให้สูงขึ้น ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ครูต้องการให้หน่วยงานปรับปรุงสวัสดิการให้ดีกว่าปัจจุบัน

ด้านน้ำใจดี พบว่า ความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านน้ำใจดี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้อภัยเสมอเมื่อเพื่อนร่วมงานทำงานผิดพลาด รองลงมาคือ รู้สึกภูมิใจที่ได้ช่วยเพื่อนร่วมงานแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้น การเข้าร่วมกิจกรรมของโรงเรียนแม้ไม่ได้อยู่ในงานที่ท่านรับผิดชอบ การยินดีร่วมบริจาคทรัพย์สินหรือสิ่งของแก่ผู้อื่นตามกำลังศรัทธา และการอาสาทำงานหรือเป็นตัวแทนเพื่อร่วมงานเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อมรรัตน์ ยิ่งยวด (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้าน ความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงของงาน ด้านความก้าวหน้า ในหน้าที่ ด้านการยอมรับ นับถือ และด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาควรเป็น ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ (Vision) กว้างไกล มีคุณธรรมและจริยธรรม มีความเที่ยงธรรม และมีความเป็นมิตร เพื่อนร่วมงานควรเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและรับผิดชอบ สุภาพ มีน้ำใจและให้เกียรติต่อกัน และกันสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด ด้านเงินเดือน และสวัสดิการต่าง ๆ ควรเหมาะสมกับความรับผิดชอบและปริมาณงานที่ทำ ด้านบุคลากรและเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานควรเพียงพอและทันสมัยเพื่อสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านจิตวิญญาณดี พบว่า ความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านจิตวิญญาณดี พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรในโรงเรียนให้ความสำคัญต่อวัฒนธรรมประเพณีไทย อยู่ในระดับมาก ซึ่งเท่ากับ ความพร้อมที่จะยอมรับและขอโทษในความผิดที่ทำหรือมีส่วนรับผิดชอบได้ใช้ความรู้ รองลงมาคือ ยกโทษและให้อภัยอย่างจริงใจต่อผู้ที่สำนึกผิดมีส่วนร่วมในงานทางศาสนา ศิลปวัฒนธรรมขององค์การอย่างต่อเนื่อง การมีสมาธิในการทำงานเสมอและการมีไม่ว่าร้ายนินทา ขโมยสิ่งของ หรือการพูดปดกับเพื่อนร่วมงาน มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพรรณ อุ่นจันทร์ (2543) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม ซึ่งกล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงาน รวมถึง การมีส่วนร่วม หมายถึง ความสนใจของพนักงาน ในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์การจัดขึ้นทั้งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและกิจกรรมเพิ่มผลผลิตด้วยความเต็มใจ รวมถึงความสามารถในการตัดสินใจที่เหมาะสมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ด้านครอบครัวดี พบว่า ความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านครอบครัวดี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ครอบครัวของท่านเอาใจใส่ทุกคนในครอบครัว รองลงมาคือ ครอบครัวของท่านไม่มีปัญหาทะเลาะเบาะแว้ง หลานของท่านอยู่ในโอวาทเป็นอย่างดี คู่สมรสของท่านหรือตัวท่านเองมีหน้าที่การงานที่มั่นคง การวางแผนชีวิตโดยการมีเงินเก็บสำหรับตอนวัยชรา และการได้พักผ่อนในวันหยุดพร้อมหน้าครอบครัวอย่างอบอุ่น ตามลำดับ

ด้านสังคมดี พบว่า ความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านสังคมดี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โรงเรียนมีวัฒนธรรม การทักทายพูดคุย การยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมาคือ การยินดีให้ความช่วยเหลือเมื่อมีบุคคลภายนอกหรือประชาชนมาติดต่องานภายในโรงเรียน การมีความห่วงใยเพื่อนร่วมงานทุกคน โรงเรียนมีการเยี่ยมเยือนกันเสมอเมื่อมีการเจ็บไข้ได้ป่วยของเพื่อนร่วมงาน และโรงเรียนมีกิจกรรมเสริมสร้างความสามัคคี เช่น การเล่นกีฬา การสังสรรค์หลังเลิกงาน

ด้านใฝ่รู้ดี พบว่า ความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านใฝ่รู้ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บรรยากาศที่ทำงานทุกวันนี้เป็นโรงเรียนแห่งการเรียนรู้ รองลงมาคือ โรงเรียนมีอินเทอร์เน็ตให้บุคลากรใช้ในการค้นหาความรู้ต่าง ๆ บุคลากรในโรงเรียนของท่านมักจะคุยแลกเปลี่ยนความรู้ต่าง ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่เสมอ มีมุ่งมั่นแก้ปัญหาที่ท่านพบในการทำงานด้วยการสืบค้นจน

ได้รับคำตอบด้วยตนเอง การได้เข้าร่วมอบรม สัมมนา เพื่อพัฒนางานในหน้าที่ของท่านอยู่เสมอ และการได้อ่านหนังสือวารสารอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ฐนันดร์ศักดิ์ บวรนันทกุล (2557) ได้กล่าวไว้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการปรับเปลี่ยนทัศนคติความรู้และความชำนาญ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งอาจรวมทั้งการเตรียมให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพร้อมที่จะเลื่อนขึ้นไปดำรงตำแหน่งสูงขึ้นในงานที่มีลักษณะอย่างเดียวกันด้วยการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการ เรียนรู้โดยมุ่งเน้น เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เป้าหมาย คือการยกระดับความรู้ ความสามารถ ทักษะของพนักงานในขณะนั้น ให้สามารถทำงานในตำแหน่งนั้น ๆ

ด้านสุขภาพการเงินดี พบว่า ความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านสุขภาพการเงินดี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ใช้จ่ายเงินเพื่อซื้อสิ่งของที่จำเป็นและมีประโยชน์ รองลงมาคือ อาชีพครูเปรียบกับน้ำซึมบ่อทรายแม้เงินเดือนไม่สูงแต่ก็พอดำรงชีพได้ มีหนี้สินที่จะสามารถชำระได้จนหมดในระยะเวลาสั้น ๆ มีเงินเก็บเมื่อมีเหตุจำเป็นสามารถใช้เงินเก็บนั้นได้ทันที และมีไม่มีหนี้สินเพราะมีความเป็นอยู่อย่างพอเพียง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Reno and Spencer (2006) (อ้างถึงใน ธานี แสงจันทร์, 2553, น. 43) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษา พฤติกรรมที่แตกต่างกันในการใช้รูปแบบการจ่ายเงินรางวัลกับแรงจูงใจของพนักงาน ในสถาบัน Arizona’s Proposition 301 พบว่า ครูที่อยู่ในตำบล B ที่ได้รับการจ่ายเงินโบนัส มีแรงจูงใจในด้าน ความคาดหวังมากกว่า

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

การศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ด้านครอบครัวดี โดยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ คือ การนำวิจัยไปมอบให้กับความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร สำหรับหรับการวางแผนปรับปรุงพัฒนา ให้สอดคล้องกับความต้องการของครูโรงเรียนเอกชน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการเพิ่มกลุ่มประชากรให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น เพื่อจะได้ทราบถึงความแตกต่างของความสุขในการทำงานของในแต่ละกลุ่มประชากร

2. ควรมีการศึกษาความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชน ในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานครเชิงคุณภาพ

3. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของครูในโรงเรียนเอกชน และโรงเรียนรัฐบาลในเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปีขึ้นไป

บรรณานุกรม

ฐนันดร์ศักดิ์ บวรนันทกุล. (2557). การเสริมสร้างศักยภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 6*(2), 190-191.

ธานี แสงจันทร์. (2553). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกรมการปกครอง : กรณีศึกษา บุคลากรสังกัดที่ทำการปกครองจังหวัด จังหวัดอำนาจเจริญ*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ธารินทร์ ระศร. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 21. *วารสารการบริหารและนิเทศการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 8*(2), 50.

ประทุมทิพย์ เกตุแก้ว. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะงาน ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับความสุขในการทำงานของพยาบาล งานการพยาบาลผ่าตัด กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ผกาวรรณ ติยัพเสน. (2560). *การศึกษาความสุขในการทำงานของครูโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) ๔ สังกัดเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2*. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

พรพรรณ อุ่นจันทร์. (2543). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม*. กรุงเทพมหานคร.

เมธาพร ผังลักษณ์. (2559). *ความสุขในการทำงานของครูในอำเภอเมือง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1*. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

โรจนรินทร์ โกมลหิรัญ. (2551). *การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความเครียดในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาวิจัยการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.

วรรษ อุทธา. (2553). *แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพในจังหวัด อุบลราชธานี.* (ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.). (2552). *คู่มือสร้างองค์กรแห่งความสุขกันเถอะ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.

อมรรัตน์ ยิ่งยวด. (2554). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

Kjerulf. (2007). *Praise for happy hour is 9 to 5*. Petersburg: Alexander.

Manion, J (2003). " Joy at work: creating a positive work place" .*Journal of Nursing Administration*. *33*(12), 652-655.

แนวทางการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

The Development of 21st Century Learning

สุทิชา ชื่นเจริญ[1] และชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง[2]

Suticha Chuencharoen[1] and Chaiwat Prasongsang[2]

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการบริหารการศึกษา

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: suticha@skburana.ac.th, chaiwatp62@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออภิปรายเนื้อหาสาระเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยใช้วิธีการตรวจสอบและสังเคราะห์งาน การศึกษาก่อนหน้านี้ ผู้เขียนพบว่าแนวทางการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ประกอบไปด้วย 8 มิติ ได้แก่ (1) การพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา (2) การพัฒนากระบวนการเรียนรู้สู่อาชีพ (3) การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา (4) การพัฒนาและการใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา (5) การนิเทศการศึกษา (6) การวัดผลประเมินผล (7) แหล่งเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 และ (8) ทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 เพื่อส่งเสริมผู้เรียนให้มีคุณลักษณะและทักษะ ในศตวรรษที่ 21 จากแนวทางการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21จะถูกนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในงานวิจัยต่อไป

คำสำคัญ: การจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 การจัดการเรียนรู้ ศตวรรษที่ 21

Abstract

The objective of this article was to discuss the contents of the development of 21st Century Learning, by examining and synthesizing previous related studies. Then, eight dimensions of The development of 21st Century Learning, including (1) educational institution curriculum development, (2) transforming the learning process into a profession, (3) internal quality assurance mechanisms and educational standards are being developed, (4) development and application of media and technology in the field of education, (5) education supervision, (6) evaluation, (7) learning resources for the 21st century, and (8) learner skills for the 21st century. To encourage students to develop 21st century characteristics and skills to encourage students to develop 21st century characteristics and skills. From The development of 21st Century Learning described here shall be employed as a conceptual framework in future research regarding.

Keywords: Learning management 21st century, learning management, learning management

บทนำ

ปัจจุบันเป็นยุคที่โลกมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วอันสืบเนื่องมาจากการใช้เทคโนโลยีเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ของทุกภูมิภาคของโลกเข้าด้วยกัน กระแสการปรับเปลี่ยนทางสังคมที่เกิดขึ้นในศตวรรษที่ 21 จึงส่งผลต่อวิถีการดำรงชีวิตในสังคมอย่างทั่วถึง ในอดีต สภาพสังคมไทยวิถีชีวิตของผู้คนเรียบง่าย ไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลง แต่เป็นสังคมที่เปิดกว้างยอมรับวัฒนธรรมจากภายนอก และนำมาปรับใช้ให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และวิถีชีวิตของตนเองได้อย่างเหมาะสม เมื่อประเทศไทยเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 นับเป็นช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลก อันเกิดจากความก้าวหน้าด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสารสนเทศ สิ่งดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้โลกอยู่ในยุคการสื่อสารไร้พรมแดน ซึ่งก่อให้เกิดทั้งโอกาส และการพัฒนาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกการพัฒนาด้านการศึกษาจึงสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ในอนาคต (นวพร ชลารักษ์, 2558) บทความวิชาการนี้จึงเป็นการศึกษาและตรวจสอบประเด็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 จากการศึกษาต่าง ๆ เพื่อสร้างกรอบแนวคิดสำหรับการนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยต่อไป โดยกำหนดขอบเขตในการศึกษาประเด็นดังกล่าวให้กระชับรัดกุม เนื่องจากที่ผ่านมามีผู้ศึกษาข้อมูลอยู่มากและข้อมูลกระจัดกระจาย

ทักษะในศตวรรษที่ 21

จากสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปในศตวรรษที่ 21 ระบบการเรียนการสอนจึงต้องเพิ่มทักษะของคนที่จะต้องเรียนรู้ตั้งแต่ชั้นอนุบาลไปจนถึงระดับอุดมศึกษาและตลอดชีวิต ทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 ว่าสาระวิชามีความสำคัญแต่ไม่เพียงพอสำหรับการเรียนรู้เพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 ปัจจุบันการเรียนรู้สาระวิชา (content หรือ subject matter) ควรเป็นการเรียนจากการค้นคว้าเองของนักเรียน โดยครูช่วยแนะนำ และช่วยออกแบบกิจกรรมที่ช่วยให้นักเรียนแต่ละคนสามารถประเมินความก้าวหน้าของการเรียนรู้ของตนเองได้ สาระวิชาหลัก (Core Subjects) ประกอบด้วย ภาษาแม่ และภาษาสำคัญของโลก ศิลปะคณิตศาสตร์ การปกครองและหน้าที่พลเมือง เศรษฐศาสตร์ วิทยาศาสตร์ ภูมิศาสตร์ และประวัติศาสตร์ โดยวิชาแกนหลักนี้ จะนำมาสู่การกำหนดเป็นกรอบแนวคิดและยุทธศาสตร์สำคัญต่อการจัดการเรียนรู้ในเนื้อหาเชิงสหวิทยาการ (Interdisciplinary) หรือหัวข้อสำหรับศตวรรษที่ 21 โดยการส่งเสริมความเข้าใจในเนื้อหาวิชาแกนหลัก และสอดแทรกทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 เข้าไปในทุกวิชาแกนหลัก ดังนี้ (1) ทักษะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม จะเป็นตัวกำหนดความพร้อมของนักเรียนเข้าสู่โลกการทำงานที่มีความซับซ้อนมากขึ้นในปัจจุบัน ได้แก่ ความริเริ่มสร้างสรรค์และนวัตกรรม การคิดอย่างมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหา และการสื่อสารและการร่วมมือ (2) ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี เนื่องด้วยในปัจจุบันมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อและเทคโนโลยีมากมาย ผู้เรียนจึงต้องมีความสามารถในการแสดงทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณและปฏิบัติงานได้หลากหลาย โดยอาศัยความรู้ในหลายด้าน ได้แก่ ความรู้ด้านสารสนเทศ ความรู้เกี่ยวกับสื่อและความรู้ด้านเทคโนโลยี (3) ทักษะด้านชีวิตและอาชีพ

ในการดำรงชีวิตและทำงานในยุคปัจจุบันให้ประสบความสำเร็จนักเรียนจะต้องพัฒนาทักษะชีวิตที่สำคัญ ได้แก่ ความยืดหยุ่นและการปรับตัว การริเริ่มสร้างสรรค์และ เป็นตัวของตัวเอง ทักษะสังคมและสังคมข้ามวัฒนธรรม การเป็นผู้สร้างหรือผู้ผลิต และ ความรับผิดชอบเชื่อถือได้ และภาวะผู้นำและความรับผิดชอบ (วิจารณ์ พานิช, 2555, น. 16-21, อ้างถึงใน เพชรา บุดสีทา, 2561) ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย (1) ทักษะพื้นฐานในการรู้หนังสือ ได้แก่ สามารถค้นคว้า ใฝ่หาความรู้จากทรัพยากรการเรียนรู้และแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลายผ่านการอ่านออกเขียนได้ การคิดคำนวณ การใช้เหตุผลทางวิทยาศาสตร์ การเงิน สังคมและวัฒนธรรม เป็นต้น (2) ทักษะการคิด ได้แก่ สามารถใช้เหตุผลและความคิดในการวิเคราะห์และสังเคราะห์ ประเมิน ค่าคิดสร้างสรรค์ ตัดสินใจและแก้ปัญหาได้อย่างดี เป็นต้น (3) ทักษะการทำงาน ได้แก่ สามารถประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะในการทำงาน การติดต่อสื่อสาร การทำงานเป็นทีม แสดงภาวะผู้นำและความรับผิดชอบ มีความยืดหยุ่นและปรับตัวได้ดี ริเริ่มงานและดูแลตนเองได้อดทนและขยันทำงานหนัก สร้างหุ้นส่วนธุรกิจ เป็นต้น (4) ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ สามารถรับรู้ เข้าใจการใช้และการจัดการสื่อสารสนเทศ เปิดใจรับสารและเทคโนโลยีสมัยใหม่อย่างเท่าทัน สามารถบริหารจัดการเทคโนโลยีเรียนรู้เทคนิควิทยาการต่าง ๆ อย่างมีวิจารณญาณ และสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้อย่างถูกต้องเหมาะสมและเป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น เป็นต้น (5) ทักษะการใช้ชีวิต ได้แก่ สามารถแสวงหาความรู้ นำตนเองในการเรียนรู้ได้ มีความมั่นใจในตัวเอง กระตือรือร้นในความรู้ เป็นผู้ผลิต มุ่งความเป็นเลิศ สามารถดำรงชีวิตด้วยความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น เป็นพลเมืองที่ดี รู้และเคารพกติกา มีระเบียบวินัย คำนึงถึงสังคม คิดถึงภาพรวมโลก มีคุณธรรม ยึดมั่นในสันติธรรม มีความเป็นไทย เข้าใจความหลายหลายทางวัฒนธรรม และแบ่งปันประสบการณ์ เป็นต้น (ชูเกียรติ ไชยทวีวิวัฒน์กุล, 2564) องค์กร World Economic Forum (WEF) ทำการสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการของตลาดแรงงาน รวมทั้งแนวโน้มของเทคโนโลยีในองค์กรใหญ่ ๆ ทั่วโลก

ผลการศึกษาได้สรุปทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 (21st-Century Skill) ออกมาเป็น 16 ทักษะ โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ (1) Foundational Literacies กลุ่มทักษะพื้นฐานที่จำเป็นต้องใช้ใน ‘การปฏิสัมพันธ์กับบริบทที่แตกต่างกัน’ ซึ่งแปลง่าย ๆ ก็คือ ‘อยู่ที่ไหนแล้วต้องใช้อะไรบ้าง’ นั่นเอง เพราะเทคโนโลยีและความรู้ใหม่ ๆ ได้ก่อให้เกิดบริบทการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ซึ่งทักษะเหล่านี้ได้แก่ การใช้ภาษา (Literacy) การคำนวณ (Numeracy) การใช้เทคโนโลยี (ICT Literacy) การใช้วิทยาศาสตร์กับสิ่งรอบตัว (Scientific Literacy) การเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและวัฒนธรรม (Cultural & Civic Literacy) หรือแม้กระทั่ง การจัดการด้านการเงิน (Financial Literacy) ที่รวมไปถึง วิธีการเป็นผู้ประกอบการ หรือ entrepreneurship ก็นับเป็นทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตเช่นกัน ยกตัวอย่างเช่น เด็กคนหนึ่งจะต้องมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีรอบตัวให้เป็นประโยชน์ได้ (ICT Literacy) เพราะการหาความรู้ในปัจจุบันมักทำผ่านโลกดิจิตอล เช่น การ search ข้อมูลผ่าน google หรือการที่เด็กคนหนึ่งจะใช้ชีวิตอย่างมีความสุขในโลกปัจจุบันได้ คือ การได้ทำสิ่งที่เขารักและหาเลี้ยงตัวเองได้อย่างมั่นคงด้วย ซึ่งจำเป็นต้องใช้ทักษะการจัดการด้านการเงิน (Financial Literacy) เป็นต้น (2) Competencies กลุ่มทักษะที่ต้องนำมาใช้ใน ‘การจัดการกับ

ปัญหา' หรือความท้าทายที่ต้องเจอในชีวิต ซึ่งความท้าทายเหล่านั้นจะมีความซับซ้อนขึ้นกว่าเมื่อเทียบกับความท้าทายในโลกเก่า โดยกลุ่มทักษะนี้จะเป็นทักษะสำคัญที่ใช้ร่วมกันในการวิเคราะห์ปัญหาให้ถูกจุด (Critical Thinking) สร้างวิธีการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Creativity) รวมทั้งสื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น (Communication& Collaboration) เพื่อแก้ปัญหานั้นให้ได้ กลุ่มทักษะนี้มักถูกเรียกย่อ ๆ ว่า '4C' จัดได้ว่าเป็นทักษะหลักที่ทำให้มนุษย์เราเหนือกว่าคอมพิวเตอร์ หรือพูดง่าย ๆ ก็คือ เป็นสิ่งที่คอมพิวเตอร์ยังทำไม่ได้ในเร็ว ๆ นี้นั่นเอง ยกตัวอย่างเช่น เด็กที่กำลังเรียนอยู่ในตอนนี้ เมื่อโตไปจะต้องเจอกับความท้าทายที่ซับซ้อนกว่าปัญหาในโลกยุคเก่า เช่น จะทำยังไงให้มี น้ำดื่มที่สะอาด ถูกและเพียงพอสำหรับคนทั้งโลกหรือการหาพลังงานทางเลือกแบบใหม่ที่ยังไม่เคยมีอยู่ ซึ่งปัญหาเหล่านี้มีความซับซ้อน ปัจจัย และข้อจำกัดต่าง ๆ ให้ต้องคำนึงถึงมากกว่า ซึ่งจำเป็นต้องใช้ความสามารถในการวิเคราะห์เชิงลึกเพื่อหาสาเหตุของปัญหาให้เจอ (Critical Thinking) อีกทั้งยังต้องการความคิดสร้างสรรค์และการคิดนอกกรอบ (Creativity) ในการสร้างไอเดียเพื่อแก้ปัญหา รวมทั้งสามารถถ่ายทอดไอเดียนั้นออกมาให้ได้ (Communication) นอกจากนี้ยังต้องสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นที่มีความสามารถหลากหลายและมีความแตกต่างกัน (Collaboration) เพื่อแก้ปัญหาร่วมกันให้ได้ (3) Character Qualities กลุ่มทักษะที่ใช้ใน 'การจัดการตัวเองกับสภาพสังคม' ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เช่น ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) การริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative) ความพยายามในการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Persistence/Grit) ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสังคมและสภาพแวดล้อม (Adaptability) ความเป็นผู้นำ (Leadership) และความตระหนักถึงสังคมและวัฒนธรรม (Social & Cultural Awareness) ด้วยเหตุว่าความรวดเร็วของสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้เด็กยุคใหม่ต้องก้าวตามให้ทัน ทักษะเหล่านี้จึงมีความสำคัญมากขึ้น เพื่อที่จะได้ไม่เป็นคนที่ตามหลังคนอื่นอยู่เสมอ และเป็นคนที่มีคุณภาพ (Character Qualities) นั่นเอง ยกตัวอย่างเช่น สภาพของโลกที่เทคโนโลยีพัฒนาไปเร็วมาก เด็กคนหนึ่งจำเป็นต้องมีความอยากรู้อยากเห็นในระดับที่เหมาะสม (Curiosity) เพื่อให้ตัวเองสามารถทันโลกและทันคนอื่น ประกอบกับการมีความคิดริเริ่ม (Initiative) ความตั้งมั่น (Persistence) และความเป็นผู้นำในการรวมทีม (Leadership) ถึงจะสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ออกมาให้กับโลกใบนี้ได้สำเร็จนั่นเอง (สพป.นครศรีธรรมราช เขต 3, 2564)

สรุปได้ว่า ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มีเป้าหมายให้ผู้เรียนสามารถสร้างองค์ความรู้ได้ด้วยตนเองและนำความรู้ไปประยุกต์ให้เกิดนวัตกรรมสู่สังคม การจัดกิจกรรมการเรียนรู้เน้นให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติจริง สามารถนำองค์ความรู้จากวิชาแกนและเนื้อหาประเด็นที่สำคัญสำหรับศตวรรษที่ 21 ที่มุ่งเน้นวิทยาศาสตร์ (Science) เทคโนโลยี (Technology) วิศวกรรมศาสตร์ (Engineering) และคณิตศาสตร์ (Mathematics) มาบูรณาการแบบสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมต่าง ๆ ซึ่งในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในส่วนของประเด็นการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้เน้นภาคปฏิบัติจะต้องมีการนำเอาทักษะที่จำเป็นสำหรับศตวรรษที่ 21 อันประกอบด้วย 1) ทักษะชีวิตและการทำงาน (Life and Career Skills) 2) ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี (Information, Media, and Technology Skills) 3) ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม (Learning and Innovation Skills) เข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งผู้เรียนจะมีอิสระในการเลือกที่จะเรียนรู้

มีส่วนร่วมคิดออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะของตนเอง อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ผู้เรียนแสดงผลของการเรียนรู้ตลอดจนสามารถแสดงถึงการประยุกต์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการรังสรรค์ชิ้นงานขึ้นมาใหม่ ซึ่งสามารถสะท้อนถึงความรู้ทักษะกระบวนการคิด ทักษะกระบวนการแก้ปัญหาสมรรถนะและคุณลักษณะของผู้เรียน

การจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

การจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ที่เน้นสมรรถนะทางสาขาวิชาชีพเพื่อพัฒนาทักษะแห่งอนาคตในศตวรรษที่ 21 โดย เพชรา บุดสีทา (2561) ได้อธิบายถึง กรอบของระบบสนับสนุนการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ดังนี้

1. ระบบมาตรฐานการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (21st Century Standards)

1.1 การใช้ข้อมูลความจริงจากกระบวนการสังเกต ตั้งประเด็นคำถามจากแหล่งเรียนรู้ชุมชนเชื่อมโยงไปสู่สาระการเรียนรู้รายวิชา

1.2 การบูรณาการความรู้ และความซ้ำซ้อนของเนื้อหาสาระ

1.3 การสร้างทักษะการสืบค้น รวบรวมความรู้

1.4 การสร้างความรู้ ความเข้าใจเชิงลึกมากกว่าแบบผิวเผิน

1.5 การสร้างความเชี่ยวชาญตามความถนัดและสนใจให้เกิดกับผู้เรียน

1.6 การใช้หลักการวัดประเมินผลที่มีคุณภาพระดับสูง

2. ระบบการประเมินทักษะในศตวรรษที่ 21 (Assessment of 21st Century Skills)

2.1 สร้างความสมดุลในการประเมินผลเชิงคุณภาพ (ความรู้ ความถนัดสาขาอาชีพ ทัศนคติต่อการทำงานและอาชีพ)

2.2 นำประโยชน์ของผลสะท้อนจากการปฏิบัติของผู้เรียนมาปรับปรุงการแก้ไขงาน (เครื่องมือวัดผลตามสภาพจริงการปฏิบัติ ทัศนคติ และความรู้)

2.3 ใช้เทคโนโลยีเพื่อยกระดับการทดสอบวัดและประเมินผลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (คลังข้อสอบระบุตัวชี้วัดมาตรฐานรายวิชา ระบุระดับขั้นพฤติกรรม)

2.4 สร้างและพัฒนาระบบแฟ้มสะสมงาน (Portfolios) และเส้นทางการศึกษาต่อสู่การประกอบอาชีพ (Career Path) ของผู้เรียนให้เป็นมาตรฐานและมีคุณภาพ

3. ระบบหลักสูตรและการสอนในศตวรรษที่ 21 (21st Century Curriculum & Instruction)

3.1 สอนให้เกิดทักษะการเรียนในศตวรรษที่ 21 มุ่งเน้นเชิงสหวิทยาการ (Interdisciplinary: ความรู้ ที่ได้จากหลายสาขาวิชาประกอบกัน) ของวิชาแกนหลัก

3.2 สร้างโอกาสที่จะประยุกต์ทักษะเชิงบูรณาการข้ามสาระเนื้อหา และสร้างระบบการเรียนรู้ที่เน้นสมรรถนะเป็นฐาน (Competency-based)

3.3 สร้างนวัตกรรมและวิธีการเรียนรู้ในเชิงบูรณาการที่มีเทคโนโลยีเป็นตัวเกื้อหนุนการเรียนรู้แบบสืบค้น และวิธีการเรียนจากการใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-based)

3.4 บูรณาการแหล่งเรียนรู้ (Learning Resources) จากชุมชนเข้ามาใช้ในโรงเรียนตามกระบวนการเรียนรู้แบบ Project-Based Learning: PBL

4. ระบบการพัฒนาทางวิชาชีพในศตวรรษที่ 21 (21st Century Professional Development)

4.1 ฝึกฝนทักษะความรู้ความสามารถในเชิงบูรณาการ

4.2 ใช้มิติของการสอนด้วยเทคนิควิธีการสอนที่หลากหลาย

4.3 ฝึกฝนทักษะความรู้ความสามารถในเชิงลึกเกี่ยวกับการแก้ปัญหา การคิดแบบวิจารณญาณ

4.4 สามารถวิเคราะห์ผู้เรียนได้ทั้งรูปแบบการเรียน สติปัญญา จุดอ่อน จุดแข็ง ในตัวผู้เรียนและสามารถวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่งผลต่อคุณภาพของผู้เรียน

4.5 พัฒนาความสามารถให้สูงขึ้น นำไปใช้สำหรับการกำหนดกลยุทธ์และจัดประสบการณ์ทางการเรียนได้เหมาะสมกับบริบททางการเรียนรู้

4.6 ประเมินผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างทักษะและเกิดการพัฒนาการเรียนรู้

4.7 แบ่งปันความรู้ระหว่างชุมชนทางการเรียนรู้ โดยใช้ช่องทางหลากหลายในการสื่อสารให้เกิดขึ้น

5. ระบบสภาพแวดล้อมทางการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (21st Century Learning Environment)

5.1 สร้างสรรค์แนวปฏิบัติทางการเรียน การรับการสนับสนุนจากบุคลากรและสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เกื้อหนุน เพื่อช่วยให้การเรียนการสอนบรรลุผล

5.2 สนับสนุนทางวิชาชีพแก่ชุมชนทั้งในด้านการให้การศึกษา การมีส่วนร่วม การแบ่งปันสิ่งปฏิบัติที่เป็นเลิศระหว่างกันรวมทั้งการบูรณาการหลอมรวมทักษะหลากหลายสู่การปฏิบัติในชั้นเรียน

5.3 สร้างผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากสิ่งที่ปฏิบัติจริงตามบริบท โดยเฉพาะการเรียนแบบโครงงาน

5.4 สร้างโอกาสในการเข้าถึงสื่อเทคโนโลยีเครื่องมือหรือแหล่งการเรียนรู้ที่มีคุณภาพ

การศึกษาในศตวรรษที่ 21 นักเรียนเรียนจากการลงมือปฏิบัติ (Project-Based Learning) ครู/อาจารย์ เรียนจากการลงมือปฏิบัติ (Professional Learning Community) เรียน/ฝึก ทักษะชุดหนึ่งเรียน/ฝึกประยุกต์ใช้ความรู้ เรียนเป็นทีม ครูเน้น 3ร 1ว: แรงบันดาลใจ ทักษะการเรียนรู้ ทักษะความร่วมมือ ทักษะวินัยในตน ครูเน้นเป็นโค้ช/ครูฝึก ไม่ใช่ครูสอน เปลี่ยนจาก Teaching Mode สู่ Learning Mode เปลี่ยนวิธีคิด workload ของครู ให้เน้นเป็นทีมครูฝึก เปลี่ยน Classroom เป็น studio (วิจารณ์ พานิช, 2556) เราจะจัดการเรียนรู้เรียนอย่างไรให้ได้ 21st century skills เทคนิคการจัดการเรียนการสอนสำหรับการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 (1) วิธีพรีเทสต์ผู้เรียนเพื่อให้ทราบว่าผู้เรียนมีพื้นฐานความรู้เดิมเป็นอย่างไร (2) สอบถามความคาดหวังของผู้เรียน การวิเคราะห์ผู้เรียนพื้นฐาน ชัดเจนในความหวังของผู้เรียนกับความคาดหวังของอาจารย์ (ออกแบบกิจกรรมการสอน/การประเมินให้ชัดเจนตั้งแต่ก่อนการสอน) (3) ออกแบบการประเมินผลที่หลากหลายทั้ง formative หมายถึง การประเมินผลระหว่างเรียน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความเข้าใจของผู้เรียนและแก้ไขความไม่เข้าใจหรือความเข้าใจที่คาดเคลื่อนของผู้เรียน เช่น การให้ทำกิจกรรม/โจทย์ระหว่างเรียนหรือการให้ทำกิจกรรมโดยไม่คิดคะแนน เป็นต้น (4) ออกแบบ summative evaluation ที่หลากหลาย ได้แก่ การประเมินผลหลังเรียน ซึ่งครอบคลุมทุกการประเมินผลที่มีการเก็บคะแนน

เช่น quiz, แบบทดสอบย่อย,โครงงานต่าง ๆ โครงงานปลายภาคหรือการสอบปลายภาค ที่ผู้สอนนำคะแนนทั้งหมดมาใช้ในการตัดเกรดของผู้เรียนโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดผลการเรียนรู้ทั้งหมดจากคอร์สนั้น ๆ (5) ให้ผู้เรียนได้มีโอกาสร่วมตัดสินใจ/ร่วมออกแบบ การเรียนรู้ ของตนเอง เช่น การมีโจทย์งานที่หลากหลายให้ผู้เรียนเลือกทำ การมีกำหนดส่งงานที่ยืดหยุ่น เป็นต้น (6) การทำโจทย์หรือแบบฝึกหัด เช่น การตอบคำถาม/การทำโจทย์/การเขียนโปรแกรม/ Coding ฯลฯ พร้อม ๆ กันกับผู้เรียน (7) การทำคู่มือผู้เรียน/ชีทเพิ่มเติมนอกเหนือจาก ตำราประกอบการเรียน (8) การใช้ e-Learning/ digital media ให้ผู้เรียนได้เข้าไปเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือทบทวนหลังจากที่ได้เรียนรู้ไป (9) การสอนในลักษณะ Flip Classroom ห้องเรียนกลับทาง (10) การจัดให้มีงาน/กิจกรรมย่อยที่ต่อเนื่อง เพื่อให้ผลป้อนกลับที่สร้างสรรค์ (11) การทำกิจกรรมกลุ่มโดยกำหนดให้ผู้เรียนแต่ละคนมีบทบาทในการดำเนินงานที่ชัดเจน โดยมีผู้สอนคอยเป็นโค้ช/ พี่เลี้ยง อยู่รอบ ๆ (12) หากไม่ทำงานเป็นกลุ่ม มีวิธีการในการประเมินที่แตกต่างกัน (13) ออกแบบ โจทย์/ กิจกรรมที่ดึงดูดความสนใจผู้เรียน ในลักษณะที่สัมพันธ์กับเนื้อหา (relevant) และ เชื่อมต่อกับโลกจริง (real-world context) อาจเพิ่มเสน่ห์ในลักษณะเหมือนเกม (reality) ต่าง ๆ เป็นต้น (14) การจัดเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารระหว่าง ผู้สอนกับผู้เรียน และ ผู้เรียนกับ ผู้เรียน นอกชั้นเรียน ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ เช่น e-Learning or social media ต่าง ๆ เช่น Facebook, Web board (15) การจัดทำชีทคู่มือ แบบฝึกหัด ต่าง ๆ ที่ช่วยให้ผู้เรียน มีความเข้าใจเนื้อหาได้ดียิ่งขึ้น (16) การจัดทำสื่อ อิเล็กทรอนิกส์รูปแบบต่าง ๆ ที่ให้ผู้เรียน เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง หรือ ทบทวนความรู้ได้ (17) การรวบรวมตัวอย่าง ในลักษณะ Do and Don't เก็บรวบรวมให้ผู้เรียนได้ศึกษาในปี ถัด ๆ ไป (ถนอมพร เลาหจรัสแสง, ม.ม.ป)

สรุปได้ว่า การจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มุ่งที่การส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อรู้ (Learning to Know) เน้นองค์ความรู้ การเรียนรู้เพื่อปฏิบัติจริง (Learning to Do) เน้นการพัฒนาทักษะ พัฒนาสมรรถนะและศักยภาพตนเอง การเรียนรู้เพื่อชีวิต (Learning to Be) เป็นการพัฒนาทักษะชีวิตอย่างเป็นองค์รวมและการปรับตัวอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข การเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกัน (Learning to Live Together) เน้นการเรียนรู้ในการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ พึ่งพากันและกัน การเรียนรู้ที่จะเปลี่ยนแปลง (Learning to Change) พัฒนาศักยภาพทางความคิด การตัดสินใจ และการเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้เพื่อความยั่งยืน (Learning for Sustainable) สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่นได้อย่างสอดคล้องและเหมาะสม เน้นให้ทั้งผู้เรียนและครูก้าวเข้าสู่การเรียนรูไปพร่อม ๆ กัน ผู้ที่ต้องพัฒนาไม่ใช่เพียงผู้เรียนเท่านั้น แต่รวมไปถึงครูด้วยที่ต้องปรับบทบาทเป็นครูในศตวรรษที่ 21 โดยการไม่ตั้งตนเป็น "ผู้รู"แต่เป็น "ผู้เรียนรู้" เรียนไปพร้อมกับผู้เรียน ปรับกระบวนการเรียนการสอนเป็น "สอนน้อยเรียนมาก" เรียนรู้จากการปฏิบัติเรียนรู้จากชีวิตจริง เรียนรู้จากความซับซ้อนและไม่ชัดเจนของโลกและสังคม รวมไปถึงสร้างความรู้ขึ้นใช้เองและส่งเสริมให้ผู้เรียนสร้างความรูขึ้นใช้เองเช่นกัน ครูต้องพัฒนาและปรับเปลี่ยนบทบาทเป็น "โค้ช" และการออกแบบการเรียนรูเพื่อผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 ที่ไม่ใช่กระบวนการถ่ายทอดความรู้ แต่คือการส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิตให้กับผู้คน นั่นเอง

แนวทางการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

การจัดศึกษาและการเรียนรู้ควรมีเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาคนในฐานะพลเมืองให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตอย่างสมดุล มีทักษะจำเป็นและสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข มีภาวะผู้นำการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต โดยเน้นการเรียนรู้เพื่อสร้างเสริมแรงบันดาลใจให้มีชีวิตอยู่อย่างมีความหมาย การเรียนรู้เพื่อบ่มเพาะความคิดสร้างสรรค์ ความสามารถในการรังสรรค์สิ่งใหม่ ๆ การเรียนรู้เพื่อปลูกฝังจิตสาธารณะยึดประโยชน์ส่วนรวม และการเรียนรู้เพื่อการนำไปปฏิบัติ มุ่งสร้างการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ เป็นพลเมืองที่มีคุณภาพ พึ่งพาตนเองได้ และดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข ทั้งนี้ หลักสูตรและวิธีการจัดการศึกษาและการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ควรจัดให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มิใช่การจดจำเนื้อหาวิชาเน้นการเรียนรู้ที่เกิดจากความต้องการของผู้เรียนอย่างแท้จริงและลงมือปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสบการณ์ตรงและต่อยอดความรู้นั้นได้ด้วยตนเอง ผู้สอนต้องสามารถสร้างและออกแบบสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ที่มีบรรยากาศเกื้อหนุนและเอื้อต่อการเรียนรู้อย่างมีเป้าหมาย การเชื่อมโยงความรู้หรือแลกเปลี่ยนความรู้กับชุมชนและสังคมโดยรวม จัดการเรียนรู้ผ่านบริบทความเป็นจริง และการสร้างโอกาสให้ผู้เรียนได้เข้าถึงสื่อเทคโนโลยี เครื่องมือและแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณภาพ (ชูเกียรติ ไชยทวีวิวัฒน์กุล, 2564) แนวทางที่สำคัญและจำเป็นในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ของนักเรียนทักษะในศตวรรษที่ 21 คือ การพัฒนาและสนับสนุนการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มาตรฐานศตวรรษที่ 21 การประเมินผลหลักสูตรการเรียนการสอน การพัฒนาอาชีพและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้จะต้องสอดคล้องกับระบบสนับสนุนการผลิตที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ในศตวรรษที่ 21

สำหรับนักเรียนในปัจจุบัน โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (1) มาตรฐานศตวรรษที่ 21 มุ่งเน้นทักษะในศตวรรษที่ 21 นักเรียนมีความรู้ในเนื้อหาและความเชี่ยวชาญ สร้างความเข้าใจระหว่างวิชาหลักเช่นเดียวกับรูปแบบสหวิทยาการศตวรรษที่ 21 เน้นความเข้าใจอย่างลึกซึ้งมากกว่าความรู้แบบผิวเผิน การมีส่วนร่วมของนักเรียนกับ ข้อมูลและเครื่องมือในโลกแห่งความเป็นจริง พวกเขาจะพบผู้เชี่ยวชาญในวิทยาลัยหรือในที่ทำงานและชีวิตนักเรียนจะเรียนรู้ได้ดีที่สุด เมื่อทำงานอย่างแข็งขัน การแก้ปัญหาที่มีความหมายการมีมาตรการหลาย ๆ รูปแบบของ การเรียนรู้ (2) การประเมินด้านทักษะในศตวรรษที่ 21 รองรับความสมดุลของการประเมินรวมทั้งมีคุณภาพสูง การทดสอบมาตรฐานที่มีคุณภาพสูงพร้อมกับการประเมินผลในชั้นเรียนที่มีประสิทธิภาพ เน้นข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานของนักเรียนที่ถูกฝังลงในการเรียนรู้ในชีวิตประจำวัน การประเมินการใช้เทคโนโลยีให้มีความสมดุล ความชำนาญนักเรียนซึ่งเป็นการวัดทักษะในศตวรรษที่ 21 ช่วยให้การพัฒนาคุณภาพนักเรียนนักศึกษาที่แสดงให้เห็นการเรียนรู้ทักษะในศตวรรษที่ 21 เพื่อการศึกษาและการทำงานในอนาคต ช่วยให้มาตรการการประเมินประสิทธิภาพระบบการศึกษาในระดับที่สูงประเมินถึงสมรรถนะของนักเรียนด้านทักษะในศตวรรษที่ 21 (3) หลักสูตรและการสอนในศตวรรษที่ 21 สอนทักษะในศตวรรษที่ 21 ซึ่งแยกกันในบริบทของวิชาหลักและ รูปแบบสหวิทยาการในศตวรรษที่ 21 มุ่งเน้นไปที่การให้โอกาสสำหรับการใช้ทักษะในศตวรรษที่ 21 ในเนื้อหาและวิธีการตามความสามารถในการเรียนรู้ช่วยให้วิธีการเรียนรู้นวัตกรรมที่บูรณาการการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนแนวทางเพิ่มเติมในการใช้ปัญหาเป็นฐาน

และทักษะการคิดขั้นสูงสนับสนุนให้รวมทรัพยากรของชุมชน ภูมิปัญญาชาวบ้าน แหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน (4) การพัฒนามืออาชีพในศตวรรษที่ 21ครูมีแนวทางการสอนมีความสามารถสำหรับการบูรณาการทักษะในศตวรรษที่ 21 เครื่องมือและกลยุทธ์การเรียนการสอนไปสู่การปฏิบัติในชั้นเรียนของพวกเขา การเรียนการสอนมที่มุ่งเน้น การทำโครงงาน แสดงให้เห็นว่ามีความรู้ความเข้าใจในเรื่องจริงสามารถเพิ่มการแก้ปัญหาการคิดเชิงวิพากษ์และ อื่น ๆ ทักษะในศตวรรษที่ 21 ช่วยให้มืออาชีพในชุมชนเป็นแหล่งเรียนรู้ สำหรับครูที่ 21 ว่ารูปแบบชนิดของการเรียนรู้ในห้องเรียนที่ดีที่สุดส่งเสริมทักษะในศตวรรษที่ 21

สำหรับนักเรียนการพัฒนา ความสามารถในการระบุตัวตนของนักเรียนโดยครูมีรูปแบบการเรียนโดยเฉพาะอย่างยิ่งรู้จุดแข็งและจุดอ่อนของผู้เรียน ช่วยให้ครูพัฒนาความสามารถในการใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ (เช่นการประเมินผลการเรียนการสอน) ถึงนักเรียนที่มีความหลากหลายและสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนความแตกต่างการเรียนการสอนและการเรียนรู้รองรับการประเมินผลอย่างต่อเนื่องของการพัฒนาทักษะของนักเรียนศตวรรษที่ 21 ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างชุมชนของผู้ปฏิบัติงานโดยการหันหน้าเข้าหากันการสื่อสารเสมือนและผสมใช้รูปแบบความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความยั่งยืนของการพัฒนาวิชาชีพ (5) สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 สร้างการเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่สนับสนุนความต้องการของมนุษย์และสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่จะสนับสนุนการเรียนการสอนและการเรียนรู้ด้วยทักษะในศตวรรษที่ 21 สนับสนุนการเรียนรู้ชุมชนมืออาชีพที่ช่วยให้การศึกษาเพื่อการทำงานร่วมกันแบ่งปันแนวทางปฏิบัติที่ดีและบูรณาการทักษะในศตวรรษที่ 21 ในการปฏิบัติในชั้นเรียนช่วยให้นักเรียนได้เรียนรู้ในงานที่เกี่ยวข้องในโลกศตวรรษที่ 21 แวดล้อมจริง (เช่น ปฏิบัติจริงหรือผ่านการทำงานที่ใช้ตามโครงการหรืออื่น ๆ) เรียนรู้การใช้เครื่องมือเทคโนโลยีและทรัพยากรอย่างมีคุณภาพ รู้จักการทำงานสำหรับการเรียนรู้เป็นกลุ่มทีมและรายบุคคลสนับสนุนการติดต่อกับชุมชนและการมีส่วนระหว่างต่างชาติในการเรียนรู้โดยตรงและออนไลน์ การเตรียมความพร้อมให้นักเรียนในศตวรรษที่ 21 อาศัยการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการมีวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายที่ชัดเจน ผู้เรียนจะต้องมีความรู้ที่จำเป็นในการใช้ชีวิตและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรู้และทักษะเพื่อให้สามารถการใช้ชีวิต การทำงาน ดำรงชีพอยู่ได้กับภาวะเศรษฐกิจในสังคมโลกปัจจุบัน (วิลาวรรณ พิมประสงค์, ม.ป.ป) ศักยภาพเป็น ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ที่ผู้เรียนแสดงออกมาในด้านการคิดวิเคราะห์ ความคิดสร้างสรรค์ วางแผนการแก้ไขปัญหา และความสามารถในการทำงานการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้และทักษะการเรียนรู้ที่จำเป็นแห่งยุคที่โลกไร้พรมแดน

การจัดการศึกษาจึงต้องส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพตน ซึ่งการสร้างให้ผู้เรียนมีทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เป็นแนวทางหนึ่งที่ทำให้ผู้เรียนมีทักษะเพื่อการดำรงชีวิตอย่างครบถ้วน มีคุณภาพส่งผลให้ผู้เรียนมี การพัฒนาศักยภาพของตนให้มีระดับที่สูงขึ้น มีความสมดุลและยั่งยืน โดยการดำเนินการเพื่อการพัฒนาศักยภาพผู้เรียนด้วยทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 คือ การบริหารสถานศึกษาในรูปแบบใหม่ การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา การปรับกระบวนการเรียนรู้ การพัฒนาสื่อ แหล่งเรียนรู้และการพัฒนาการนิเทศ ซึ่งการทบทวนและปรับกระบวนการดังกล่าวจะสร้างผู้เรียนให้มีทักษะการเรียนรู้อย่างมีคุณภาพและมีความสุข (วารี ชมชื่น, ม.ป.ป)

สรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ต้องเปลี่ยนแปลงทัศนะจากกระบวนทัศน์แบบดั้งเดิม ไปสู่กระบวนทัศน์ใหม่ที่ให้โลกของนักเรียนและโลกความเป็นจริงเป็นศูนย์กลางของกระบวนการเรียนรู้ เป็นการเรียนรู้ที่ไปไกลกว่าการได้รับความรู้แบบง่าย ๆ ไปสู่การเน้นพัฒนาทักษะและทัศนคติ ทักษะการคิด ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะองค์การ ทัศนคติเชิงบวก ความเคารพตนเอง นวัตกรรม ความสร้างสรรค์ ทักษะการสื่อสาร ทักษะและค่านิยมทางเทคโนโลยี ความเชื่อมั่นตนเอง ความยืดหยุ่น การจูงใจตนเองและความตระหนักในสภาพแวดล้อมและเหนืออื่นใด คือ ความสามารถใช้ความรู้อย่างสร้างสรรค์ ถือเป็นทักษะที่สำคัญจำเป็นสำหรับการเป็นนักเรียนในศตวรรษที่ 21 ถือเป็นสิ่งที่ท้าทายในการที่จะพัฒนาเรียนเพื่ออนาคต ให้นักเรียนมีทักษะ ทัศนคติ ค่านิยม และบุคลิกภาพส่วนบุคคล เพื่อเผชิญกับอนาคต ด้วยภาพในทางบวกที่มีทั้งความสำเร็จและมีความสุข ซึ่งแนวทางที่สถานศึกษาจะต้องดำเนินการเพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้ให้ผู้เรียนมีทักษะในศตวรรษที่ 21 นั้น ประกอบด้วยแนวทาง 8 ประการ คือ (1) การพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา (2) การพัฒนากระบวนการเรียนรู้สู่อาชีพ (3) การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา (4) การพัฒนาและการใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา (5) การนิเทศการศึกษา (6) การวัดผล ประเมินผล (7) แหล่งเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (8) ทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 เพื่อส่งเสริมผู้เรียนให้มีคุณลักษณะและทักษะในศตวรรษที่ 21 สามารถคิดวิเคราะห์ คิดสังเคราะห์ คิดแก้ปัญหา ปรับตัว สื่อสาร และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิผล

บทสรุป

ด้วยเหตุนี้ สถานศึกษาจึงต้องมีความตื่นตัวและเตรียมพร้อมในการจัดการเรียนรู้เพื่อเตรียม ความพร้อมให้ผู้เรียนมีทักษะสำหรับการดำรงชีวิตในโลกศตวรรษที่ 21 โดยทักษะที่สำคัญที่สุด คือ ทักษะการเรียนรู้ (Learning Skills) ที่มุ่งเน้นความรู้ความสามารถ และทักษะที่จำเป็น ซึ่งเป็นผลจากการปฏิรูปเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดการเรียนการสอน ตลอดจนการเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยสนับสนุนที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้ ส่งผลต่อการปรับตัวให้ทัดเทียมและเท่าทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในบริบททางสังคมในทุกมิติรอบด้าน โดยแนวทางการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มีองค์ประกอบที่สำคัญและจำเป็น 8 ประการ คือ (1) การพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา (2) การพัฒนากระบวนการเรียนรู้สู่อาชีพ (3) การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา (4) การพัฒนาและการใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา (5) การนิเทศการศึกษา (6) การวัดผลประเมินผล (7) แหล่งเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (8) ทักษะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 เพื่อส่งเสริมผู้เรียนให้มีคุณลักษณะและทักษะในศตวรรษที่ 21 สามารถคิดวิเคราะห์ คิดสังเคราะห์ คิดแก้ปัญหา ปรับตัว สื่อสาร และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิผล

บรรณานุกรม

ชูเกียรติ ไชยทวีวิวัฒน์กุล. (2564). *ทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21*. สืบค้นจาก http://www.acn.ac.th/articles/mod/forum/discuss.php?d=435

ถนอมพร เลาหจรัสแสง. (ม.ป.ป). *เทคนิคการจัดการเรียนการสอนสำหรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21.* สืบค้นจาก: https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=MTU2Nzc4,

นวพร ชลารักษ์. (2558). บทบาทของครูกับการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น*, *9*(1), 65.

เพชรา บุดสีทา. (ม.ป.ป). *แนวทางการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21*. สืบค้นจาก https://fms.kpru.ac.th/pr-all/pr-km/pr-km-2560/4908

วารี ชมชื่น. (ม.ป.ป). *การพัฒนาศักยภาพผู้เรียนด้วยทักษะการเรียนรู้ที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.* สืบค้นจาก https://research.kpru.ac.th/sac/fileconference/10812018-05-15.pdf. 2 มิถุนายน 2564.

วิจารณ์ พานิช. (2556). *สอนอย่างไรในศตวรรษที่ 21.* สืบค้นจาก http://teachingresources.psu.ac.th/document/learning_in_the_21st_century/03.pdf .

วิลาวรรณ พิมประสงค์. (ม.ป.ป). *การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21*. สืบค้นจาก: https://sites.google.com/site/ppvilawan21/naewkhid-thaksa-haeng-xnakht-him-kar-reiyn-ru-ni-stwrrs-thi-21

สพป.นครศรีธรรมราช เขต 3. (2564). *21st Century Skills: ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 เมื่อทักษะในโลกเก่า ไม่เก๋าพออีกต่อไป.* สืบค้นจาก: http://www.nst3.go.th/?p=18365

ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

The Skills of School Administrators in The 21St Century The Secondary Educational Service Area Prachuap Khiri Khan

ชัยชนะ โอ่เอี่ยม[1] และดรุณี ปัญจรัตนากร[2]

Chaichana O-iam[1] and Darunee Panjarattanakorn[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: porzaa15@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ และ (2) เพื่อเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงาน ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจาก ครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 285 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ผลการเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ พบว่า ครูที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ครูที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามประสบการทำงาน พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษา ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ศตวรรษที่ 21

Abstract

This research aimed to: (1) study The skills of school administrators in the 21st century under The Secondary Educational Service Area Prachuap Khiri Khan and (2) compare the skills of school administrators in the 21st century under The Secondary Educational Service Area

Prachuap Khiri Khan gender, education level, and work experience. conduct research data from 285 teachers in the school under The Secondary Educational Service Area Prachuap Khiri Khan The data were analyzed using percentage, mean, standard deviation T-test and Analysis of Variance. The research procedures were as follows: (1) The skills of school administrators in the 21st century under The Secondary Educational Service Area Prachuap Khiri Khan was found the highest mean score. (2) comparison results The skills of school administrators in the 21st century under The Secondary Educational Service Area Prachuap Khiri Khan classified by gender was found The skills of school administrators in the 21st century not statistically significant. classified by education level, and work experience was found the skills of school administrators in the 21st century significantly different as a whole and each aspect at the .05 level.

Keywords: The skills of school administrators, the skills of school administrators in the 21st century, The 21st century

บทนำ

การจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 สถานศึกษาจะต้องพัฒนาผู้เรียนทั้งในด้านความรู้ ความสามารถในด้านต่าง ๆ ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรมทักษะชีวิต ทักษะอาชีพและทักษะด้านสาระสนเทศสื่อเทคโนโลยี ซึ่งผู้บริหารจะต้องรู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเองคิดหายุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการใหม่ ๆ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานทั้งในองค์กรและนอกองค์กรให้ความสนใจต่อวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งผลลัพธ์ใส่ใจในเรื่องศาสตร์ของการสอนที่เหมาะสมและต้องเข้ามารับบทบาทในการเร่งปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการเรียนการสอนของครู ปรับเปลี่ยนเนื้อหาตามหลักสูตรควบคู่ไปกับการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ให้กับครูผู้สอนส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาให้สูงขึ้น รวมทั้งปรับบทบาทในการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ความสามารถและทักษะทัดเทียมเป็นที่ยอมรับของชาติอื่นและสามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข (สมหมาย อ่ำดอนกลอย, 2556)ทักษะยุคใหม่เป็นคุณลักษณะที่สำคัญของการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิผลผู้บริหารสถานศึกษาซึ่งเป็นผู้นำจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นและสำคัญต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาและการบริหารตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพทักษะสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วยทักษะดังนี้ การคิดวิเคราะห์และการคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม เทคโนโลยีและดิจิตอล การตัดสินมุ่งผลสำฤทธิ์และคุณธรรมจริยธรรม (ชัยยนต์ เพาพาน, 2559)

ทักษะสำคัญสำหรับผู้บริหารสถานศึกษายุคศตวรรษที่ 21 จำเป็นต้องอาศัยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับบริบทของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ว่าผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะในศตวรรษที่ 21 มากน้อยเพียงใดและประสบการณ์ทำงานมีความแตกต่างกันหรือไม่ ผลการวิจัยเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารสถานศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อวางแผนพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อเป็นสารสนเทศพื้นฐานในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาซึ่งเป็นส่วนที่ทำให้การบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษาประสบผลสำเร็จ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ว่าผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะในศตวรรษที่ 21 มากน้อยเพียงใด และต้องการเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารในสถานศึกษาที่จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อันจะส่งผลต่อการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาในอนาคต และเป็นสารสนเทศพื้นฐานในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

การทบทวนวรรณกรรม

ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษา

ศศิตา เพลินจิต (2558) ได้กล่าวถึงทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาไว้ว่า ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ทักษะที่ ผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องมีการบริหารงานนั้นจะต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ทุกประการเพราะว่าการดำเนินงานต่าง ๆ มิใช่เพียงกิจกรรมที่ผู้บริหารจะกระทำเพียงลำพังคนเดียว แต่ยังมีผู้ร่วมงานอีกหลายคนที่มีส่วนทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จผู้ช่วยงานแต่ละคนมีความแตกต่างกันทั้งในด้านสติปัญญาความสามารถความถนัดและความต้องการที่ไม่เหมือนกัน จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะ นำเอาเทคนิควิธีและกระบวนการบริหารที่เหมาะสมมาใช้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของสถานศึกษา แพรดาว สนองผัน (2557) ก็ได้กล่าวถึงทักษะของผู้บริหารไว้ว่า ทักษะของผู้บริหาร หมายถึงความรู้ความสามารถด้านศักยภาพความชำนาญหรือความเชี่ยวชาญของผู้บริหารที่สามารถพัฒนาได้โดยกา รเรียนรู้และ ฝึกฝน แสดงออกในรูปการกระทำในการนำเอาทรัพยากรปัจจัยทางการบริหารมาใช้ในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับรุสลัน สาแล (2557)

ได้อธิบายเกี่ยวกับทักษะการบริหารไว้ว่า ทักษะการบริหาร หมายถึง ความสามารถ ความชำนาญความคล่องแคล่วว่องไวถูกต้องในการบริหารงานของผู้บริหารที่แสดงว่าเป็นผู้บริหารที่ดีมี ประสิทธิภาพ สามารถบริหารและนำองค์การไปสู่ความสำเร็จ โดยสามารถแสดงออกได้ทางร่างกาย สติปัญญาเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไปผู้บริหารที่มีทักษะในการปฏิบัติงานหรือมีทักษะการบริหารงานซึ่งทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารที่ดีมีประสิทธิภาพและนำไปสู่ความสำเร็จประกอบด้วย ทักษะทางด้านเทคนิคการจัดการบริหาร ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ครองตน ครองงาน และทักษะด้านความคิดการวิเคราะห์สังเคราะห์ จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาสรุปได้ว่าทักษะของผู้บริหารสถานศึกษา เป็นความสามารถความชำนาญการของผู้บริหารในการบริหารจัดการสถานศึกษาอย่างมีระบบระเบียนแบบแผน โดยผ่านการใช้ทรัพยากรภายในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพการบริหารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ผู้บริหารต้องฝึกฝนความสามารถตนเองให้มีความชำนาญในการบริหารจัดการให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และก้าวทันยุคเทคโนโลยีเพื่อให้สถานศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารในศตวรรษที่ 21 จากนักวิชาการทางการศึกษาหลายท่าน ซึ่งประกอบด้วย Hoyle, English and Steff (2005); Weigle (2012); กรรณิกา เรดมอนด์ (2559); ศศิตา เพลินจิต (2558); แพรวดาว สนองผัน (2557); วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2541); Baird (2006); ไกรศร เจียมทอง (2561); สมภูมิ รวิวรรณ (2542) พบว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถสรุปทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย 5 ทักษะ ดังนี้

1) ทักษะการสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข่าวสารข้อมูลความรู้ ประสบการณ์ความรู้สึกความคิดเห็น ซึ่งอาจจะใช้วิธีการที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสมของสถานการณ์ โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดการรับรู้ร่วมกันและมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อกันทำให้เกิดความร่วมมือมีความชัดเจนในคำสั่งมอบหมายงานสามารถเจรจาต่อรองโน้มน้าวและสร้างความมุ่งมันในการปฏิบัติงานรวมไปถึงการให้คำแนะนำหรือชี้แนะให้บุคลากรปฏิบัติตามได้อย่างโดดเด่นเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จบรรลุเป้าหมายของสถานศึกษา

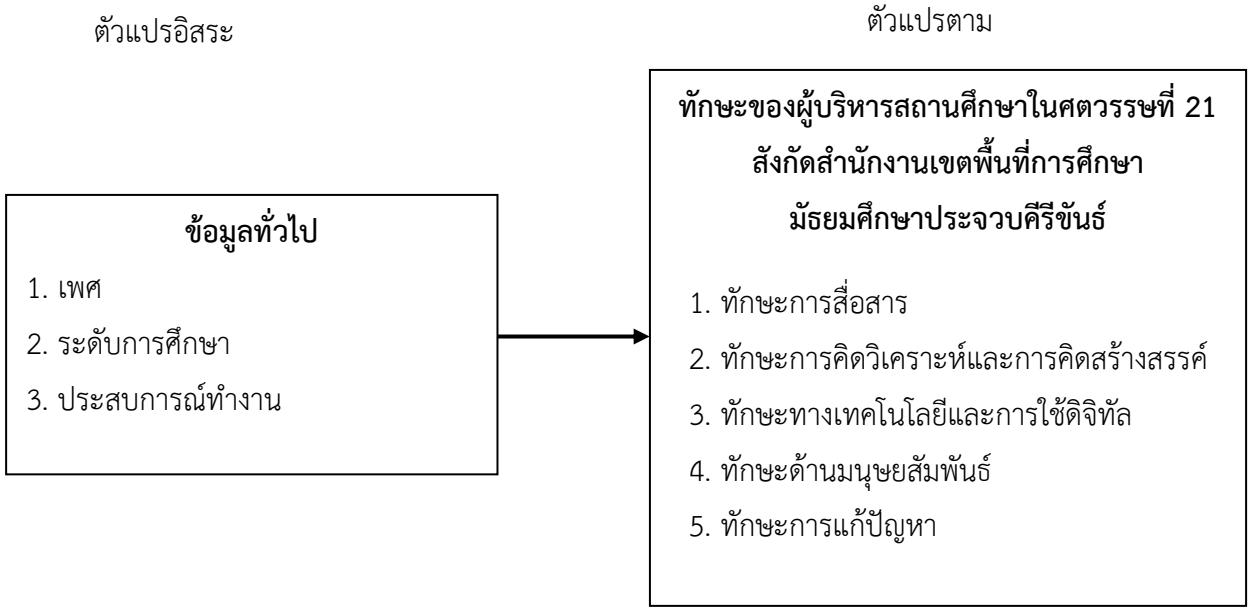
2) ทักษะการคิดวิเคราะห์และการคิดสร้างสรรค์ หมายถึง กระบวนการทางสมองในการแปลความหมายของข้อมูลได้อย่างน่าเชื่อถือสามารถเชื่อมโยงข้อมูลหรือสิ่งเร้าได้อย่างเป็นระบบจากส่วนย่อย ๆ ไปหาส่วนใหญ่ได้อย่างเป็นองค์รวมคิดแก้ปัญหาด้วยวิธีการใหม่เป็นแบบอย่างและกระตุ้นให้บุคลากรได้ริเริ่มความคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้เกิดผลดีในการพัฒนาสถานศึกษาในอนาคต

3) ทักษะทางเทคโนโลยี และการใช้ดิจิทัล หมายถึง การใช้เครื่องมือ สื่อ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีได้อย่างคล่องแคล่ว สามารถนำเทคโนโลยีดิจิตอล ที่มีอยู่ในปัจจุบันมาใช้อย่างสร้างสรรค์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสารการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์กิจกรรมสู่ชุมชน มีการบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบและการใช้เทคโนโลยีดิจิตอลในการสร้างชุมชนการเรียนรู้ออนไลน์ในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์เพื่อการพัฒนาองค์การให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

4) ทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นมีความยืดหยุ่นเข้าใจความแตกต่างและความต้องการของแต่บุคคลมีวิธีการต่าง ๆ สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มความสามารถมีความเข้าใจธรรมชาติพฤติกรรมของมนุษย์สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลและเสริมสร้างความร่วมมือซึ่งกันและกันภายในสถานศึกษาตลอดจนประสานงานและการให้คำแนะนำแก่ผู้ร่วมงาน

5) ทักษะการแก้ปัญหา หมายถึง ความสามารถในการคิดและลงมือปฏิบัติซึ่งจำเป็นต้องมีการนำองค์ความรู้และทักษะต่าง ๆ มาใช่ร่วมกันเพื่อที่จะส่งผลให้สามารถแก้ไขปัญหาหรือสนองความต้องการในแต่ละสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

1. ครูที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน

2. ครูทีมีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน

3. ครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ปีการศึกษา 2564 จำนวน 1,086 คน จาก 18 โรงเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 285 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ เครซี่ และ มอร์แกน (Krejcie & Morgan) โดยใช้วิธีสุ่มแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert's Rating Scale) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ Google Form จากการส่งแบบสอบถามผ่าน QR Code ได้ จำนวน 285 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงหาความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ใช้สถิติวิเคราะห์ค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ด้านเพศ และ ใช้สถิติวิเคราะห์ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ทดสอบสมมติฐาน ด้านระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบของเชฟเฟ่ (Scheffe's Method) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่าง

สรุปผลการวิจัย

1. ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยทักษะทางเทคโนโลยี และการใช้ดิจิตอลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นทักษะการแก้ปัญหา ส่วนทักษะการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2. ครูที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. ครูที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพบความแตกต่างจึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ พบว่า ครูที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกมีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านทุกด้านมากกว่าครูทีมีระดับการศึกษาปริญญาโท ยกเว้นทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ไม่พบรายคู่ใดมีความแตกต่าง

4. ครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพบความแตกต่างจึงทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ พบว่า ครูทีมีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านทุกด้านมากกว่าครูทีมีประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี และครูทีมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี ยกเว้นด้านทักษะทางเทคโนโลยีและการใช้ดิจิตอล ไม่พบรายคู่ใดมีความแตกต่าง

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยที่พบว่าทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการวิจัยของ ศศิตา เพลินจิต (2558) ได้ศึกษาทักษะการบริหารในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1 พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1.1 ด้านทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารมีกระบวนการในการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้เป็นอย่างดี และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของอนิรุทธิ์ อมรแก้ว (2561) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ทักษะของผู้บริหารที่ส่งเสริมการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

1.2 ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์ และการคิดสร้างสรรค์อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารมีกระบวนการคิดวิเคราะห์ และแปลความหมายของข้อมูลได้อย่างน่าเชื่อถือและมีกระบวนการแนวคิดที่แปลกใหม่แตกต่างไปจากเดิมทำให้เกิดการพัฒนาสถานศึกษาในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของไกรศร เจียมทอง (2561) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ทักษะของผู้บริหารที่ในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 32 ที่พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านทักษะทางเทคโนโลยี และการใช้ดิจิตอลอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารมีการสร้างเครือข่ายชุมชนการเรียนรู้ออนไลน์ในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน และสามารถนำเทคโนโลยีดิจิตอลมาใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ

อนิรุทธิ์ อมรแก้ว (2561) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ทักษะของผู้บริหารที่ส่งเสริมการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีร่วมกับผู้ร่วมงานทุกระดับ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของพิมลพรรณ เพชรสมบัติ (2560) ได้ศึกษา วิจัย เรื่อง ทักษะของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า ภาพรวมผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานีโดยรวมอยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านทักษะการแก้ปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารมีการดูแลติดตามกระบวนการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อนำผลการทำงานมาวิเคราะห์หาข้อควรพัฒนา และสามารถทำความเข้าใจมุมมองหรือปัจจัยของสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิมล ทองจำรัส และ สจีวรรณ ทรรพวสุ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 2 ทักษะการแก้ปัญหา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับปัทมา ประทุมสุวรรณ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะการบริหารในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร ธานี เขต 2 ทักษะการแก้ปัญหา พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. จากผลการเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน สามารถอภิปรายตามลำดับดังนี้

2.1 จากผลการวิจัยที่พบว่าครูที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจำนวนครูเพศชายและเพศหญิงมีจำนวนใกล้เคียงกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบครูเพศชายมีความคิดเห็นต่อทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์สูงกว่าครูเพศหญิงเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของมณฑาทิพย์ นามนุ (2561) ทำวิจัยเรื่อง ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 ที่พบว่าผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 จากผลการวิจัยที่พบว่าครูที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารมีวิธีการสื่อสารที่ทำให้บุคลากรเกิดการรับรู้ร่วมกัน และมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อกันทำให้เกิดความร่วมมือในองค์การและสามารถคิดเชื่อมโยงได้อย่างเป็นระบบจากส่วนย่อยไปหาส่วนใหญ่ได้อย่างเป็นองค์รวมต่อการรับรู้ของครู

ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยครูที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะดังกล่าวของผู้บริหารมากกว่าครูที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ กนกวรรณ วรรณทอง (2563) ทำวิจัยเรื่องทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน กลุ่มอำเภอบ้านดุง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 3 พบว่าผลการเปรียบเทียบทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน กลุ่มอำเภอบ้านดุง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา อุดรธานี เขต 3 จำแนกตามวุฒิทางการศึกษา โดยภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 จากผลการวิจัยที่พบว่าครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารมีวิธีการสื่อสารที่ทำให้บุคลากรเกิดการรับรู้ร่วมกัน และมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อกันทำให้เกิดความร่วมมือในองค์การ สามารถคิดเชื่อมโยงได้อย่างเป็นระบบจากส่วนย่อยไปหาส่วนใหญ่ได้อย่างเป็นองค์รวม และมีความยืดหยุ่น เข้าใจความแตกต่างและความต้องการของแต่ละบุคคลต่อการรับรู้ของครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน โดยครูที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารดังกล่าวมากกว่าครูที่มีประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี และครูที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ บุณยวรีย์ เศวตวงศ์สกุล (2555) ทำวิจัยเรื่องทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3 พบว่าผลการเปรียบเทียบทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานของผู้บริหารสถานศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านทักษะการสื่อสาร ผู้บริหารมีวิธีการสื่อสารที่ทำให้บุคลากรเกิดการรับรู้ร่วมกัน และมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อกันทำให้เกิดความร่วมมือในองค์การมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรพัฒนาและศึกษาการสร้างความเข้าใจให้ตรงกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์ และการคิดสร้างสรรค์ ผู้บริหารสามารถคิดเชื่อมโยงได้อย่างเป็นระบบจากส่วนย่อยไปหาส่วนใหญ่ได้อย่างเป็นองค์รวมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรศึกษาและพัฒนาการบริหารสถานศึกษาอย่างเป็นองค์รวมเพื่อให้การบริหารงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านทักษะทางเทคโนโลยี และการใช้ดิจิตอล ผู้บริหารสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิตอลได้อย่างสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรพัฒนาการใช้เทคโนโลยี

ดิจิตอลในการบริหารสถานศึกษาอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้การบริหารสถานศึกษาโดยใช้เทคโนโลยีดิจิตอลเป็นรูปธรรมมากขึ้น

4. จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ผู้บริหารมีความยืดหยุ่นเข้าใจความแตกต่างและความต้องการของแต่ละบุคคล มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรพัฒนาทักษะการบริหารสถานศึกษาให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นจะได้เข้าใจความแตกต่างและความต้องการของแต่ละบุคคล

5. จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านทักษะการแก้ปัญหาผู้บริหารสามารถคัดเลือกวิธีการที่เป็นไปได้มากที่สุดในการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรศึกษาวิธีการแก้ปัญหาเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาในการบริหารสถานศึกษา

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาและกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อจะได้เปรียบเทียบความแตกต่างและทราบแนวปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับผู้บริหารที่บรรจุใหม่

2. ควรศึกษาการวิจัยเกี่ยวกับ การเปรียบเทียบผลการใช้ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านเทคนิค ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความคิดรวบยอด ตามความคิดเห็นของครูผู้สอนเท่านั้น

บรรณานุกรม

กนกวรรณ วรรณทอง. (2563) ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน กลุ่มอำเภอบ้านดุง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 3. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี, 9*(1), 110-124.

กรรณิกา เรดมอนด์. (2559). *ตัวบ่งชี้ทักษะภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน.* (ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหามกุฎราชวิทยาลัย, นครปฐม.

ไกรศร เจียมทอง. (2561). *ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 32.* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม.

ชัยยนต์ เพาพาน. (2559). ผู้บริหารโรงเรียนยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21. *วารสารคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์, 1*(1), 304-306

บุณยวรีย์ เศวตวงศ์สกุล. (2557) *ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3.* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, นครศรีธรรมราช.

แพรดาว สนองผัน. (2557). *ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 3.* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

มณฑาทิพย์ นามนุ. (2561) *ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2.* (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

รุสลัน สาแล. (2557). *ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน ศูนย์เครือข่ายยะรัง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 2.* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, ยะลา.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). *ยอดหัวหน้างาน (Excellent Supervisor).* สุขุมวิท: ทีพีเอ พับลิชิ่ง.

ศศิตา เพลินจิต. (2558). *ทักษะการบริหารในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, กาญจนบุรี.

สมภูมิ รวิวรรณ. (2542). *การศึกษาใช้ทักษะการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาหนองคาย.* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาการบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

สมหมาย อ่ำดอนกลอย. (2556). บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 7*(1), 1-7.

Barid. (2006). *Skills of an Effective Administrator.* Harvard: Harvard Business Review.

Hoyle, English and Steffy (2005). *Skills for Successful 21st Century School Leaders.* [n.p.].

Weigel. (2012). *Management Skills for the 2st Century: Avis Gaze/Preparing School Leaders: 21stCentury Skills and National Association of Secondary School Principals (NASSP).* [n.p.].

ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

Administrative Skills of School Administrators Under Prachuap Khiri Khan Primary Education Service Area Office 1

อภิญญา เกตุย้อย[1] และดรุณี ปัญจรัตนากร[2]

Apinya Kateyoi[1] and Darunee Panjarattanakorn[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: apinya.aung1@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 และ (2) เพื่อเปรียบเทียบทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามเพศ ขนาดสถานศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจาก ครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำนวน 306 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า (1) ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด และ (2) ผลการเปรียบเทียบทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามเพศ พบว่า ครูที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามขนาดสถานศึกษา พบว่า ครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดสถานศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ทักษะการบริหาร ผู้บริหารสถานศึกษา ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา

Abstract

The purposes of this study were (1) to study managerial skills of school administrators under Prachuapkirikhan Primary Education Service Area 1 and (2) to compare managerial skills

of school administrators under Prachuapkirikhan Primary Education Service Area 1, classified by gender, school size, and work experiences. The data were collected from teachers under Prachuapkirikhan Primary Education Service Area 1, 306 people The data were analyzed by Percentage mean standard deviation t-test, and Analysis of Variance (Analysis of Variance : ANOVA) The research findings were as follows: (1) The administrative skills of school administrators under Prachuapkirikhan Primary Education Service Area 1, overall and each aspect was at the highest level, and (2) a comparison of administrative skills of school administrators under Prachuapkirikhan Primary Education Service Area 1, classified by gender was found that teachers of different gender had opinions on administrative skills of school administrators, overall and each aspect is not different, classified by school size was found that teachers working in different school sizes had opinions on the administrative skills of school administrators, overall and each aspect is not different, and classified by work experience was found that teachers of different work experiences had opinions on the administrative skills of school administrators, overall and in each aspect differed statistically at the .05 level.

Keywords: Administrative skills, school administrators, administrative skills of school administrators

บทนำ

การพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษานั้นขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น ระบบบริหารสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน ผู้ปกครอง นักเรียน ชุมชน ฯลฯ แต่ผู้บริหารสถานศึกษาถือเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการดำเนินการบริหารสถานศึกษา ซึ่งการที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะบริหารสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการ เช่น กระบวนการบริหาร ทักษะของผู้บริหาร ตลอดจนเทคนิควิธีการต่าง ๆ เพื่อทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด และเพื่อให้การบริหารงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องมีทักษะการบริหารที่ดี มีความสามารถ ความรู้ ความเข้าใจในหลักการของการบริหาร ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีการวางแผนการบริหารจัดการศึกษาที่ดีและมีคุณภาพ มีการบริหารงานที่ทันสมัย สามารถนำนวัตกรรมมาใช้ได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนการนำทักษะการบวนการบริหารมาเป็นองค์ประกอบในการบริหารงาน ซึ่งจะทำให้การบริหารงานเป็นระแบบเป็นขั้นตอนและเกิดความชัดเจนมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลถึงประสิทธิภาพที่ดีในการบริหารการจัดการศึกษา ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงถือบุคคลที่เป็นกลไกสำคัญที่จะสร้างสรรค์ระบบการบริหารจัดการสถานศึกษานั้น ๆ ให้เกิดคุณภาพและมีประสิทธิภาพสูงสุด

ทักษะการบริหารสถานศึกษา เป็นความสามารถทางการบริหารที่ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้ เพื่อให้การบริหารงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมปัจจุบันที่เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ ผู้บริหารสถานศึกษาและสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงหรือผลกระทบต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาในปัจจุบันจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีทักษะที่หลากหลายพร้อมต่อการรับความ เปลี่ยนแปลง เพื่อให้การบริหารสถานศึกษามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งพอสรุปได้เป็นทักษะตามแนวคิด แคทซ์ (Katz, 1955, pp. 32-42) คือ ทักษะด้านเทคนิควิธี ทักษะด้านมนุษย์ และทักษะด้านความคิดรวบยอด ทักษะการบริหารจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารสถานศึกษาควรมี เพื่อการบริหารสถานศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุด

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ว่าผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะการบริหาร มากน้อยเพียงใด และต้องการเปรียบเทียบทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่จำแนกตามเพศ ขนาดสถานศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อันจะส่งผลต่อการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาในอนาคต และเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารสถานศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการทักษะบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1
2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามเพศ ขนาดสถานศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่

การทบทวนวรรณกรรม

ทักษะการบริหาร

จันทรานี สงวนนาม (2553) ได้กล่าวถึงทักษะการบริหารไว้ว่า ทักษะการบริหาร หมายถึง ความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหารตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากองค์การอย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยใช้ทรัพยากรบุคคลและอื่น ๆ ที่มีอยู่ โดยผ่านกระบวนการทางการบริหารอย่างมีระบบ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป สัมมา รธนิธย์ (2553) ก็ได้กล่าวถึงทักษะของผู้บริหารไว้ว่า ทักษะการบริหาร หมายถึง เป็นความสามารถในการดำเนินงาน ซึ่งมีความสำคัญมากหากผู้บริหารมีทักษะทางการบริหารไม่เพียงพออาจส่งผลต่อการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จแตกต่างกันไป ทักษะทางการบริหารนั้น มีความสำคัญในทุกระดับของผู้บริหารแต่อาจแตกต่างมากน้อยไม่เท่ากันทักษะทางการบริหารแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิคการทำงานทักษะด้านมนุษย์ และทักษะ

ด้านความคิด ซึ่งสอดคล้องกับชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2557) ได้อธิบายเกี่ยวกับทักษะการบริหารไว้ว่า ทักษะการบริหาร หมายถึงความสามารถของผู้บริหารในการทำงานต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปโดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้กระทำ

ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา จากนักวิชาการทางการศึกษาหลายท่าน ซึ่งประกอบด้วย สุภาพร รัตน์น้อย (2552); ชัชมา เพวนสุข (2553); สุรกิจ กิณเรศ (2554); จันทรานี สงวนนาม (2553); จรุณี เก้าเอี้ยน (2557); Sergiovanni and Others (1980); Katz (1995); ศุภลักษณ์ ใจแสวงทรัพย์ (2552); วิโรจน์ สารรัตนะ (2553) พบว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถสรุปทักาะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 3 ทักษะ ดังนี้

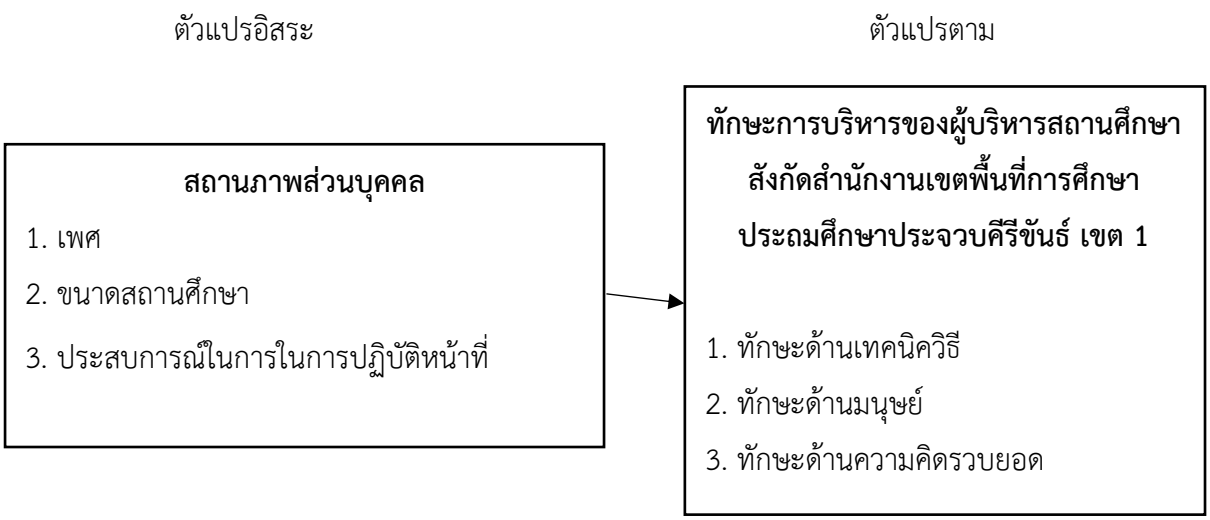
1) ทักษะด้านเทคนิควิธี หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญและความเชี่ยวชาญของผู้บริหารสถานศึกษา ในการใช้ความรู้ วิธีการและเทคนิคในการทำงาน รวมถึงการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานการจัดระบบงาน การจัดระบบข้อมูลสารสนเทศในการวางแผนงานได้อย่างเหมาะสม การพัฒนางานวิชาการ การจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา แผนปฏิบัติประจำปี การควบคุมการปฏิบัติงาน งบประมาณ การบริหารงานบุคล งานบริหารงานทั่วไป สามารถชี้แนะและแนะนำเป็นตัวอย่างแก่ครูในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดผลประเมินผลการเรียนการสอน มีการตัดสินโดยใช้ข้อมูล และเหตุผลที่เหมาะสม สามารถเป็นผู้นำการประชุมได้ มีความสามารถในการพูดและการเขียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องสั่งการและมอบหมายงานอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ปฏิบัตินำไปสู่การปฏิบัติได้ถูกต้อง

2) ทักษะด้านมนุษย์ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และความเชี่ยวชาญของผู้บริหารในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การจูงใจในการทำงานได้แก่ การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับการใช้เทคนิคโน้มน้าวให้บุคคลคล้อยตามการจูงใจในการทำงาน ใช้การติดต่อสื่อสาร ความสามารถของผู้บริหารในการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นรู้จักสร้างบรรยากาศให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน เน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วม มีการพบปะสังสรรค์เข้าใจความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชา และให้ความสำคัญแก่ผู้ร่วมงาน ยกย่อง ชมเชย ให้เกียรติผู้ร่วมงานมีความยุติธรรม เสมอภาค วางตัวเป็นกลาง มีเหตุผล ควบคุมอารมณ์พฤติกรรมในการทำงานให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชา มีความเป็นกันเอง ให้การสนับสนุนช่วยเหลือผู้ร่วมงาน ใจกว้าง รับฟังความคิดเห็น สร้างขวัญและกำลังใจ ให้อภัยในความผิดพลาด พัฒนาทีมงาน และสร้างความร่วมมือระหว่างกลุ่มให้เกิดประสิทธิภาพ

3) ทักษะด้านความคิดรวบยอด หมายถึง ความรู้ความสามารถ ความเข้าใจ ความชำนาญการและความเชี่ยวชาญของผู้บริหารในการมองภาพรวมตามโครงสร้าง เข้าใจระบบการปฏิบัติงานในองค์การผู้บริหารมีทักษะที่สำคัญในด้านการกำหนดวิสัยทัศน์ตั้งเป้าหมาย การวิเคราะห์การตัดสินใจใช้ความรู้ความคิด และสติปัญญามาประยุกต์ใช้ในการสร้างสรรค์ผลงาน มีความเข้าใจองค์รวมของหน่วยงานย่อย ๆ ในองค์การมองเห็นภาพรวมของกระบวนการทำงาน กำหนดแนวทางในการจัดการกับความขัดแย้งของบุคลากร แก้ไขปัญหาอย่างเป็นเหตุเป็นผล มีความสามารถในการจูงใจบุคลากรทำงานร่วมกันเป็นทีม ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ใน

การบริหารงานที่ทันต่อยุคสมัยการเปลี่ยนแปลง วางแผนพัฒนาวิธีการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยการนำนโยบายสู่การปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

1. ครูที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 แตกต่างกัน

2. ครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดสถานศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 แตกต่างกัน

3. ครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 1,519 คน กลุ่มตัวอย่างใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำนวน 306 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ เครซี่ และ มอร์แกน (Krejcie & Morgan) โดยใช้การสุ่มแบบชั้นภูมิแบบมีสัดส่วน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ ขนาดสถานศึกษา และประสบการณ์ในการในการปฏิบัติหน้าที่ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert's Rating Scale) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.99

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ Google Form จากการส่งแบบสอบถามผ่าน QR Code ได้ จำนวน 306 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงหาความถี่และหาค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เปรียบเทียบทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ใช้สถิติวิเคราะห์ค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ด้านเพศ และ ใช้สถิติวิเคราะห์ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ทดสอบสมมติฐาน ขนาดสถานศึกษา และประสบการณ์ในการในการปฏิบัติหน้าที่ ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบของเชฟเฟ่ (Scheffe's Method) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่าง

สรุปผลการวิจัย

1. ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทักษะด้านมนุษย์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นทักษะด้านความคิดรวบยอด ส่วนด้านทักษะด้านเทคนิควิธี มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2. ครูที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

3. ครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดสถานศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

4. ครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบความแตกต่าง 2 ด้านได้แก่ ด้านเทคนิควิธี และทักษะด้านความคิดรวบยอดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่น้อยกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นโดยรวมน้อยกว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ 5-10 ปี และครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ 10 ปีขึ้นไป ยกเว้นทักษะด้านมนุษย์ ไม่พบรายคู่ใดมีความแตกต่าง

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการวิจัยของอังคณา จะนะบูรณ์ (2562) ทำวิจัยเรื่อง ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1.1 ทักษะด้านเทคนิควิธีอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารสามารถใช้การพูดและการเขียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของปรียาพร ไชยพลบาล (2560) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.2 ทักษะด้านมนุษย์ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรในสถานศึกษามีน้ำใจเอื้อเฟื้อต่อกัน และวางตัวเป็นกลางมีเหตุผลในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับบุคลากรในสถานศึกษา ให้เกิดความเข้าใจดีต่อกัน ซึ่งสอดคล้องกับวัลลิภา พูลสิริ (2562) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.3 ทักษะด้านความคิดรวบยอด พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารพัฒนาตนเอง ศึกษา ค้นคว้า หาความรู้เพื่อนำมาพัฒนาองค์กรอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับอังคณา จะนะบูรณ์ (2562) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. จากผลการเปรียบเทียบทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตาม เพศ ขนาดสถานศึกษาและประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถอภิปรายตามลำดับดังนี้

2.1 จากผลการวิจัยพบว่า ครูที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะจำนวนครูเพศชายและเพศหญิงมีจำนวนใกล้เคียงกัน เมื่อพิจารณา

ค่าเฉลี่ยพบครูเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 สูงกว่าครูเพศชายเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปรียาพร ไชยพลบาล (2560) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ที่พบว่า ผลการเปรียบเทียบทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ จำแนกตามเพศโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 จากผลการวิจัยพบว่า ครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดสถานศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรในสถานศึกษามีน้ำใจเอื้อเฟื้อต่อกัน และวางตัวเป็นกลางมีเหตุผลในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นกับบุคลกรในสถานศึกษา ให้เกิดความเข้าใจดีต่อกัน ผู้บริหารสามารถใช้การพูดและการเขียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาตนเอง ศึกษา ค้นคว้า หาความรู้เพื่อนำมาพัฒนาองค์กรอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประวีณา มีวงษ์ (2558) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ ที่พบว่า ผลการเปรียบเทียบทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามขนาดโรงเรียนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 จากผลการวิจัยพบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการรับรู้ต่อการปฏิบัติในเรื่องเกี่ยวกับการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนของสถานศึกษาเพื่อนำมาใช้ในการวางแผนพัฒนา และใช้ประโยนชน์ในการปฏิบัติงาน และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานได้อย่างเหมาะสมของผู้บริหารต่อการรับรู้ของครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ต่างกัน โดยครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่น้อยกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นต่อทักษะการบริหารดังกล่าวน้อยกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ 5-10 ปี และครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ 10 ปีขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับ สุดารัตน์ เหมาะสมาน (2561) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง ที่พบว่า ผลการเปรียบเทียบทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ทักษะด้านเทคนิควิธี ผู้บริหารสถานศึกษานำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จึงควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานได้อย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า ทักษะด้านมนุษย์ ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ตามความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จึงควรเปิดโอกาสให้บุคลากรในสถานศึกษามีส่วนร่วมในการวางแผนงาน ร่วมตัดตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ตามความเหมาะสม เพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า ทักษะด้านความคิดรวบยอด ผู้บริหารสถานศึกษามีการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของสถานศึกษาเพื่อนำมาใช้ในการวางแผนพัฒนา และใช้ประโยนชน์ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จึงควรมีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนของสถานศึกษาเพื่อนำมาใช้ในการวางแผนพัฒนาให้เหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 เพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาผู้บริหารต่อไป

2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการคิดสร้างสรรค์ และทักษะการแก้ปัญหา ตามความคิดเห็นของครู

บรรณานุกรม

จรุณี เก้าเอี้ยน. (2557). *เทคนิคการบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา กลยุทธ์และแนวทางการปฏิบัติสำหรับผู้บริหารมืออาชีพ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). สงขลา: ชานเมืองการพิมพ์.

จันทรานี สงวนนาม. (2553). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: บุ๊คพอยท์.

ชัชมา เพวนสุข. (2553). *การศึกษาทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของครูสังกัดโรงเรียนประถมศึกษา อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2557). *ภาวะผู้นำร่วมสมัย*. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.

ประวีณา มีวงษ์. (2558). *ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดศรีสะเกษ*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ, ศรีสะเกษ.

ปรียาพร ไชยพลบาล. (2560). *การศึกษาทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่*. (สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.

วัลลิภา พูลศิริ. (2562). *การศึกษาทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.

วิโรจน์ สารรัตนะ. (2553). *ผู้บริหารโรงเรียนสามมิติการพัฒนาวิชาชีพสู่ความเป็นผู้บริหารที่มีประสิทธิผล* (พิมพ์ครั้งที่ 6). ขอนแก่น: คลังนานาวิทยา.

ศุภลักษณ์ ใจแสวงทรัพย์. (2552). *ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.

สัมมา รธนิธย์. (2553). *ทฤษฎีและปฏิบัติการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ข้าวฟ่าง.

สุภาพร รัตน์น้อย. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานกับการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรปราการ เขต 2*. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุรกิจ กิณเรศ. (2554). *ทักษะการบริหารของผู้อำนวยการสถานศึกษาตามทัศนของครูในสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 2*. (สารนิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

สุดารัตน์ เหมาะมาน. (2561). *การศึกษาทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง.* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.

อังคณา จะนะบูรณ์. (2562). *การศึกษาทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี, จันทบุรี.

Katz, R. L. (1995). Skill of Effective Administrator. *Harvard Business Review. 33*(1), 31-42.

Sergiovanni, T. J. and Others. (1980). *Education Governance and Administration*. Englewood. Cliffs, N. J.: Prentice - Hall.

นวัตกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

Innovation in Academic Administration of School Administrators in The 21st Century under Prachuap Khiri Khan Primary Education Service Area Office 2

รัตนาพร ประดิษฐ์[1] และดรุณี ปัญจรัตนากร[2]

Rattanaporn Pradit[1] and Darunee Panjarattanakorn[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: rin.rattanaporn@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษานวัตกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 และ (2) เพื่อเปรียบเทียบนวัตกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามขนาดสถานศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 345 คน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิแบบมีสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า (1) นวัตกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ผลการเปรียบเทียบนวัตกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามขนาดสถานศึกษา พบว่า ผู้บริหารและครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดสถานศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า ผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความความคิดเห็นต่อนวัตกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: นวัตกรรม การบริหารงานวิชาการ นวัตกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21

Abstract

This research aimed to: (1) study the innovation in academic administration of school administrators in the 21st century under Prachuap Khiri Khan Primary Education Service Area Office 2, and (2) compare the innovation in academic administration of school administrators in the 21st century under Prachuap Khiri Khan Primary Education Service Area Office 2, classified by school size, and work experiences. The data were collected from administrators and teachers under Prachuap Khiri Khan Primary Education Service Area Office, 345 people selected by proportional stratified random sampling. The research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and analysis of variance (ANOVA). The research findings were as follows: (1) The innovation in the academic administration of school administrators in the 21st century under Prachuap Khiri Khan Primary Education Service Area Office 2, overall was at a high level, and (2) to compare the innovation in academic administration of school administrators in the 21st century under Prachuap Khiri Khan Primary Education Service Area Office 2, classified by school size showed that the administrators and teachers of different school sizes had their attitudes about the academic administration of school administrators in the 21st century, overall the difference was statistically significant at the .05 level, and classified by work experiences showed that the administrators and teachers with different work experiences had their attitudes about academic administration of school administrators in the 21st century, overall was not significantly different at the .05 level.

Keywords: Innovation, Academic administration, Innovation in academic administration of school administrators in the 21st century

บทนำ

แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2560–2579 ได้กำหนดเป้าหมายของการจัดการศึกษา ซึ่งมีเป้าหมายและตัวชี้วัดที่สำคัญให้ทุกคนเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพและมีมาตรฐานอย่างทั่วถึง ประชากรกลุ่มอายุ 6 - 14 ปี ทุกคนได้เข้าเรียนในระดับประถมศึกษา ผู้เรียนทุกคนทุกกลุ่มเป้าหมายได้รับบริการการศึกษาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานอย่างเท่าเทียม มีตัวชี้วัดที่สำคัญ เช่น ผู้เรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานทุกคนได้รับการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการศึกษา 15 ปีเป็นต้น พัฒนาศักยภาพคนทุกช่วงวัย และการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ มีระบบการศึกษาที่มีคุณภาพ สามารถพัฒนาผู้เรียนให้บรรลุขีดความสามารถเต็มตามศักยภาพ ระบบการบริหารจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน รวมทั้งมีกลไกส่งเสริมให้ทุกภาคส่วน

สนับสนุนทรัพยากรเพื่อการจัดการศึกษา ระบบการศึกษาที่สนองตอบและก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เป็นพลวัตและบริบทที่เปลี่ยนแปลง การจัดการศึกษาของประเทศไทยในช่วงที่ผ่านมาดำเนินการภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงที่เป็นพลวัตของโลกศตวรรษที่ 21 และสภาวการณ์ที่เป็นแรงกดดันทั้งจากภายในและภายนอกประเทศ โดยใช้กรอบและแนวทางการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2552 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545 และแผนการศึกษาแห่งชาติ ฉบับปรับปรุง (พ.ศ. 2552 – 2559) บริบทของการจัดการศึกษา และผลการพัฒนาการศึกษาของไทยในช่วงปี 2552 - 2558 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานให้ความสำคัญกับงานวิชาการให้เป็นงานที่สำคัญที่สุดของโรงเรียน เนื่องจากการบริหารงานวิชาการเกี่ยวของกับกิจกรรมทุกชนิดในโรงเรียน โดยเฉพาะเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพ งานวิชาการเป็นหัวใจสำคัญสำหรับการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารให้มีคุณภาพด้านวิชาการ ซึ่งประกอบด้วยงานด้านหลักสูตร และการจัดการเรียนการสอน การจัดบุคลากรที่เกี่ยวข้องการจัดส่งส่งเสริมงานด้านวิชาการ รวมถึงงานด้านการวัดผลประเมินผลให้ดำเนินไปอย่างเป็นระบบภายใต้รูปแบบการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์ของการบริหารจัดการศึกษาไทยในปัจจุบัน ความท้าทายด้านการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ในการเตรียมนักเรียนให้พร้อมกับชีวิตในศตวรรษที่ 21 เป็นเรื่องสำคัญของกระแสการปรับเปลี่ยนทางสังคมที่จะเกิดขึ้น ส่งผลต่อวิถีการดำรงชีพของสังคมอย่างทั่วถึง ผู้บริหารสถานศึกษาและครูจึงต้องมีความตื่นตัวและเตรียมพร้อมในการจัดการเรียนรู้เพื่อเตรียมความพร้อมให้นักเรียนมีทักษะสำหรับการออกไปดำรงชีวิตในโลกในศตวรรษที่ 21 ซึ่งต้องให้ได้ทั้งสาระวิชาและทักษะ 3 ด้าน คือ ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยี และทักษะชีวิตและอาชีพ

การบริหารสถานศึกษาต้องให้ความสำคัญกับงานวิชาการที่เปรียบเหมือนหัวใจของการบริหารองค์กร งานวิชาการจะชี้ให้เห็นถึงคุณค่า ประสิทธิภาพของการจัดการศึกษา และส่งผลต่อการจัดการเรียนการสอนแก่ผู้เรียน จากการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติขั้นพื้นฐาน O-NET ปีการศึกษา 2563 พบว่า มีค่าเฉลี่ยต่ำลงทุกกลุ่มสาระเมื่อเทียบกับปีการศึกษา 2562ซึ่งมีผลมาจากขาดการใช้นวัตกรรมในการบริหารงานวิชาการ การใช้นวัตกรรมจึงเป็นส่วนสำคัญในการบริหารงานวิชาการให้มีประสิทธิภาพ สถานศึกษาต่าง ๆ ต้องนำนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้ในการจัดการองค์กร เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่ผู้เรียน ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องใช้นวัตกรรมในการบริหารงานวิชาการให้เหมาะสมกับการศึกษาในการขับเคลื่อนให้ระบบการบริหารงานวิชาการดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาผู้เรียนตามยุทธศาสตร์ของแผนการศึกษาแห่งชาติ ให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพ ดำรงชีวิตอย่างเป็นสุขพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงของโลก

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษานวัตกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ผลที่ได้รับจากการวิจัยนี้จะเป็นแนวทางพัฒนานวัตกรรมการบริหารงานวิชาการ เพื่อเพิ่มประสิทธิการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ให้ดำเนินงานวิชาการได้อย่างมีประสิทธิภาพส่งผลต่อผู้เรียนให้มีคุณภาพพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงของโลกศตวรรษที่ 21

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษานวัตกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

2. เพื่อเปรียบเทียบนวัตกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามขนาดสถานศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

การทบทวนวรรณกรรม

นวัตกรรมทางการศึกษา

กนกพร แสนสุขสม (2561, น. 45) ได้กล่าวว่า นวัตกรรมการบริหารทางการศึกษา หมายถึง แนวคิด กระบวนการทำงาน หรือรูปแบบใหม่ ๆ ในการการบริหารจัดการโรงเรียนอันมาจากการสร้าง พัฒนา ต่อยอด หรือประยุกต์องค์ความรู้ที่ ซึ่งส่งผลให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพในการบริหาร วิไล ปรึกษากร (2558, น. 32) กล่าวว่า นวัตกรรมทางการศึกษา หมายถึง การนำเอาสิ่งใหม่ ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของความคิดหรือการกระทำ รวมทั้งสิ่งประดิษฐ์ก็ตามเข้ามาใช้ในระบบการศึกษา เพื่อมุ่งหวังที่เปลี่ยนแปลงสิ่งที่มีให้ระบบการจัดการศึกษามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นทางการศึกษา โดยมีความมุ่งหวังที่ทำให้การศึกษาพัฒนาขึ้นซึ่งสอดคล้องกับพิรุณ ชำเลีย (2558 , น. 13) กล่าวว่า นวัตกรรมการบริหาร เป็นสิ่งที่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญวัตกรรมว่าเป็นความคิดใหม่ ระบบ วิธีการหรือกระบวนการใหม่ หรือปรับปรุงจากของเดิมที่มี เข้ามาใช้ปรับปรุงงานให้ดีขึ้นก็ถือว่าเป็นนวัตกรรม เช่น เมื่อนำมาใช้ในวงการศึกษาก็เรียกว่า “นวัตกรรมการศึกษา”

การบริหารงานวิชาการ

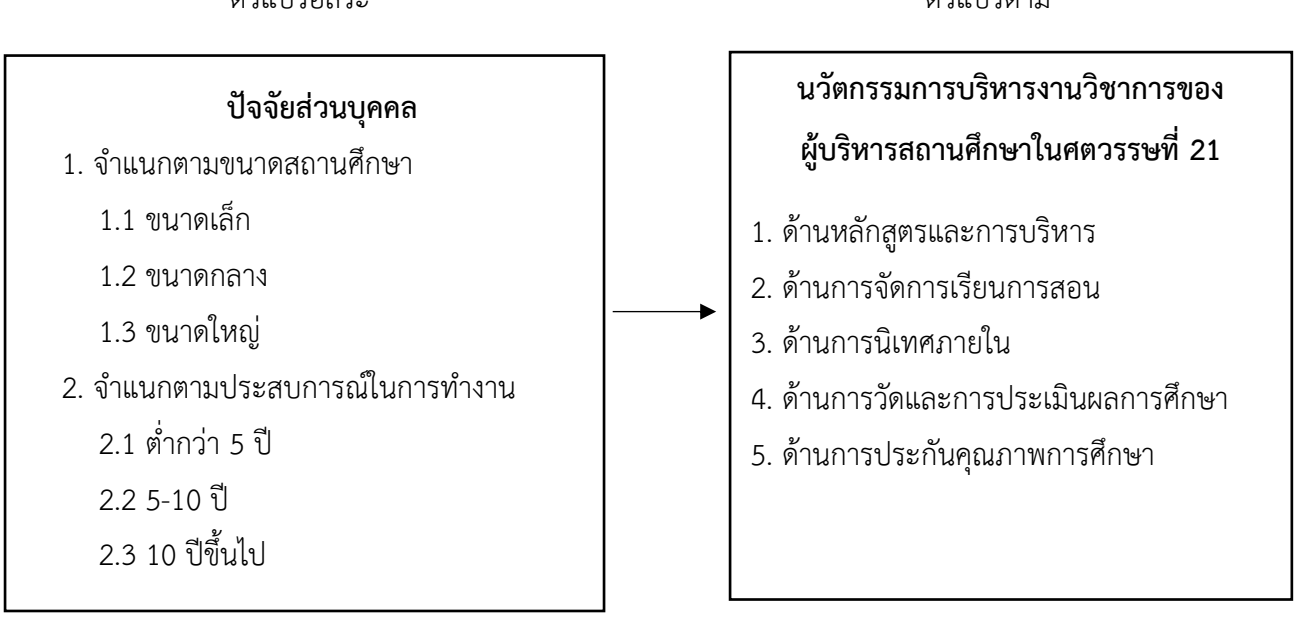
ชัชฎาภรณ์ อร่ามรุณ (2555, น. 23) ได้กล่าวว่า การบริหารงานวิชาการ หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทในโรงเรียน ที่มีผลเกี่ยวกับการปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด ปภาวดี โพธิ์งาม (2559, น. 25) ก็ได้กล่าวถึงการบริหารงานวิชาการ หมายถึง การบริหารสถานศึกษาโดยมีการจัดกิจกรรมทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับการปรับปรุง พัฒนาการเรียนการสอนให้ได้ผลดี ซึ่งสอดคล้องกับวิไล ปรึกษากร (2558, น. 72) ได้อธิบายเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการ ว่าเป็นกระบวนการบริหารในกิจกรรมต่าง ๆ ที่สถานศึกษาจัดขึ้น ซึ่งส่งผลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อผู้เรียน ทั้งนี้เพื่อปรับปรุง ส่งเสริม และพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพมาตรฐานได้ตามเจตนารมณ์ของการศึกษาให้มากที่สุด

ศตวรรษที่ 21

บุญช่วย สายราม (2556, น. 12 - 15) ได้กล่าวว่า เป็นความเปลี่ยนแปลงของโลกที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านวิทยาการ และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และวิจารณ์ พานิช (2555, น. 11) ก็ได้กล่าวถึง ศตวรรษที่ 21 หมายถึง ยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว คนจึงต้องมีทักษะที่สูงในการเรียนรู้และปรับตัว ครูเพื่อศิษย์ต้องพัฒนาตนเองให้มีทักษะของการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับสมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ (2556,

น. 13) กล่าวว่า ศตวรรษที่ 21 เป็นยุคของทักษะและความรู้ที่จำเป็นต่อการเป็นพลเมืองและการทำงานในศตวรรษที่ 21 คนต้องมีความคิดสร้างสรรค์ การคิดอย่างมีวิจารณญาณ การสื่อสาร และการทำงานเป็นทีม ซึ่งทักษะเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้คนต้องเรียนรู้และปรับใช้ให้ทันต่อยุคโลกาภิวัตน์

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

1. ผู้บริหารและครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดสถานศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 แตกต่างกัน

2. ผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ปีการศึกษา 2564 มี 89 โรงเรียน จำนวน 1,080 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารและครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยคำนวณ

ขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรจากสูตร Taro Yamane ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และค่าคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่าง 345 คน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิแบบมีสัดส่วน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ขนาดของสถานศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert's Rating Scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ Google Form จากการส่งแบบสอบถามผ่าน QR Code ได้ จำนวน 345 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงหาความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 นวัตกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ได้แก่ ด้านหลักสูตรและการบริหาร ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการนิเทศภายในด้านการวัดและการประเมินผลการศึกษา และด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ใช้การวิเคราะห์ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. เปรียบเทียบนวัตกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ใช้สถิติวิเคราะห์ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ทดสอบสมมติฐาน ขนาดสถานศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบของเชฟเฟ่ (Scheffe's Method) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่าง

สรุปผลการวิจัย

1. นวัตกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านการวัดและการประเมินผลการศึกษา ส่วนด้านด้านการนิเทศภายใน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2. ผู้บริหารและครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดสถานศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยรวม พบว่า ผู้บริหารและครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดเล็กมีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยรวมน้อยกว่าผู้บริหารและครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดกลางและขนาดใหญ่

3. ผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัย พบว่านวัตกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของเดือนเพ็ญ บุญใหญ่เอก (2557, น. 108) เรื่องการบริหารจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1.1 ด้านหลักสูตรและการบริหาร พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 และมีการประชุมครู เพื่อจัดทำแผนให้เหมาะสมกับการจัดการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับศตวรรษที่ 21 สอดคล้องกับงานวิจัยของเดือนเพ็ญ บุญใหญ่เอก (2557, น. 113) เรื่องการบริหารจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 ผลการวิจัยพบว่า ด้านหลักสูตรและการบริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการจัดการเรียนการสอน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศให้เหมาะสมต่อการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 และสนับสนุนวัสดุและอุปกรณ์ ICT สำหรับจัดทำสื่อการเรียนการสอน สอดคล้องกับงานวิจัยของสายเพ็ญ บุญทองแก้ว (2563, น. 189) เรื่องการพัฒนารูปแบบการบริหารสถานศึกษา เพื่อพัฒนาทักษะอาชีพ สำหรับนักเรียนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ด้านการจัดการเรียนการสอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการนิเทศภายใน พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะใช้กระบวนการกลุ่มในการปฏิบัติงานพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของครูให้สอดคล้องกับศตวรรษที่ 21 และครูมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหาด้านการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับศตวรรษที่ 21 สอดคล้องกับงานวิจัยของจารุวรรณ นาตัน (2556, น. 354) เรื่องนวัตกรรมการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก ผลการวิจัยพบว่า ด้านการนิเทศภายใน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการวัดและการประเมินผลการศึกษา พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสนับสนุนให้ครูจัดเครื่องมือในการทดสอบและวิเคราะห์ผลการเรียน และมีการประเมินพัฒนาการของนักเรียน

ที่สะท้อนถึงผลการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 สอดคล้องกับแนวคิดของศศิธร บัวทอง (2560, น. 1856) กล่าวว่า การวัดและประเมินทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 จะต้องเป็นการประเมินผลเชิงคุณภาพ เน้นการปฏิบัติจริง บูรณาการวิธีการประเมิน และครูควรสร้างหรือใช้เครื่องมือวัดที่หลากหลาย นำเทคโนโลยีมาใช้ในการวัดและประเมินผล

1.5 ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่าอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินเป้าหมายสถานศึกษาสอดคล้องศตวรรษที่ 21 และแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของพิรุณ ชำเลีย (2558, น. 128) เรื่องนวัตกรรมการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า มีด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน

2. จากผลการเปรียบเทียบนวัตกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกขนาดสถานศึกษา และประสบการณ์ทำงาน สามารถอภิปรายตามลำดับ ดังนี้

2.1 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารและครูที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดสถานศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมุติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของวรรณภา สำลี (2558, น. 149) เรื่อง การบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 5 ผลการวิจัยพบว่า ครูที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาที่ปฏิบัติงานที่มีขนาดแตกต่างกันมีทัศนะต่อการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 5 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมีการบริหาร จัดการแบบกระจายอำนาจผ่านรองผู้อำนวยการและหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ส่งผลให้ผู้บริหารไม่ได้สัมผัสกับครูผู้สอนโดยตรงเหมือนโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่

2.2 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารและครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมุติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของกณิษฐา ทองสมุทร (2560, น. 117) เรื่องทักษะการบริหารงานในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า ครูที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อทักษะการบริหารงานในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา โดยจำแนกตามประสบการณ์ทำงานไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าครูส่วนใหญ่ที่มีประสบการณ์การทำงาน ล้วนมีความเห็นว่าผู้บริหารสถานศึกษาได้ใช้นวัตกรรมการบริหารงานวิชาการ เป็นแนวทางในการบริหารงานวิชาการได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านหลักสูตรและการบริหาร มีการนิเทศการใช้หลักสูตรสถานศึกษาติดตาม และประเมินผลการใช้หลักสูตรให้สอดคล้องกับศตวรรษที่ 21 มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรพัฒนาการนิเทศเรื่องการใช้หลักสูตรสถานศึกษาไปใช้ ติดตาม และประเมินผลให้สอดคล้องกับศตวรรษที่ 21 แก่ครูผู้สอนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ในการพัฒนาผู้เรียนในศตวรรษที่ 21

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านการจัดการเรียนการสอน การจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายกับความสนใจของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น การบริหารจัดการศึกษาของสถานศึกษาต้องคำนึงถึงประโยชน์ของผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยส่งเสริมและอำนวยความสะดวกให้ครูจัดกิจกรรมการเรียนรู้ได้เต็มความสามารถอย่างหลากหลายสอดคล้องกับศตวรรษที่ 21 เพื่อให้นักเรียนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านการนิเทศภายใน การสนับสนุนและส่งเสริมให้ครูนิเทศงานและการสอนซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรกำหนดแนวทางการส่งเสริมการนิเทศงานและการเรียนการสอน โดยให้เพื่อนร่วมงานสามารถแสดงความคิดเห็นหรือแลกเปลี่ยนความคิดในการทำงาน เพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

4. จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านการวัดและการประเมินผลการศึกษา การส่งเสริมครูใช้ ICT ในการประเมินผลให้ได้มาตรฐานสอดคล้องกับศตวรรษที่ 21 มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรจัดอบรมส่งเสริมความรู้ ทักษะ ICT ในการวัดและประเมินผลให้สอดคล้องกับศตวรรษที่ 21 รวมทั้งสถานศึกษาควรจัดทำระบบสารสนเทศสำหรับการการวัดและการประเมินผล แก่ครูผู้สอนในการบันทึกคะแนนและตัดเกรดในการประเมินผู้เรียนอย่างเป็นระบบ

5. จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การใช้กระบวนการกลุ่มในการปฏิบัติงานพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของครูให้สอดคล้องกับศตวรรษที่ 21 มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมความสำคัญของกระบวนการทำงานเป็นกลุ่ม ปรับกระบวนทัศน์ให้ครูตระหนักถึงประโยชน์ของการทำงานเป็นกลุ่ม และกำหนดแนวทางของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน เพื่อการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้บรรลุผลอย่างมีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยทักษะการใช้นวัตกรรมบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาให้ครบทั้ง 4 ฝ่ายงานของสถานศึกษา และกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อจะได้เปรียบเทียบความแตกต่าง และทราบแนวทางการใช้นวัตกรรมอย่างเหมาะสมสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา

2. ควรปรับเปลี่ยนรูปแบบในการวิจัยที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่มจากผู้ครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงสำหรับการทำวิจัยเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยสำหรับการบริหารจัดการสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ และแนวทางในการพัฒนาให้เกิดองค์ประกอบดังกล่าวอย่างไร

บรรณานุกรม

กณิษฐา ทองสมุทร. (2560). *ทักษะการบริหารงานในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2*. (สารนิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.

กนกพร แสนสุขสม. (2561). *นวัตกรรมการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาตามแนวคิดความมีชื่อเสียงขององค์การที่มีผลต่อการระดมทรัพยากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต). สาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

จารุวรวรณ นาตัน. (2556). *นวัตกรรมการบริหารโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก*. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

วิจารณ์ พานิช. (2555). *วิถีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มูลนิธิสดศรีสฤษดิ์วงศ์.

ชัชฎาภรณ์ อร่ามรุณ (2555). *กลยุทธ์การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากำแพงเพชร เขต 1 และเขต 2*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชายุทธศาสตร์การบริหารและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, กำแพงเพชร.

เดือนเพ็ญ บุญใหญ่เอก. (2557). *การบริหารจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21*. (ปริญญานิพนธ์มหาบัณฑิตศึกษา). *สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, กาญจนบุรี.*

บุญช่วย สายราม. (2556). *ทักษะภาวะผู้นำสำหรับผู้บริหารสถานศึกษายุคใหม่.* (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร*มหาบัณฑิต).* สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

ปภาวดี โพธิ์งาม. (2559). *แนวทางการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 1.* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, นครสวรรค์.

พิรุณ ชำเลีย. (2558). *นวัตกรรมการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.

วรรณภา สำลี. (2558). *การบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 5*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, ลพบุรี.

วิไล ปรึกษากร. (2558). *นวตักรรมการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน.* (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

ศศิธร บัวทอง. (2560). การวัดและประเมินทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21. *วารสารสุโขทัยธรรมาธิราช, 10*(2), 1856-1867.

สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์. (2556). *ปฏิรูปการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการเรียนรู้แห่งศตวรรษที 21*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

สายเพ็ญ บุญทองแก้ว. (2558). *การพัฒนารูปแบบการบริหารสถานศึกษา เพื่อพัฒนาทักษะอาชีพ สำหรับนักเรียน ในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.

ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่สัมพันธ์กับการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

The Skills of School Administrators in the 21St Century Related to School Administration under Prachuap Khiri Khan Primary Education Service Area Office 1

รุ่งทิวา สมิงนรา[1] และดรุณี ปัญจรัตนากร[2]

Rungthiwa Samingnara[1] and Darunee Panjarattanakorn[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: samingnara69@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 (2) ศึกษาการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 และ (3) หาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่สัมพันธ์กับการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำนวน 314 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) การบริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ (3) ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่สัมพันธ์กับการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในระดับค่อนข้างต่ำ

คำสำคัญ: ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษา การบริหารสถานศึกษา ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21

Abstract

This research aimed to: (1) study the skills of school administrators in the 21st century under Prachuap Khiri Khan Primary Education Service Area Office 1, (2) study the school administration under Prachuap Khiri Khan Primary Education Service Area Office 1, and (3) find the relationship between the skills of school administrators in the 21st century and school administration under Prachuap Khiri Khan Primary Education Service Area Office 1. The data were collected from school administrators and teachers under Prachuap Khiri Khan Primary Education Service Area Office 1, 314 people selected by stratified random sampling. The instrument used to collect data was a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson's product moment correlation coefficient. The research findings were as follows: (1) The skills of school administrators in the 21st century under Prachuap Khiri Khan Primary Education Service Area Office 1, overall was at a highest level, (2) The school administration under Prachuap Khiri Khan Primary Education Service Area Office 1, overall was at a highest level, and (3) The skills of school administrators in the 21st century and the school administration under Prachuap Khiri Khan Primary Education Service Area Office 1. There was a statistically significant correlation at the .01 level at a rather low level.

Keywords: The skills of school administrators, school administration, the skills of school administrators in the 21st

บทนำ

โลกปัจจุบันเป็นยุคที่มีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เนื่องมาจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ของทุกภูมิภาคทั่วโลก ทำให้เกิดกระแสการปรับเปลี่ยนทางสังคมในศตวรรษที่ 21 ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีและการศึกษา โดยเฉพาะวงการทางการศึกษาที่เป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนามนุษย์บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนามนุษย์คือบุคลากรทางการศึกษาเช่น ครู อาจารย์ ผู้บริหาร และบุคลากรทางการศึกษาอื่น ๆ ที่ต้องนำพาเยาวชนในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงนี้ก้าวผ่านศตวรรษที่ 21 ไปได้อย่างมีประสิทธิภาพทัดเทียมกับนานาประเทศ ดังนั้น บุคลากรทางการศึกษาจึงต้องพัฒนาตนเองและมีทักษะที่ดีในการจัดการเรียนรู้เพื่อเตรียมความพร้อมให้นักเรียนได้เกิดทักษะต่าง ๆ ที่จะดำรงชีวิตอยู่ในยุคศตวรรษที่ 21 ได้อย่างมีคุณภาพ สอดคล้องกับ (วิจารณ์ พานิช, 2555, น. 16-21) ที่กล่าวไว้ว่าทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ที่สำคัญที่สุดคือ ทักษะการเรียนรู้ (learning skill) ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงการจัดการเรียนรู้เพื่อให้เด็กในศตวรรษที่ 21 นี้ มีความรู้ความสามารถ และทักษะจำเป็นซึ่งเป็นผลจากการปฏิรูปเปลี่ยนแปลงรูปแบบการ

จัดการเรียนการสอน ตลอดจนการเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยสนับสนุนที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้ตามทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 (21st century skills) จากข้อมูลของสำนักสถิติแรงงานสหรัฐอเมริกา (Bureau of Labor Statistics U.S.) วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรืองและอธิป จิตตฤกษ์ (2552) กล่าวว่า สัญญาประชาคมยุคใหม่ต่างจากยุคที่ผ่านมา กล่าวคือ คนที่มีความรู้มีทักษะเพื่อใช้กับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและสามารถปรับตัวเองให้เข้ากับสถานการณ์ยุคใหม่ได้เท่านั้นจึงจะประสบผลสำเร็จ “ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21” เป็นทักษะที่ทำให้นักเรียนสามารถเรียนรู้และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ดังนั้นทักษะแห่งศตวรรษใหม่จึงเป็นทักษะเพื่อใช้แข่งขันทางเศรษฐกิจ คนที่ไม่มีทักษะดังกล่าวจะได้ปฏิบัติงานที่ใช้ทักษะน้อยและมีค่าตอบแทนต่ำความเชี่ยวชาญในทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 จึงกลายเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับพลเมืองในยุคปัจจุบัน (แพรวดาว สนองผัน, 2557, น. 1)

ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นกลไกและเป็นตัวแปรสำคัญในด้านการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและมีอิทธิพลสูงสุดต่อคุณภาพของผลลัพธ์ที่เกิดจากการบริหาร ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคศตวรรษที่ 21 จึงต้องมีคุณลักษณะโดดเด่น เหมาะสม มีความรู้เชิงทฤษฎีทักษะ บทบาทหน้าที่คุณธรรมและประสบการณ์ทางการบริหารการศึกษายุคใหม่ เพื่อนำพาสถานศึกษาให้ประสบผลสำเร็จ สามารถสนองตอบต่อการแข่งขันและทันสมัย เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของโลก (ชัยยนต์ เพาพาน, 2559) ทักษะสำคัญสำหรับคนยุคศตวรรษที่ 21 ดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ เพราะการจัดการศึกษาในรูปแบบเดิมไม่สามารถใช้การสอนแบบเดิมๆ ที่เน้นการถ่ายทอดจากครูผู้สอนได้อีกต่อไป ดังนั้นจึงการปฏิรูปการจัดการเรียนรู้จึงเป็นโจทย์สำคัญสำหรับทุกภาคส่วน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการดำเนินการปฏิรูปที่มีประสิทธิภาพ และการปฏิรูปการจัดการเรียนรู้จะสำเร็จได้ก็ต้องด้วยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ พร้อมรับกับความท้าทายความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่สัมพันธ์กับการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ว่าทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่สัมพันธ์กับการบริหารสถานศึกษามีมากน้อยเพียงใด อันจะส่งผลต่อการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาในอนาคต และเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารสถานศึกษา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการทักษะบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา รวมทั้งการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1
2. เพื่อศึกษาการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

3. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่สัมพันธ์กับการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

การทบทวนวรรณกรรม

การบริหารสถานศึกษา

จากแนวคิดการบริหารสถานศึกษา ซึ่งประกอบด้วย อำนวย พลรักษา (2556, น.17) จันทร์เพ็ญ ธนะฤกษ์ (2555, น.37) จิราภา เพียรเจริญ (2556, น.15) มูนา จารง (2560, น.30) สุภัค ยมพุก (2558, น. 14) พระสกล ฐานธมโม (อินทร์คล้าย) (2556, น.33) สำเร็จ วงศ์ศักดา (2553, น.53) ยุกตนันท์ หวานฉ่ำ (2555, น.11) ไกรศร เจียมทอง (2561, น.31) พบว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถสรุปได้ว่าหลักการบริหารสถานศึกษาและกระบวนการปฏิบัติภารกิจในสถานศึกษา ประกอบด้วย 4 ฝ่าย คือ การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานทั่วไป เพื่อพัฒนางานให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลสำคัญที่มีบทบาทและมีอำนาจ หน้าที่ในการบริหารจัดการสถานศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่องค์การได้กำหนดไว้

ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษา

มีสบัส สาเมาะ (2558, น.7) ได้กล่าวถึงทักษะการบริหารว่าหมายถึง ความสามารถ ความคล่องแคล่ว ความชำนาญในการปฏิบัติงาน โดยใช้หลักการ ทฤษฎี กระบวนการ และปัจจัยต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ด้านมนุษย์สัมพันธ์ ด้านเทคนิค ด้านความคิดรวบยอด และด้านวิชาการ ดังนี้

1) ทักษะด้านมนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานกับผู้ใต้บังคับ บัญชาอย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการบริหารความขัดแย้งที่เกิดและเลือกใช้วิธีจูงใจได้ ถูกต้องเหมาะสม ตลอดจนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารงานรวมถึงการให้คำปรึกษาแนะนำ และการเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน

2) ทักษะด้านเทคนิค หมายถึง ความสามารถในการใช้ความรู้ กระบวนการ และ เครื่องมือที่จำเป็นในการดำเนินงานเพื่อให้งานสำเร็จเป็นไปตามวัตถุประสงค์ การสื่อสารด้วยภาษาที่ เข้าใจง่ายทั้งการพูดและการเขียน การจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังของวัตถุประสงค์ ตลอดจนการ วางแผนและจัดระบบทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ทักษะด้านความคิดรวบยอด หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจองค์การ โดยรวม สามารถประสานสัมพันธ์ทั้งภายในโรงเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ ต่าง ๆ ในการบริหารให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนวิเคราะห์จุดแข็งและจุดด้อยขององค์การได้

4) ทักษะด้านวิชาการ หมายถึง ความสามารถในการบริหารหลักสูตร การพัฒนา หลักสูตรและนำหลักสูตรไปใช้ให้เกิดผล ความสามารถในการเป็นผู้นำทางวิชาการ ความสามารถใน การวัดผลและประเมินผล ตลอดจนความสามารถในการนิเทศการสอน

ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 จากนักวิชาการทางการศึกษาหลายท่าน ซึ่งประกอบด้วย Hoyle, English and Steffy (2005); Weigel (2012); กรรณิกา เรดมอนด์ (2559); ศศิตา เพลินจิต (2558); แพรดาว สนองผัน (2557); วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2557); พิมลพรรณ เพชรสมบัติ (2560); Baird (2006) และ ไกรศร เจียมทอง (2561) พบว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สามารถสรุปทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย 5 ทักษะ ดังนี้

1) ทักษะการสื่อสาร (communication skill) หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ซึ่งอาจจะใช้วิธีการที่แตกต่างกันไปตามความ เหมาะสมของสถานการณ์ โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดการรับรู้ร่วมกันและมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อกัน ทำให้เกิดความร่วมมือ มีความชัดเจนในคำสั่งมอบหมายงาน สามารถเจรจาต่อรองโน้มน้าว และสร้าง ความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการให้คำแนะนำหรือชี้แนะให้บุคลากรปฏิบัติตามได้อย่าง โดดเด่น เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จบรรลุเป้าหมายของสถานศึกษา

2) ทักษะการบริหารจัดการองค์การ (Skills in Organizational Management) หมายถึง กระบวนการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและกิจกรรมต่าง ๆ ของสถานศึกษา เพื่อที่จะ ก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เป็นการจัดระเบียบกิจกรรมต่าง ๆ มีการบริหาร โครงการ กิจกรรม ทรัพยากรและสามารถประยุกต์การบริหารจัดการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต จัดให้ชุมชนมีส่วนรวมในการบริหารจัดการและมอบหมายงานให้บุคลากร ปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

3) ทักษะการคิดวิเคราะห์ และการคิดสร้างสรรค์ (Critical and creative thinking skill) หมายถึง กระบวนการทางสมองในการแปลความหมายของข้อมูลได้อย่างน่าเชื่อถือ สามารถเชื่อมโยง ข้อมูลหรือสิ่งเร้าได้อย่างเป็นระบบจากส่วนย่อยๆ ไปหาส่วนใหญ่ได้อย่างเป็นองค์รวม คิดแก้ปัญหา ด้วยวิธีการใหม่ เป็นแบบอย่างและกระตุ้นให้บุคลากร ได้ริเริ่มความคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติบัติ งานอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดผลดีในการพัฒนาสถานศึกษาในอนาคต

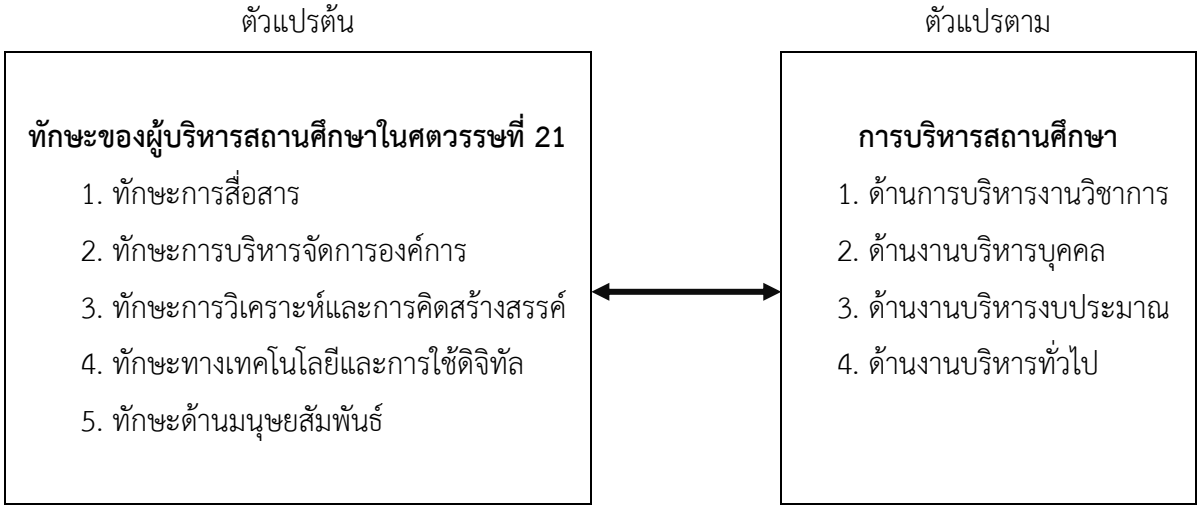
4) ทักษะทางเทคโนโลยี และการใช้ดิจิทัล (Technological and digital literacy skills) หมายถึง การใช้เครื่องมือ สื่อ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีได้อย่างคล่องแคล่ว สารถนำเทคโนโลยีดิจิตอล ที่มีอยู่ในปัจจุบันมาใช้อย่างสร้างสรรค์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์กิจกรรมสู่ชุมชน มีการบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ และการใช้เทคโนโลยีดิจิตอลในการสร้างชุมชนการเรียนรู้ออนไลน์ในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เพื่อการ พัฒนาองค์การให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

5) ทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human relations skill) หมายถึง ความสามารถใน การทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความยืดหยุ่น เข้าใจความแตกต่างและความต้องการของแต่บุคคล มีวิธีการ ต่าง ๆ สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีความเข้าใจธรรมชาติพฤติกรรมของ มนุษย์ สามารถ

สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคล และเสริมสร้างความร่วมมือซึ่งกันและกันภายใน สถานศึกษาตลอดจนประสานงานและการให้คำแนะนำแก่ผู้ร่วมงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยดังแผนภูมิรูปที่ 1 ดังต่อไปนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่สัมพันธ์กับการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 1,776 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำนวน 314 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ เครซี่ และ มอร์แกน (Krejcie & Morgan) โดยใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ

ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert's Rating Scale) ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert's Rating Scale) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จากการส่งแบบสอบถาม จำนวน 314 ชุด ได้รับกลับคืนมาจำนวน 314 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงหาความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. หาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของผู้บริหารในศตวรรษที่ 21 ที่สัมพันธ์กับการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s product–moment correlation coefficient)

สรุปผลการวิจัย

1. ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อแยกพิจารณารายด้านพบว่า ทักษะการการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ทักษะการบริหารจัดการองค์การ และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2. การบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านงานบริหารบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ด้านการบริหารงานวิชาการ และด้านงานบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3. ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่สัมพันธ์กับการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่สัมพันธ์กับการบริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ คือ ด้านการบริหารงาน

วิชาการ และด้านงานบริหารงบประมาณ อยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ ด้านงานบริหารบุคคล และด้านงานบริหารทั่วไป

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยที่พบว่าทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะสมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานในด้านการบริหารจัดการต่าง ๆ ภายในโรงเรียนมีความเจริญก้าวหน้า มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารในยุคของการเปลี่ยนแปลงได้เปิดใจและยอมรับในการเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัย เทคโนโลยี เพื่อให้การดำเนินงานของสถานศึกษาบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารสถานศึกษา มีการวางแผน วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน ค้นหาโอกาส อุปสรรคของการทำงานเพื่อกหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย พันธกิจ และกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับการพัฒนาสถานศึกษาให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ สนับสนุนการคิดหาแนวทางใหม่ ๆ การพัฒนาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ว่าที่ร้อยตรีหญิง อุมาพร บรรจงเสนา ณ อยุธยา (2562) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของผู้บริหารกับการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 ที่พบว่าความสัมพันธ์ของสมรรถนะของผู้บริหารและการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 อยู่ในลำดับมากทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประชุม บำรุงจิตร์ (2551) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการกับความผูกพันต่อโรงเรียนของครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก ที่พบว่าการมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของครู และความผูกพันต่อโรงเรียน ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน ทุกด้านครูมีส่วนร่วมในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ด้านการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา ด้านการวัดผลประเมินผล ด้านการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและด้านการนิเทศการศึกษา ตามลำดับ ซึ่งงานวิชาการเป็นหัวใจหลักของการเรียนการสอนในปัจจุบัน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันทนา เวชการ (2555) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษากับการมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ที่พบว่าครูมีการรับรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ครูมีการรับรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการรับสาร ด้านการส่งสาร ด้านการใช้ช่องทางการสื่อสาร และการใช้สาร ตามลำดับ เพราะการที่จะบริหารงานในสถนศึกษาให้ประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องประสานความร่วมมือ ต้องมีทักษะทางการบริหารในด้านมนุษยสัมพันธ์ในทุกระดับ

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า การบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะการบริหารสถานศึกษาเป็นงานที่มีความสำคัญยิ่ง เพราะจุดมุ่งหมายของการบริหารสถานศึกษาอยู่ที่การสร้างนักเรียนให้มีคุณภาพ มีความรู้ มีจริยธรรม และมีคุณสมบัติตามที่ต้องการ การบริหารสถานศึกษาเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพและความสำเร็จของสถานศึกษา ความสำเร็จของสถานศึกษามักจะพิจารณาจากคุณภาพของผลผลิตคือ ตัวนักเรียน ดังนั้น คุณภาพของผลผลิตจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการบริหารของสถานศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนัส ด้วงเอก (2555) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า การบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1 ตามความคิดเห็นของครูวิชาการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2564) ที่กล่าวไว้ว่างานวิชาการเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารสถานศึกษา ไม่ว่าสถานศึกษาจะเป็นประเภทใด มาตรฐานและคุณภาพของสถานศึกษาจะพิจารณาได้จากผลงานทางด้านวิชาการเนื่องจากงานวิชาการเกี่ยวข้องกับหลักสูตรการจัดโปรแกรมศึกษา และการจัดการเรียนการสอน ซึ่งเป็นหัวใจของการศึกษาและเกี่ยวข้องกับผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรทุกระดับของสถานศึกษา ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องทั้งทางตรงหรือทางอ้อมก็อยู่ที่ลักษณะของงานนั้น ๆ โดยสอดคล้องตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 3 พ.ศ.2533 ว่าด้วยการบริหารสถานศึกษาเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทุกชนิดในสถานศึกษาโยเฉพาะเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพการเรียนการสอนให้ได้ผลดีและมีประสิทธิภาพในการเรียน ผู้บริหารสถานศึกษาต้องเป็นผู้นำทางด้านการศึกษาการบริหารจะประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้ ขึ้นอยู่กับความสามารถเฉพาะตนมีความเชี่ยวชาญในการบริหารสถานศึกษาในทุก ๆ ด้าน

3. การผลการวิจัยที่พบว่า ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่สัมพันธ์กับการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับกาญจนา โคตรโยธา และคณะ (2559, หน้า 13 - 21) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 4 พบว่า คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 เป็นตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ โดยเน้นปัจจัยการกล้าตัดสินใจและปัจจัยความกล้าในการพูดและแรงจูงใจ สู่การเปลี่ยนแปลง สอดคล้องกับวรูม และเดซี (Vroom and Deci, 1997) กล่าวถึงในการปฏิบัติงานของบุคคลที่จะก่อให้เกิดผลดีมีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วย การจูงใจในการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การใช้ความสามารถอย่างเต็ม ที่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจึงมีความจำเป็นจะต้อง คำนึงถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับบุคคลเสียก่อน และสอดคล้อง กับ กู๊ด (Good, 1973, p. 5) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากร ให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อย

ที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำที่สุด กล่าวคือ เป็นการใช้ทรัพยากรโดยมีเป้าหมายหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด สอดคล้องกับโมสทาฟ, ฮาบิป, ฟาร์ซัด และนาฮิด (Afshari Mostafa, Hostafa Habib, Qafouri Farzadand Jabari Nahid, 2012, pp. 388 -394) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะการบริหารจากทฤษฎีของแคทซ์ (Katz) ผลการศึกษาพบว่า ทักษะด้านมนุษย์ทักษะด้านความคิดรวบยอด และทักษะด้านเทคนิคมีความสำคัญตามลำดับ โดยการศึกษาครั้งนี้ยังได้ศึกษาความสำคัญ ของหัวข้อย่อยในทักษะแต่ละด้าน ผลการศึกษาพบว่า ทักษะด้านความคิดรวบยอดของผู้บริหาร ในแต่ละหัวข้อย่อยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญโดยเรียงลำดับความสำคัญดังนี้ ความมีวินัย การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการวางแผน และสอดคล้องกับ กมลรัฐ อินทรทัศน์ (2556, น. 89) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพไว้ 5 ข้อ ได้แก่ 1) การทำตัวให้เป็นคนงานที่ดี 2) การรักษามารยาทและระเบียบในที่ทำงาน 3) การสร้างบรรยากาศสดใสในที่ทำงาน 4) การสร้างสัมพันธภาพที่ดี 5) การสื่อสารในองค์กร ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรภายในองค์กร จะต้องมีความรู้ ความสามารถ แรงจูงใจในการทำงาน และมีคุณธรรม จริยธรรมเพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในลำดับที่น้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารจึงควรเรียนรู้ เข้าใจและรู้จักลักษณะของตนเองและผู้อื่น เข้าใจในหลักของการสื่อสาร ความสำคัญ และปัญหาที่มักจะเกิดจากการสื่อสาร เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่ตนเองและองค์กร

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า การบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ด้านงานบริหารทั่วไป อยู่ในลำดับที่น้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารจึงควรพัฒนาเกี่ยวกับการบริหารทั่วไป ไม่ว่าจะเป็น พัฒนาระบบและเครือข่าย ข้อมูลสารสนเทศ จัดทำสำมะโนนักเรียนและการรับนักเรียน ดูแลอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม พัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานจัดระบบการควบคุมภายในหน่วยงาน สื่อสารและประชาสัมพันธ์ จัดสวัสดิการ สวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาเครือข่ายการจัดการศึกษาทุกรูปแบบ ของบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงานและสถาบันทางสังคมอื่นที่จัดการศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้นไป

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ด้านการบริหารจัดการองค์กร มีความสัมพันธ์กับการบริหารสถานศึกษาด้านการบริหารงานวิชาการมากที่สุด ดังนั้นผู้บริหารจึงควรพัฒนาทักษะเพื่อบริหารสถานศึกษาให้มีคุณภาพโดยการการปฏิรูปกระบวนการทำงานด้านวิชาการ เพื่อพัฒนาความรู้และเป็นผู้นำด้านวิชาการ เสริมทักษะ ประสบการณ์ สามารถใช้ความรู้และประสบการณ์แก้ปัญหาเฉพาะ

หน้าได้ทันท่วงที มีวิสัยทัศน์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ปลูกฝังการใฝ่เรียน ใฝ่รู้ มุ่งพัฒนาตนเองอยู่เสมอ รอบรู้ทางด้านการศึกษา ความรับผิดชอบ แสวงหาข้อมูลข่าวสารรายงานผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ใช้นวัตกรรมทางการบริหารโดยคำนึงถึงมาตรฐานวิชาการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะประจำสายงานของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

2. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

3. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนในสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

บรรณานุกรม

กมลรัฐ อินทรทัศน์. (2556). *เทคโนโลยีสารสนเทศและทฤษฎีการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ

กรรณิกา เรดมอนด์. (2559). *ตัวบ่งชี้ทักษะภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. (ดุษฎีนิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.

กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กาญจนา โคตรโยธา และคณะ. (2559). *ปัจจัยคุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษ ที่ 21 ที่ส่งผลต่อการเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานีเขต 4*. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

ไกรศร เจียมทอง. (2561). *ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 32*. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

จันทร์เพ็ญ ธนะฤกษ์. (2555). *ทักษะของผู้บริหารโรงเรียนวัดตะล่อม สังกัดกรุงเทพมหานคร*. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

จิราภา เพียรเจริญ. (2556). *บทบาทผู้บริหารในการส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ของครู ตามหลักสูตรสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดปทุมธานี.* มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ชัยยนต์ เพาพาน. (2559). ผู้บริหารสถานศึกษายุคใหม่ในศตวรรษที่ 21. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติครุศาสตร์ครั้งที่ 1 การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น สู่ประชาคมอาเซียน* : ทิศทางใหม่ในศตวรรษที่ 21. สืบค้นจาก http://conference.edu.ksu.ac.th/file/20160809_2488101126.pdf

ชัยยันต์ ฉิมกล่อม. (2555). *ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะของครูผู้สอนในอำเภอบางละมุง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 3.* (ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.

ประชุม บำรุงจิตร์. (2551) *ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการกับความผูกพันต่อโรงเรียนของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก*. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2564). *การจัดและบริหารอาชีวศึกษา*. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

พนัส ด้วงเอก. (2555, มกราคม-เมษายน). การบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 1. *วารสารการบริหารและพัฒนา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 1, 69-88.

พระสกล ฐานธมฺโม. (อินทร์คล้าย). (2556). *การบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสถานศึกษาในจังหวัดนครสวรรค์*. (วิทยานิพนธ์พธ.ม.) (การบริหารการศึกษา). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, พระนครศรีอยุธยา

พิมลพรรณ เพชรสมบัติ. (2560). *ทักษะการบริหารของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี*. ภาควิชาการศึกษา คณะครุศาสตร์อตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

แพรดาว สนองผัน. พิมพลักษณ์, (2557). *ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 3*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

มีสบัส สาเมาะ. (2558). *ทักษะการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม จังหวัดปัตตานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

มูนา จารง. (2560). *การบริหารงานวชิาการของผู้บริหารสถานศึกษาตามทัศนะครูผู้สอนในศูนย์ เครือข่ายตลิ่งชัน สังกัดสานักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต) สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ราชภัฏยะลา.

ยุกตนันท์ หวานฉ่ำ (2555). *การบริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียนในอำเภอคลองหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และอธิป จิตฤกษ์. (2552). *ทักษะแห่งอนาคตใหม่: การศึกษาเพื่อ ศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: โอเพ่นเวิลด์ส.

วสันต์ ปรีดานันต์. (2553). *การบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม.* (การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วันทนา เวชการ. (2555). *Material type: materialTypeLabel BookPublisher*: พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ว่าที่ร้อยตรีหญิง อุมาพร บรรจงเสนา ณ อยุธยา. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของผู้บริหารกับการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2*. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.

วิจารณ์ พานิช. (2555). *การจัดการความรู้กับการบริหารราชการไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมเพื่อสังคม.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2557). *นักบริหารการผลิตยุค 2000 ปฏิวัติสู่ความเป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย–ญี่ปุ่น).

ศศิตา เพลินจิต. (2558). *ทักษะการบริหารในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1*. (การค้นคว้าอิสระครุศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2544). *การวิจัยเชิงนโยบาย รูปแบบการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานตามแนวพรบ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542.* กระทรวงศึกษาธิการ.

สำเร็จ วงศ์ศักดา. (2553). *รูปแบบการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อส่งผลต่อ ความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

สุภัค ยมพุก (2558). *การบริหารสถานศึกษาและการรับรู้การสนับสนุนการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการสอนของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 กลุ่มที่ 4* . มหาวิทยาลัยศิลปากร

อำนวย พลรักษา. (2556). *ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

Mostafa, A., Habib, H., Farzad, Q., and Nahid, J. (2012). “Prioritzing - Managerial Skills Based on Katz’s Theory in Physical Edcation Offices of Universitics in Iran”. *World Applied Scienecs Journal 20*, 3 (2012), 388 – 394.

Baird. (2006). *Prevalence of disorders of the autism spectrum in a population cohort of children in South Thames*: The Special Needs and Autism Project (SNAP)

Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book.

Griffiths, D. E. (1956). *Human relationship in school administrators*. New York: Appleton Century Crofts.

Gwaltney, R.A. (2006). A model management information system for an Institution of higher education. *Dissertation Abstracts International,* 54.

Halpin, A. W. (1996). *Theory and research in administrators.* New York: Macmillan

Hoyle, J.R. English, F. & Steffy, B.E. (2005). *Skills for successful 21st century school leaders standard for peak performance American association of school administrators*. [n.p.].

Stogdill, R. M. (1974). *Handbook of leadership: A survey of theory and research.* New York: Free Press.

Tennenbaum, R. (1968). *Leading and organization: A behavior science approach.* New York: McGraw-Hill.

Vroom and Deci. (1997). *Management and Motivation*. New York: Penquin Book Ltd., 1970.

Weigel, H. J. (2012). Regression analysis to describe yield and metabolic responses of beans (Phaseolus vulgaris) to chronic ozone stress. *Angewandte Botanik, 6*(4),29.

การบริหารจัดการตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

School Administration according to Sufficiency Economy Philosophy in School under Prachuapkirikhan Primary Education Service Area 1

ธีรภัทร์ บุรินทรโกษฐ[1] และดรุณี ปัญจรัตนากร[2]

Thirapath Burintharakot[1] and Darunee Panjarattanakorn[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: kn57514012@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการบริหารจัดการสถานศึกษาตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 และ (2) เปรียบเทียบการบริหารจัดการสถานศึกษาตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามเพศ ตำแหน่งวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำนวน 293 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูล t-test, One-Way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า (1) การบริหารจัดการตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 จำแนกตาม เพศ พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มี ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

Abstract

This research aimed to: (1) study the school administration according to Sufficiency Economy Philosophy in school under Prachuapkirikhan Primary Education Service Area 1, and (2) compare the school administration according to Sufficiency Economy Philosophy in school under Prachuapkirikhan Primary Education Service Area 1, classified by gender, position, educational level and working experience. The data were collected from 293 school administrators and teachers under Prachuapkirikhan Primary Education Service Area 1 by simple random sampling. The research instruments for data collection included a questionnaire. The statistics for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and One-Way ANOVA. The research findings were as follows: 1) the school administration according to Sufficiency Economy Philosophy in school under Prachuapkirikhan Primary Education Service Area 1, overall aspect was at a high level. and (2) a comparison of school administration according to Sufficiency Economy Philosophy in school under Prachuapkirikhan Primary Education Service Area 1, classified by gender was found that school administrators and teachers of different gender had opinions on school administration according to Sufficiency Economy Philosophy in school under Prachuapkirikhan Primary Education Service Area 1, overall and each aspect was different statistically at the .05 level. But, when classified by position, educational level and working experiences weren't different statistically significant at the .05 level.

Keywords: School administration, sufficiency Economy Philosophy

บทนำ

ปัจจุบันได้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากทั้งด้านเศรษฐกิจสังคมและโลกในปัจจุบัน ทำให้เกิดการแข่งขัน และพัฒนาไปพร้อม ๆ กัน ทุกคนจะต้องปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ และใช้ทรัพยากรและงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าพอเพียงกับความต้องการและให้ได้คุณภาพมีประโยชน์สูงสุด จึงต้องรู้หลักการบริหารและการจัดการที่ดีเพื่อการดำเนินชีวิต การทำงานให้เจริญก้าวหน้ามีความสุข เป็นพลเมืองที่มีคุณค่าของชาติ ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเป็นแนวพระราชดำรัสไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกคนทุกอาชีพ หลักสำคัญคือ ปรัชญา 3 ห่วง 2 เงื่อนไขประกอบด้วย 3 ห่วง คือ 1) พอประมาณ 2) มีเหตุผล 3) สร้างภูมิคุ้มกันที่ดีจากผลกระทบที่เกิดขึ้นไม่ว่าจากภายนอกหรือภายใน 2 เงื่อนไข คือ 1) เงื่อนไขความรู้ 2) เงื่อนไขคุณธรรม เศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติตั้งแต่ระดับครอบครัว ระดับชุมชนจนถึงระดับรัฐ

แผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2545 - 2559) (กระทรวงศึกษาธิการ, 2552, น.3) ได้อัญเชิญแนวหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มาเป็นปรัชญาพื้นฐานของแผน เพื่อใช้ชี้นำในการกำหนดมาตรการต่าง ๆ และในการดำเนินการทุกขั้นตอน

การนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นแนวทางในการพัฒนา กระทรวงศึกษาธิการมีนโยบายในการปลูกฝังหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้ผู้เรียนโดยนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มาจัดเป็นหลักสูตรการเรียนการสอน แล้วนำไปใช้ในโรงเรียนสังกัดคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน การจะปลูกฝังปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้เด็กและเยาวชนไทยผ่านระบบการศึกษาให้ประสบผลสำเร็จอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน มิใช่เป็นนโยบายตามกระแสนิยม แต่ต้องอาศัยปัจจัยสนับสนุนหลาย ๆ ด้าน ที่สำคัญที่สุดคือผู้บริหารสถานศึกษาและครูจะต้องให้ความสำคัญและลงมือปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาในการนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษา ซึ่งเริ่มมาตั้งแต่ปี 2550 เป็นต้นมา โรงเรียนซึ่งเป็นหน่วยงานระดับปฏิบัติยังไม่มีความเข้าใจในการบริหารและการจัดการเรียนการสอนตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเท่าที่ควร ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติตามและมีความจำเป็นต้องบริหารงานตามนโยบายการบริหารโรงเรียนโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาของสังคมและเศรษฐกิจในปัจจุบัน ผลการวิจัยจะใช้เป็นตัวอย่างและแนวทางเพื่อปรับปรุงส่งเสริมและพัฒนาการบริหารจัดการสถานศึกษาโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งเป็นการดำเนินการตามพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ที่ทรงพระราชทานแก่ปวงชนชาวไทย เพื่อเป็นแนวทางปฏิรูประบบการบริหารการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติให้ดีขึ้นตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ นโยบายสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และเป็นประโยชน์ต่อการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัยเพื่อศึกษาการบริหารจัดการสถานศึกษาตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการสถานศึกษาตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารจัดการสถานศึกษาตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามเพศ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

การทบทวนวรรณกรรม

การบริหารสถานศึกษา

การบริหารสถานศึกษา คือ กระบวนการทำงานให้สำเร็จโดยต้องอาศัยกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการการศึกษาบริหารกิจกรรมทุกชนิดและดำเนินการทุกอย่างของผู้บริหารสถานศึกษา ครูและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจัดให้ประชาชนทุกคนในสังคมนั้นได้นำประสบการณ์ที่ได้จากการเรียนรู้ไปพัฒนาชีวิตและสามารถอยู่ในสังคมร่วมกันได้อย่างมีความสุขตามศักยภาพของตน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2556, น.39-91) ได้กำหนดงานบริหารสถานศึกษาไว้ 4 งาน คือ งานวิชาการ งบประมาณ งานบริหารงานบุคคลและงานบริหารทั่วไป สรุปได้ดังนี้

1. การบริหารงานวิชาการ ได้แก่ การจัดการเกี่ยวกับงานวิชาการ งานจัดการเรียนการสอน งานหลักสูตรและการพัฒนาส่งเสริมการเรียนการสอนและงานวัดผลประเมินผล

2. การบริหารงานงบประมาณ ได้แก่ การตั้งงบประมาณหรือจัดทำแผนการใช้เงิน พิจารณานำเสนอเพื่อขออนุมัติแผนการใช้จ่ายเงินต่อคณะกรรมการสถานศึกษา บริหารงบประมาณให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ เก็บรักษาเงิน การเลือกประเภท การฝากเงิน การเบิกจ่ายเงินประเภทต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของสถานศึกษาสามารถจัดสรรค่าใช้จ่ายในการจัดการศึกษาอย่างเหมาะสม

3. การบริหารงานบุคคล ได้แก่ การวางแผนอัตรากำลังและกำหนดตำแหน่ง การสรรหาและการบรรจุแต่งตั้ง การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ วินัยและการรักษาวินัย และการออกจากราชการ

4. การบริหารงานทั่วไป ได้แก่ การดำเนินงานธุรการ งานเลขานุการคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน การพัฒนาระบบและเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ การประสานและพัฒนาเครือข่ายการศึกษา การจัดระบบการบริหารและพัฒนาองค์กร งานเทคโนโลยีสารสนเทศ การส่งเสริมสนับสนุนด้านวิชาการ งบประมาณ บุคลากรและบริหารทั่วไป การดูแลอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม การจัดทำสำมะโนผู้เรียน การรับนักเรียน การส่งเสริมและประสานงานการจัดการศึกษาในระบบ นอกระบบและตามอัธยาศัย การระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา การส่งเสริมงานกิจการนักเรียน การประชาสัมพันธ์งานการศึกษา การส่งเสริมสนับสนุนและประสานงานการจัดการศึกษาของบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงานและสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษา งานประสานราชการกับเขตพื้นที่การศึกษาและหน่วยงานอื่น การจัดระบบการควบคุมภายในหน่วยงาน งานบริการสาธารณะ และงานที่ไม่ได้ระบุไว้ในงานอื่น

ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

“ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เป็นศาสตร์พระราชาที่ครอบคลุมศาสตร์ทั้งปวง โดยเฉพาะศาสตร์ด้านการบริหาร สามารถนำองค์ความรู้ของศาสตร์พระราชาไปประยุกต์ใช้ได้อย่างกว้างขวาง กรอบแนวคิด “เศรษฐกิจพอเพียง” เป็นปรัชญาที่ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร พระราชทานพระราชดำริชี้แนะแนวทางให้กับทุกคนทุกอาชีพ หลักสำคัญคือ ปรัชญา 3 ห่วง 2 เงื่อนไข ประกอบด้วย 3 ห่วง คือ 1) พอประมาณ 2) มีเหตุผล 3) สร้างภูมิคุ้มกันที่ดีจากผลกระทบที่เกิดขึ้นไม่ว่าจาก

ภายนอกหรือภายใน 2 เงื่อนไข คือ 1) เงื่อนไขความรู้ 2) เงื่อนไขคุณธรรม เศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติตั้งแต่ระดับครอบครัว ระดับชุมชนจนถึงระดับรัฐ

การบริหารจัดการตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา

การบริหารจัดการศึกษาที่ใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ สามารถร่วมกันดำเนินการเป็นแบบแผน หลักการ โดยหลายกลุ่มบุคคล ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อพัฒนาให้เยาวชนสร้างจิตสำนึกที่ดี และนำไปเผยแพร่ให้ผู้ปกครอง ชุมชน สถานศึกษามีกระบวนการจัดการศึกษาภายในสถานศึกษาที่เอื้อต่อการส่งเสริมสนับสนุน การจัดการศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ดังนี้ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2552, น.35-36)

1. ทบทวนปรับปรุง พัฒนาโครงสร้างและกระบวนการจัดการให้สอดคล้อง หรือรองรับการจัดการศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยเน้นการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล มีความพอประมาณ สมดุลกับภูมิสังคมของแต่ละสถานศึกษาเป็นพื้นฐานทางการวางแผนอย่างรอบคอบ เป็นเหตุเป็นผล และไม่ประมาทหรือเสี่ยงในการจัดการ โดยต้องเตรียมสร้างภูมิคุ้มกันที่พร้อมรับต่อการ เปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ

2. กำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย แผนงาน โครงการ และกิจกรรม และการปรับปรุง เพิ่มเติมหรือจัดทำแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติงานของสถานศึกษาให้ครอบคลุมการพัฒนาการศึกษา ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง สถานศึกษามีการดำเนินการตามแผนอย่างเป็นระบบ และมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

3. พัฒนาบุคลากร ทั้งผู้บริหาร ครู และกรรมการสถานศึกษาให้มีความรู้ ความเข้าใจหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ให้มีความพร้อมในการดำเนินการตามระบบการบริหารจัดการที่เปลี่ยนแปลง และสามารถจัดการศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง รวมทั้งดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

4. จัดระบบการนิเทศการศึกษาภายในสถานศึกษา เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการและกระบวนการเรียนการสอนและกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนให้เอื้อต่อการจัดการศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

5. การจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อมภายในสถานศึกษา สถานศึกษาควรจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมภายในสถานศึกษาให้เป็นแหล่งเรียนรู้กระบวนการเรียนรู้ปลูกฝังหล่อหลอมคุณลักษณะอันพึงประสงค์ และเอื้อต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรสถานศึกษาบูรณการหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงโดยมีแนวทางดำเนินการ ดังนี้

5.1 จัดอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมในโรงเรียนที่เน้นความร่มรื่น สวยงาม ประโยชน์ใช้สอย เป็นแหล่งเรียนรู้ และอนุรักษ์สืบสานทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ศิลปวัฒนธรรม สถาปัตยกรรมของท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทย และภูมิปัญญาท้องถิ่น

5.2 กำหนดระเบียบธรรมเนียมปฏิบัติในสถานศึกษาที่ส่งเสริมความมีระเบียบวินัย เคารพธรรมเนียมปฏิบัติ กฎกติกาของสังคมส่วนรวม มีจิตอาสา จิตสาธารณะ การคำนึงถึงประโยชน์ ส่วนรวม เช่น การมีวินัย การเข้าคิว การับประทานอาหาร การแต่งกาย การใช้ทรัพยากรร่วมกัน ฯลฯ

5.3 ส่งเสริมและพัฒนาบรรยากาศด้านคุณธรรม เช่น การทำบุญ การบริจาค การปฏิบัติทางศาสนา การเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนา การยกย่องส่งเสริมผู้กระทำความดี การส่งเสริมการแบ่งปันการช่วยเหลือกันและกัน ฯลฯ

5.4 ส่งเสริมการแสวงหาความรู้และเผยแพร่ความรู้ด้านเศรษฐกิจพอเพียง เช่น การจัด นิทรรศการการจัดการแข่งขันการหาความรู้โดยสื่อเทคโนโลยี และอื่น ๆ

5.5 ส่งเสริมการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินชีวิตแบบพอเพียงของ ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในสถานศึกษา

5.6 จัดโครงการและกิจกรรมส่งเสริมการปฏิบัติตนและการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

6. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองและชุมชน สถานศึกษาควรให้ผู้ปกครองและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในขั้นตอนสำคัญทุกขั้นตอนตามแนวทาง ดังนี้

6.1 ร่วมกำหนดแนวนโยบายและการวางแผน

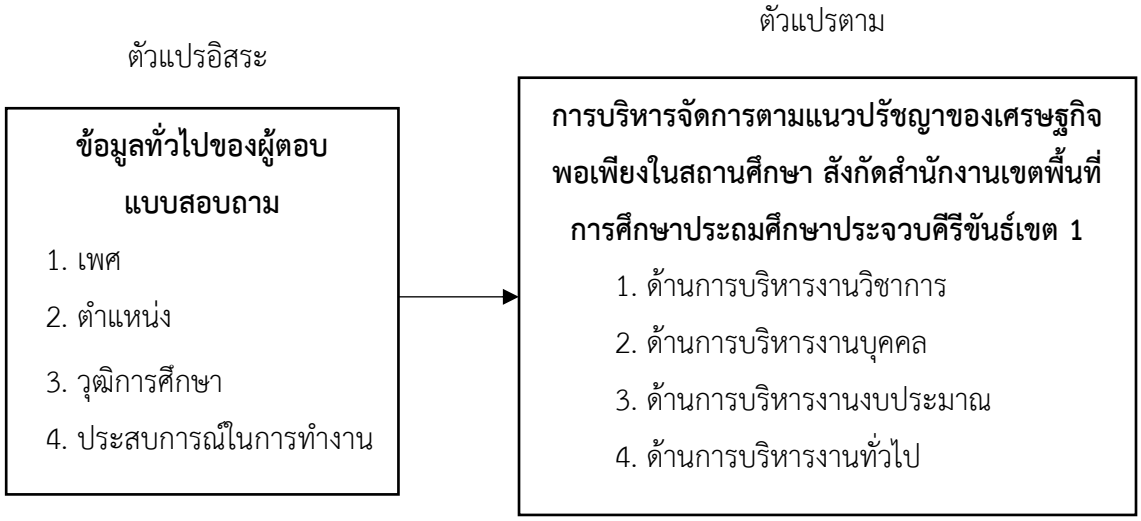
6.2 ร่วมให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในกระบวนการพัฒนาหลักสูตร

6.3 ร่วมจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การจัดสภาพ และบรรยากาศภายในสถานศึกษา บูรณาการหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

6.4 ส่งเสริมการเรียนรู้ และการปฏิบัติตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษาที่บ้าน และสถานที่อื่น ๆ

6.5 ร่วมติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

1. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 แตกต่างกัน

2. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 แตกต่างกัน

3. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต แตกต่างกัน

4. ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 1,270 คน กลุ่มตัวอย่างใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำนวน 293 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครซี่ และ มอร์แกน (Krejcie & Morgan) และทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ ตำแหน่งวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert's Rating Scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ Google Form จากการส่งแบบสอบถามผ่าน QR Code ได้ จำนวน 293 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงหาความถี่และหาค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 ในการบริหารงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารวิชาการ ด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารงานทั่วไป ใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent Sample t-test) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านเพศ และตำแหน่ง และใช้สถิติวิเคราะห์ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of variance) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีทดสอบของเชฟเฟ่ (Scheffe's Method) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่าง

สรุปผลการวิจัย

1. การบริหารจัดการตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการบริหารงานทั่วไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมาเป็นด้านการบริหารวิชาการ ส่วนด้านการบริหารงานงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 จำแนกตาม เพศ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีตำแหน่ง วุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัย พบว่าการบริหารจัดการตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ด้านการบริหารวิชาการ ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้ครูจัดกิจกรรมการสอนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง สอนให้นักเรียนมีทักษะในการแสงหาความรู้ด้วนตนเอง รักการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

ด้านการบริหารงานงบประมาณ ผู้บริหารมีการรับฟังความคิดเห็นการออกระเบียบข้อบังคับ ประกาศและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารการเงิน และการจัดหารายได้จากสินทรัพย์ของสถานศึกษา ด้านการบริหารงานบุคคล ผู้บริหารมีการสร้างกิจกรรมร่วมกันเพื่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรในสถานศึกษา และด้านการบริหารงานทั่วไป โรงเรียนมีแหล่งเรียนรู้ในการปฏิบัติงานตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทองดี พิมพ์สาลี (2558, น.82) ที่พบว่าการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอนายูง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 4 โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา หลวงกลาง (2558, น.590) ที่พบว่าภาพในการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 2 ภาพรวมระดับการปฏิบัติในสถานศึกษามีสภาพการบริหารงานสถานศึกษาทั้ง 4 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภา อำนวยรัตน์ (2563, น.75) ที่พบว่าผลการศึกษาบทบาทปัจจุบันของผู้บริหารในการบูรณาการศาสตร์พระราชาด้านหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในการบริหารสถานศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กาญจนา วิเชียรศรี (2563, น.21-32) ที่พบว่าสภาพการบริหารจัดการศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. จากผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามเพศ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ผู้วิจัยขอนำมาอภิปรายตามลำดับดังนี้

2.1 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เพชรประภาร์ ชุมสาย (2559, น.98) ที่พบว่า ผลการเปรียบเทียบการจัดการศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 จำแนกตามเพศ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรประภา พงษ์หัตถาศิลป์ (2557, น.68) ที่ศึกษาเรื่องการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร แล้วพบว่า ครูที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่างกัน (ครูผู้สอน/หัวหน้ากลุ่มสาระ) มีความคิดเห็นกับการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนไม่แตกต่างกัน แต่ไม่

สอดคล้องกับงานวิจัยของมัลลิกา สีดาเดช (2563, น.139) ที่พบว่า การเปรียบเทียบประสิทธิผลการบริหารถานศึกษาพอเพียง ในสังกัดสานักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 22 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน จำแนกตามสถานภาพ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน โดยรวมพบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอรอนงค์ ดุมนิล (2557, น.97) ที่พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จำแนกตามตำแหน่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน และไม่สอดคล้องกับฉวีวรรณ สุวรรณาภา และพัฒน์นรี อัฐวงศ์ (2555, น.62-64) ที่พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการประยุกต์ใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง พบว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการประยุกต์ใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงทั้งในการบริหารจัดการ และในการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย กลุ่มวิทยาเขตภาคเหนือ

2.4 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมัลลิกา สีดาเดช (2563, น.145) ที่พบว่าประสิทธิผลการบริหารสถานศึกษาพอเพียงในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านการบริหารวิชาการ สถานศึกษาจัดหาวิทยากรเพื่อให้ความรู้แก่บุคลากรและนักเรียนในสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรดำเนินการในการจัดหาวิทยากรที่จะมาให้ความรู้แก่ครูและนักเรียน

1.2 จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านการบริหารงานงบประมาณ การวางแผนเพื่อกำหนดนโยบายการพัฒนางานด้านงบประมาณของสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรวางแผนเพื่อกำหนดเป็นนโยบาย ประชุมชี้แจงและร่วมกับครูและบุคลากรในสถานศึกษาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี มีการกำหนดงบประมาณรายจ่ายอย่างเป็นรูปธรรม

1.3 จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านการบริหารงานบุคคล มีการวางแผนเพื่อจัดบุคลากรที่มีความสามารถพิเศษด้านหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาทำงานในโรงเรียน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรสรรหา หรือจัดหา ครู บุคลากร ปราชญ์ชาวบ้าน หรือภูมิปัญญาท้องถิ่นในชุมชนที่มีความรู้ความสามารถด้านหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาให้ความรู้กับครูและบุคลากรในโรงเรียน

1.4 จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านการบริหารงานทั่วไป การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการร่วมวางแผน ให้คำปรึกษา เสนอแนะแนวทาง ในการบริหารและการจัดการด้านการบริหารทั่วไปของสถานศึกษาด้านปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรให้ครูและบุคลากรในโรงเรียนมีส่วนร่วมในทุก ๆ ด้าน โดยอาจเริ่มจากการประชุมชี้แจง สร้างความเข้าใจ และให้ครูได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในการดำเนินการ รวมถึงมีการนิเทศติดตาม และให้กำลังใจในการดำเนินการ และให้มีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการศึกษาการบริหารจัดการตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา ในสังกัดอื่น ๆ

2.2 ควรศึกษาการบริหารจัดการตามแนวปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษาในด้านใดด้านหนึ่งให้ครอบคลุมถึงปัญหาแบบเจาะลึก

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2552). *เอกสารแนวทางการนิเทศเศรษฐกิจพอเพียงสู่สถานศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ศูนย์ประสานงานกลางการดำเนินงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ สำนักกิจการพิเศษ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.

กาญจนา วิเชียรศรี. (2563). *การบริหารจัดการศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดร้อยเอ็ด. วารสารพุทธปรัชญาวิวัฒน์, 4*(2)(กรกฎาคม -ธันวาคม 2563), 21-32.

ฉวีวรรณ สุวรรณาภา และพัฒน์นรี อัฐวงศ์. (2555). *การประยุกต์ใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในการบริหารจัดการของบุคลากร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย กลุ่มวิทยาเขตภาคเหนือ* (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่.

ทองดี พิมพ์สาลี. (2558). *การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารสถานศึกษาในอำเภอนายูง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 4.* (งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

เพชรประภาร์ ชุมสาย. (2559). *การจัดการศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต17.* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

มัลลิกา สีดาเดช. (2563). *ประสิทธิผลการบริหารสถานศึกษาพอเพียง ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

รัตนา หลวงกลาง. (2558). *แนวทางการบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 2. วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 9*(ฉบับพิเศษ เมษายน 2558, 589-609.

ศรประภา พงษ์หัตถาศิลป์. (2557). *การบริหารสถานศึกษาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร.* (วิทยานิพนธ์ กศ.ม.). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

โสภา อำนวยรัตน์. (2563). *แนวทางการพัฒนาบทบาทผู้บริหารในการบูรณาการศาสตร์พระราชาด้านหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในการบริหารสถานศึกษา สังกัดสถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ. วารสารศึกษาศาสตร์สาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 4*(1), 75-87.

อรอนงค์ ดุมนิล. (2557). การบริหารจัดการสถานศึกษาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงตามความคิดเห็นของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 4. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัยพิชญทรรศน์, 9*(2)(กรกฎาคม - ธันวาคม 2557), 97-103.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2556). *คู่มือการบริหารโรงเรียนในโครงการพัฒนาการบริหารรูปแบบนิติบุคคล.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

การพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียน ในระดับประถมศึกษาของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

The Project on the Study of Development of Learning Management Innovation to Develop Students' Thinking Skills in Prachuapkhirikhan Elementary Level in Private School.

พงศ์พัทธ์ เจริญลาภลอย[1] และวรรณรี ปานศิริ[2]

Pongpat Jaraenlaploy[1] and Wannaree Pansiri[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: pic30dkclub@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียนในระดับประถมศึกษาของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่อทดลองใช้และตรวจสอบคุณภาพของนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียนในระดับประถมศึกษา ดำเนินการวิจัยแบบเชิงทดลอง ตัวอย่าง คือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 1 ห้อง จำนวน 40 คน โรงเรียนชินนุกูลวิทยา อ.ปราณบุรี จ.ประจวบคีรีขันธ์ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบวัดทักษะการคิดของผู้เรียนก่อนและหลังการใช้นวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ และนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียนระดับประถมศึกษาของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ วิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย ร้อยละ T-test คะแนนพัฒนาการ หาค่าประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 ผลการวิจัยพบว่า (1) นวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียน ในระดับประถมศึกษาของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วยแผนการเรียนรู้ จำนวน 8 แผน ผ่านเกณฑ์การประเมินในระดับดีทุกแผนและ (2) ผลการทดลองใช้นวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียนพบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หลังใช้นวัตกรรมสูงกว่าก่อนใช้นวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80

คำสำคัญ: การจัดการเรียนรู้ ทักษะการคิดของผู้เรียน การพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียน

Abstract

The objectives of this research were (1) to develop learning management innovations to develop thinking skills of primary school learners of private educational institutions in Prachuap Khiri Khan Province; (2) to test and examine the quality of management

innovations. Learn to develop thinking skills of students in elementary school. An experimental research was conducted. The sample was 40 students in Prachuap Khiri Khan in the first semester of the academic year 2021. The research instrument was a form to measure the students' thinking skills before and after using the learning management innovation. and innovation of learning management to develop thinking skills of primary school learners of private schools in Prachuap Khiri Khan Province Data Analysis Average Percentage T-test Development Score The efficiency was determined according to the 80/80 criteria. The results of the research found that (1) innovations in learning management to improve students' thinking skills at the primary level of private educational institutions in Prachuap Khiri Khan Province It consisted of 8 learning plans that passed the assessment criteria at a good level in all plans and (2) an experimental result of using innovations in learning management to improve students' thinking skills. After using innovation is higher than before using innovation. It was statistically significant at the .01 level and was effective at 80/80 criteria.

Keywords: Learning management students' thinking skills, developing students' thinking skills

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2553) ได้กำหนดคุณลักษณะของเด็กไทยในประชาคมอาเซียนไว้ว่า เด็กไทยควรมีทักษะในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง โดยมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล และมีวิธีคิดที่ถูกต้อง ดังนั้นสถานศึกษาทุกระดับควรพัฒนาทักษะการคิดให้เกิดขึ้นกับผู้เรียนให้ได้ เพื่อให้เด็กไทยก้าวทันความเจริญรุ่งเรือง ภายใต้สภาวการณ์เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจและเทคโนโลยี และแข่งขันในระดับนานาชาติได้อย่างไรก็ตาม แม้ประเทศไทยมีการปฏิรูปการศึกษามาแล้ว 1 ทศวรรษแต่กลับพบว่า ยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการ (2552) ได้รายงานสรุปผลการดำเนินงาน 9 ปี ของการปฏิรูปการศึกษา (พ.ศ.2542-2551) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับทักษะการคิด พบว่าระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้เรียนมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ คิดสังเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ คิดไตร่ตรอง เพียงร้อยละ 10.4 และจากการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษาประจำปีงบประมาณ 2554 โดยสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (2555) พบว่า ผู้เรียนขาดทักษะการคิดวิเคราะห์

สำเหตุสำคัญที่ทำให้เด็กไทยขาดทักษะการคิด มีสาเหตุสำคัญหลายประการด้วยกัน กล่าวคือ

1. การสอนเพื่อพัฒนาการคิดยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เพราะการเรียนการสอนในปัจจุบันเน้นเนื้อหา ความรู้ ความจำ มากกว่าการปฏิบัติเพื่อนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน (สุมน อมรวิวัฒน์, 2540)

2. ทักษะการคิดของเด็กไทยมีน้อยลง เนื่องจากสภาพทางวัฒนธรรมในสังคมไทยไม่เอื้อต่อการให้เด็กไทยคิด ชอบให้เด็กว่านอนสอนง่าย เมื่อเข้าสู่ระบบการศึกษาแบบเน้นการท่องจำ เชื่อฟังคำสั่งสอนครู ห้ามคิดแตกต่างจากผู้สอน (แสงเดือน ทวีสิน, 2545)

3. เด็กไทยไม่เก่งเรื่องการคิด การใช้เหตุผล เพราะครูไทยไม่สันทัดในการใช้เหตุผลครูมีความรู้ที่เป็นข้อเท็จจริง แต่ไม่ได้ให้ความรู้ที่เป็นทักษะการคิด (ทิศนา แขมมณีและคณะ, 2544)

ดังนั้น การพัฒนาทักษะการคิดให้เกิดขึ้นกับเด็กไทยได้ จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดการเรียนรู้และเจตคติของครู และที่สำคัญควรมีการพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้สำหรับครูขึ้น เพื่อให้ครู มีแนวทางในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียน นวัตกรรมการจัดการเรียนรู้คือ รูปแบบ วิธีการ ขั้นตอนและเทคนิคการจัดการเรียนรู้ที่ช่วยพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียน ซึ่งจะช่วยให้ครูผู้สอนได้เห็นแนวทางในการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยสนใจในการพัฒนานวัตกรรมเพื่อพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงที่เหมาะสมกับระดับพัฒนาการความสามารถของผู้เรียนในระดับประถมศึกษา โดยทักษะการคิดที่เป็นพื้นฐานหรือแกน นั้นจะเป็นทักษะย่อย ๆ ที่แทรกลงไปในการฝึกฝนหรือพัฒนาผู้เรียนเพื่อนำไปสู่การคิดขั้นสูงต่อไป ประกอบด้วย การคิดสร้างสรรค์ การคิดแก้ปัญหา ทักษะการคิดตัดสินใจ การคิดวิเคราะห์ และการ คิดอย่างมีวิจารณญาณ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สองข้อ (1) เพื่อพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียนในระดับประถมศึกษาของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่อทดลองใช้และตรวจสอบคุณภาพของนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียนในระดับประถมศึกษาของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การทบทวนวรรณกรรม

พัฒนาการทางสติปัญญาและการคิดของผู้เรียนในระดับประถมศึกษา

ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับในการอธิบายถึงพัฒนาการทางสติปัญญาและการคิดของมนุษย์ คือ Jean Piaget นักการศึกษาชาวสวิสเซอร์แลนด์ ที่ได้กล่าวถึงพัฒนาการทางสติปัญญาว่าเป็นชุดของขั้นพัฒนาการที่แตกต่างกันไป เป็นกระบวนการพัฒนาการสติปัญญาตั้งแต่ทารกจนถึงวัยรุ่น คือ เริ่มตั้งแต่การใช้ประสาทสัมผัสและกิจกรรมการเคลื่อนไหวอย่างง่ายไปสู่การคิดเชิงเหตุผลตรรกะ และ นามธรรม Piaget เชื่อว่าเด็กสามารถสร้างความรู้ได้ด้วยตนเอง และพัฒนาการทางสติปัญญานั้นเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงในความสามารถของเด็กที่จะให้เหตุผลที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัว การศึกษาของ Piaget จึงมุ่งเป้าหมายไปที่ว่าเด็กได้ความรู้มาได้อย่างไรมากกว่าการจะศึกษาว่าเด็ก เรียนรู้อะไร

(Meece, 2002: 122; Papalia, Olds and Feldman, 2002: 29) ทฤษฎีพัฒนาการทาง สติปัญญาของ Piaget มีแนวคิดสำคัญอยู่หลายประการ คือ

1. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางความรู้ (Changes in Knowledge Structures) Piaget เชื่อว่า แม้แต่เด็กทารกก็สามารถสร้างหรือจัดระบบความรู้ได้ ซึ่งเรียกว่า สกีมา (Schemes) สกีมานี้เปรียบเสมือนหน่วยของความรู้ที่เด็กพัฒนาขึ้นโดยผ่านกระบวนการปรับตัว

2. หลักพื้นฐานของพัฒนาการ ทฤษฎีพัฒนาการทางสติปัญญาของ Piaget มีหลักพื้นฐานอยู่ 2 ประการ คือ การจัดระบบ (Organization) และการปรับตัว (Adaptation) Piaget เชื่อว่า การจัดระบบเป็นการจัดการที่มีมา ตั้งแต่เกิดในสิ่งมีชีวิตทุกชนิด เมื่อเด็กมีความพร้อม เขาก็จะนำแบบแผนทางร่างกายหรือสกีมา มารวมเข้าด้วยกันเป็นระบบที่มีความซับซ้อนยิ่งขึ้น หลักพื้นฐานที่สอง คือ การปรับตัว Piaget เชื่อว่า สิ่งมีชีวิตทุกชนิดที่เกิดมามีความสามารถในการที่จะปรับโครงสร้างทางสติปัญญาหรือพฤติกรรมให้เหมาะสมกับความต้องการของสิ่งแวดล้อม

3. ขั้นพัฒนาการทางสติปัญญา จากความรู้เรื่องหลักพื้นฐานของพัฒนาการ Piaget ได้แบ่งพัฒนาการทางสติปัญญา ออกเป็น 4 ขั้น คือ

1. ขั้นพัฒนาการความรู้สึกทางอวัยวะเคลื่อนไหว (Sensorimotor) เป็นขั้นที่อยู่ในช่วง อายุแรกเกิดถึง 2 ปี ในขั้นนี้เด็กจะใช้ประสาทสัมผัสและปฏิกิริยาสะท้อนในการสร้างความรู้ และ ค่อย ๆ พัฒนาสกีมาให้มีความซับซ้อนขึ้น เด็กเริ่มพัฒนาความเข้าใจในการคงอยู่ของวัตถุในปลายขวบ ปีที่สอง เด็กจะเริ่มใช้สัญลักษณ์แทนการใช้ประสาทสัมผัสและปฏิกิริยาสะท้อน

2. ขั้นพัฒนาการก่อนเกิดความคิดรวบยอดอย่างใช้เหตุผล (Preoperations) เป็นขั้นที่อยู่ในช่วงอายุ 2-7 ปีลักษณะเด่นในขั้นนี้คือเด็กสามารถใช้สัญลักษณ์และคำต่าง ๆ ในการคิด พัฒนาการทางภาษาเจริญไปอย่างรวดเร็ว ภาษาที่ใช้จะมีลักษณะเป็นภาษาที่เกี่ยวข้องกับตนเอง คิดว่าตนเองเป็นศูนย์กลางของทุกสิ่ง (Egocentric) และเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ตามที่สายตามองเห็นเท่านั้น

3. ขั้นพัฒนาการความคิดรวบยอดอย่างใช้เหตุผลเป็นรูปธรรม (Concrete operations) เป็นขั้นที่อยู่ในช่วงอายุ 7-11 ปีเด็กจะพัฒนาความสามารถในการคิดแบบตรรกะ สามารถสร้างกฎเกณฑ์จัดสิ่งแวดล้อมเป็นหมวดหมู่ได้ สามารถใช้สมองคิดอย่างมีเหตุผลได้ รู้จักการแก้ปัญหากับสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม มีความสามารถในการคิดย้อนกลับ (reversibility) เนื่องจากเด็กคลายการยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง (egocentricm) จึงมีความสามารถในการมองหรือพิจารณาสิ่งหรือ เหตุการณ์ต่าง ๆ ได้หลายมุมมองทั้งมุมมองของตนเองและมุมมองจากผู้อื่น ความสามารถเด่น ๆ ในขั้นนี้ เช่น สามารถวาดภาพความคิดในใจ การเรียงลำดับ การจัดหมวดหมู่หรือประเภท การอนุรักษ์ สสาร การเข้าใจเกี่ยวกับจำนวน

4. ขั้นพัฒนาการความเข้าใจอย่างมีเหตุผล (Formal operations) คือขั้นที่อยู่ในช่วง อายุ 12 ปีขึ้นไป เด็กสามารถคิดได้อย่างผู้ใหญ่ คิดได้อย่างมีเหตุผล และคิดอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ สามารถตั้งสมมติฐานและทฤษฎี เกิดความคิดรวบยอดในสิ่งที่เป็นนามธรรมนอกเหนือจากสิ่งที่เห็น ด้วยตา (Meece, 2002: 125; Morrison, 2003:104-108) จากการศึกษาทฤษฎีพัฒนาการทางสติปัญญาของ Piaget

จะพบว่าผู้เรียนในระดับ ประถมศึกษาถือว่าจัดอยู่ในขั้นขั้นพัฒนาการความคิดรวบยอดอย่างใช้เหตุผลเป็นรูปธรรม (Concrete operations) คือเชื่อว่าผู้เรียนสามารถใช้เหตุผลในการคิดได้แต่ต้องเป็นรูปธรรม ดังนั้นการส่งเสริม การคิดของผู้เรียนในวัยนี้จึงต้องเน้นการลงมือปฏิบัติ ได้รับประสบการณ์ตรงจากสิ่งแวดล้อมรอบตัว ทักษะการคิดของผู้เรียนในระดับประถมศึกษา

ทิศนา แขมมณีและคณะ (2544) ได้แบ่งระดับของทักษะการคิดออกเป็น 3 ระดับดังนี้

1. ทักษะการคิดพื้นฐานหมายถึงทักษะการคิดที่เป็นพื้นฐานเบื้องต้นต่อการคิดใน ระดับที่สูงขึ้นหรือซับซ้อนขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นทักษะการสื่อความหมายที่บุคคลทุกคนจำเป็นต้อง ใช้ในการสื่อสารความคิดของตนทักษะการสื่อความหมาย หมายถึงทักษะการรับสารที่แสดงถึง ความคิดของผู้อื่นเข้ามาเพื่อรับรู้ ตีความแล้ว/จดจำ และเมื่อต้องการที่จะระลึกเพื่อนำมาเรียบเรียง และถ่ายทอดความคิดของตนให้แก่ผู้อื่น โดยแปลงความคิดให้อยู่ในรูปของภาษาต่าง ๆ ทั้งที่เป็น ข้อความ คำพูด ศิลปะ ดนตรี คณิตศาสตร์ ฯลฯ ทักษะการสื่อความหมายที่สำคัญที่ใช้ใน ชีวิตประจำวันมากมีหลายทักษะ เช่น ทักษะการฟัง การอ่าน การรับรู้ การจดจำ การจำ การคงสิ่ง ที่เรียนไปแล้วไว้ได้ภายหลังการเรียนนั้น การบอกความรู้ได้จากตัวเลือกที่กำหนดให้ การบอกความรู้ ออกมาด้วยตนเอง การใช้ข้อมูล การบรรยาย การอธิบาย การทำให้กระจ่าง การพูด การเขียน และการแสดงถึงความสามารถของตน

2. ทักษะการคิดที่เป็นแกน หรือทักษะการคิดทั่วไปหมายถึง ทักษะการคิดที่ จำเป็นต้องใช้อยู่เสมอในการดำรงชีวิตประจำวัน และเป็นพื้นฐานของการคิดขั้นสูงที่มีความซับซ้อน ซึ่งคนเราจำเป็นต้องใช้ในการเรียนรู้เนื้อหาวิชาการต่าง ๆ ตลอดจนใช้ในการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ ทักษะการคิดที่เป็นแกนที่สำคัญ ๆ เช่น ทักษะการสังเกต การสำรวจ การตั้งคำถาม การเก็บ รวบรวมข้อมูล การระบุ การจำแนกแยกแยะ การจัดลำดับ การเปรียบเทียบ การเชื่อมโยง การ ขยายความ การให้เหตุผล และการสรุปย่อ

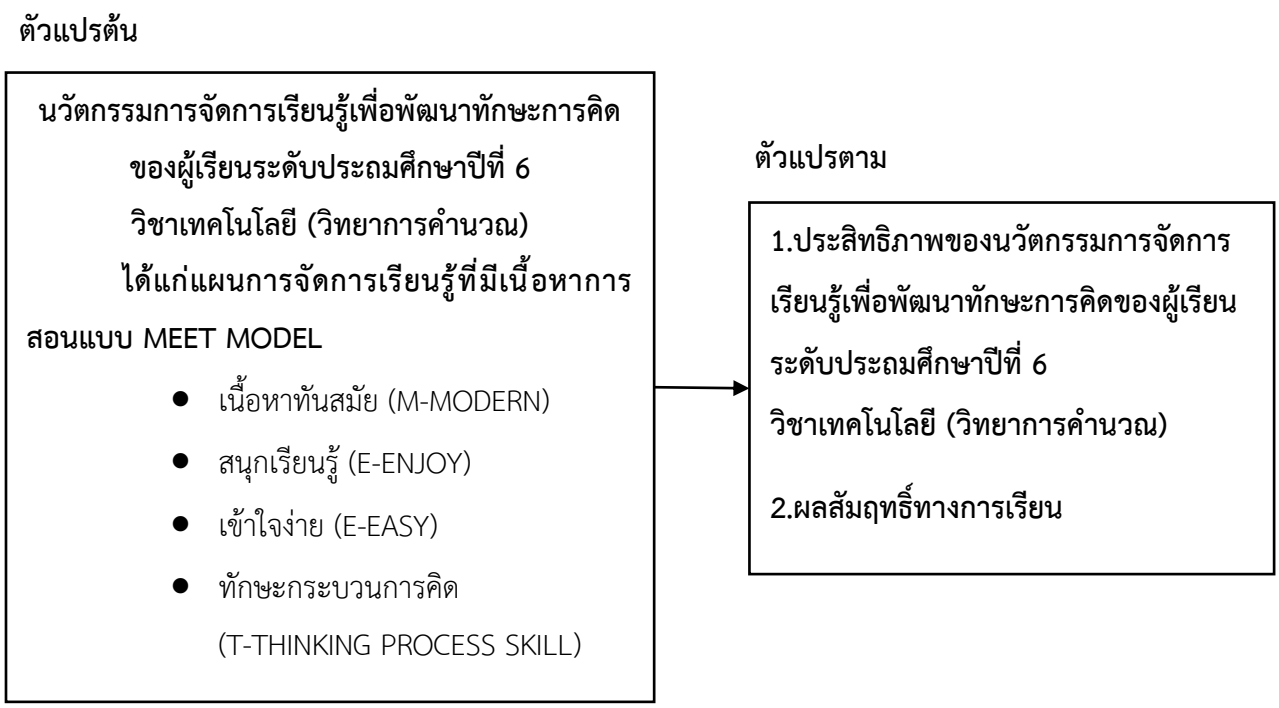
3. ทักษะการคิดขั้นสูง หรือทักษะการคิดที่ซับซ้อน หมายถึงทักษะการคิดที่มี ขั้นตอนหลายชั้นและต้องอาศัยทักษะการสื่อความหมายและทักษะการคิดที่เป็นแกนหลาย ๆ ทักษะในแต่ละขั้น ทักษะการคิดขั้นสูงจึงจะพัฒนาได้เมื่อเด็กได้พัฒนาทักษะการคิดพื้นฐานจนมีความ ชำนาญพอสมควรแล้ว ทักษะการคิดขั้นสูงที่สำคัญ ๆ เช่น การสรุปความ การให้คำจำกัดความ การวิเคราะห์ การผสมผสานข้อมูล การจัดระบบความคิด การสร้างองค์ความรู้ใหม่ การกำหนด โครงสร้างความรู้ การแก้ไขปรับปรุงโครงสร้างความรู้เสียใหม่ การค้นหาแบบแผน การหาความเชื่อ พื้นฐาน การคาดคะเน/การพยากรณ์ การตั้งสมมติฐาน การทดสอบสมมติฐาน การตั้งเกณฑ์ การพิสูจน์ความจริง และการประยุกต์ใช้ความรู้จากการศึกษาพัฒนาการทางสติปัญญาและการคิดของผู้เรียนในระดับประถมศึกษา

ดังนั้นในการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียนได้กำหนดทักษะการคิดที่จะพัฒนาผู้เรียนระดับประถมศึกษา โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ การพัฒนาทักษะการคิดพื้นฐานในระดับ ประถมศึกษาตอนต้น ประกอบด้วย การสังเกต การเปรียบเทียบ การจำแนก การจัดกลุ่ม การ เรียงลำดับ การตีความ การเชื่อมโยง การสรุปความ การให้เหตุผล การคาดคะเน การคิดริเริ่ม การคิด คล่องแคล่ว การคิดยืดหยุ่น

การคิดละเอียดลออ และการพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงในระดับ ประถมศึกษาตอนปลาย ประกอบด้วย การคิดสร้างสรรค์ การคิดแก้ปัญหา ทักษะการคิดตัดสินใจ การคิดวิเคราะห์ และการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ที่กล่าวมาผู้วิจัยได้สังเคราะห์ กรอบแนวคิดดังแผนภาพข้างล่าง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร

ประชากร ได้แก่ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ในโรงเรียนที่เปิดสอนในระดับประถมศึกษาของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 36 โรงเรียน จำนวนนักเรียน 2,434 คน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน, 2564)

กลุ่มตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 1 ห้อง เป็นนักเรียนจำนวน 40 คน ของโรงเรียนชินนุกูลวิทยา อ.ปราณบุรี จ.ประจวบคีรีขันธ์ ได้มาโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sample)

แผนการทดลอง

แบบแผนการทดลองแบบสุ่มกลุ่มเดียวทดสอบก่อนหลัง (Randomize One Group Pretest-Posttest Design) แบบแผนการทดลองแบบนี้เขียนเป็นสัญลักษณ์ได้ดังนี้

R	Gr	O_1	T	O_2

เมื่อ R หมายถึงการสุ่มตัวอย่าง

Gr หมายถึง กลุ่มเดียว

O_1 หมายถึงการสอบวัดก่อนทดลองใช้นวัตกรรม

O_2 หมายถึงการสอบวัดหลังใช้นวัตกรรม

(รัตนะ บัวสนธ์, งานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษา, 2563. น.46)

ขั้นตอนการทดลอง

แบบแผนการทดลองแบบสุ่มกลุ่มเดียวทดสอบก่อนหลังมีขั้นตอนการทดลอง ดังนี้

1. สุ่มห้องเรียน เพื่อให้เป็นกลุ่มเป้าหมายเข้ารับการทดลองมาจำนวนหนึ่งห้อง

2. ทำการสอบแบบวัดทักษะการคิดของผู้เรียน ของกลุ่มตัวอย่างก่อนนำนวัตกรรมการศึกษาไปทดลองใช้

3. ทดลองใช้นวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ที่สร้างขึ้นไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 วันละ 1 ชั่วโมง จำนวน 8 วัน

4. ทำแบบวัดทักษะการคิดของผู้เรียน ภายหลังจากสิ้นสุดการทดลองใช้นวัตกรรมการจัดการเรียนรู้

5. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนที่ได้จากแบบวัดทักษะการคิดของผู้เรียน ก่อนและหลังการทดลองใช้นวัตกรรมการจัดการเรียนรู้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการหาประสิทธิภาพของนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้ โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่า T-test และคะแนนพัฒนาการของคะแนนที่ได้จากแบบวัดทักษะการคิดของผู้เรียนก่อนเรียนและหลังเรียน จากนั้นนำผลที่ได้มาเทียบหาค่าประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้

1.แบบวัดความรู้ก่อนและหลังการใช้นวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียน ในระดับประถมศึกษาของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ แบบวัดทักษะการคิดของผู้เรียน ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 วิชาเทคโนโลยี (วิทยาการคำนวณ) หน่วยที่ 1 การแก้ปัญหาโดยใช้เหตุผล

เชิงตรรกะ 5 ด้าน ได้แก่ 1.การคิดวิเคราะห์ 2.การคิดตัดสินใจ 3.การคิดอย่างมีวิจารณญาณ 4.การคิดแก้ปัญหา และ 5.การคิดสร้างสรรค์ มีลักษณะเป็นแบบปรนัย ด้านละ 4 ข้อ ตามลำดับ

ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการสร้างตามขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาทฤษฎีแหลักการสร้างแบบวัดทักษะ

2) วิเคราะห์ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง เนื้อหา ความคิดรวบยอด และจุดประสงค์การเรียนรู้ของเนื้อหาที่ใช้ในการทดลองเพื่อใช้ในการสร้างแบบวัดทักษะการคิดของผู้เรียน ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 วิชาเทคโนโลยี (วิทยาการคำนวณ) หน่วยที่ 1 การแก้ปัญหาโดยใช้เหตุผลเชิงตรรกะ ตัวชี้วัด ว 4.2 ป.6/1

3) สร้างแบบวัดทักษะการคิดของผู้เรียน ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 วิชาเทคโนโลยี (วิทยาการคำนวณ) หน่วยที่ 1 การแก้ปัญหาโดยใช้เหตุผลเชิงตรรกะ ตัวชี้วัด ว 4.2 ป.6/1

4) นำแบบวัดทักษะการคิดของผู้เรียน ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 วิชาเทคโนโลยี (วิทยาการคำนวณ) หน่วยที่ 1 การแก้ปัญหาโดยใช้เหตุผลเชิงตรรกะ ตัวชี้วัด ว 4.2 ป.6/1 ที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ ตามขั้นตอน รูปแบบและกิจกรรมการเรียนรู้ พร้อมปรับแก้ตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

5) นำแบบวัดทักษะการคิดของผู้เรียน ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 วิชาเทคโนโลยี (วิทยาการคำนวณ) หน่วยที่ 1 การแก้ปัญหาโดยใช้เหตุผลเชิงตรรกะ ตัวชี้วัด ว 4.2 ป.6/1 ที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน (รายนามในภาคผนวก ก) ประเมินความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์กับข้อสอบ พร้อมทั้งให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

6) นำแบบวัดทักษะการคิดของผู้เรียน ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 วิชาเทคโนโลยี (วิทยาการคำนวณ) หน่วยที่ 1 การแก้ปัญหาโดยใช้เหตุผลเชิงตรรกะ ตัวชี้วัด ว 4.2 ป.6/1 ที่ได้รับการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ ผลการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงตรง มีค่าเฉลี่ยของดัชนีความสอดคล้อง และคัดเลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป, ค่าคามยาก โดยหาค่า p และเลือกข้อที่มีค่า .20-.80 ไว้

2. นวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียนระดับประถมศึกษาของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียนในระดับประถมศึกษาของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รายวิชาพื้นฐานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาการคำนวณ ป.6 หน่วยที่ 1 การแก้ปัญหาโดยใช้เหตุผลเชิงตรรกะ ประกอบด้วยแผนการจัดการเรียนรู้ 8 แผน ได้แก่

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 1 เหตุผลเชิงตรรกะกับการแก้ปัญหา

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 2 แนวคิดการทำงานแบบวนซ้ำ

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 3 เงื่อนไข เชียร์กีฬา พาเพลิน

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 4 ผจญภัยกับ Com Sci : ทางของฉัน

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 5 รอบรู้เท่าทัน

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 6 ทุกปัญหามีไว้แก้

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 7 ตะลุยสถานการณ์ และ

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 8 ผจญภัยกับ Com Sci : Play For Fun

ซึ่งได้วางแผนไว้ล่วงหน้าผ่านรูปแบบการสอน MEET MODEL ซึ่งประกอบด้วย เนื้อหาทันสมัย (M-MODERN), สนุกเรียนรู้ (E-ENJOY), เข้าใจง่าย (E-EASY), ทักษะกระบวนการคิด (T-THINKING PROCESS SKILL) ที่ผ่านการตรวจและปรุงปรุงจากผู้เชี่ยวชาญจนได้ผลการประเมินอยู่ในระดับดีทุกแผน

การวิจัยเรื่องการศึกษาการพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียนในระดับประถมศึกษาของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้นำเสนอสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสร้างนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียนในระดับประถมศึกษาของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 ขั้นตอน ผลปรากฏดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียนในระดับประถมศึกษาของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ในการพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียนในระดับประถมศึกษาของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร แล้วนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียนในระดับประถมศึกษาของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยนำนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียนในระดับประถมศึกษาของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่พัฒนาขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประเมินความเหมาะสมของนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียนในระดับประถมศึกษาของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการประเมินพบว่า ค่าเฉลี่ยการประเมินความเหมาะสมของแผนการจัดการรู้โดยภาพรวมมีความเหมาะสมมาก เมื่อแยกประเมินเป็นรายหน่วยการเรียนรู้ก็พบว่าทุกหน่วยมีความเหมาะสมมากเช่นกัน และจากการทดสอบหาประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้พบว่า แผนการจัดการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพ 86.33/84.83 เป็นไปตามเกณฑ์ 80/80 จึงสรุปได้ว่า นวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียนในระดับประถมศึกษาของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมมากและมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ขั้นตอนที่ 2 การนำนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียนในระดับประถมศึกษาของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่พัฒนาขึ้นไปทดลองสอน

ผู้วิจัยนำนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียนในระดับประถมศึกษาของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่พัฒนาไปทดลองสอนเพื่อศึกษาผลการเรียนรู้ของนักเรียนที่

เรียนด้วยนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียนในระดับประถมศึกษาของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลสรุปได้ดังนี้

1. นักเรียนมีผลการเรียนรู้ด้านความรู้หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. นักเรียนมีคะแนนผลการเรียนรู้ด้านทักษะการเรียนรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี จัดอยู่ในระดับดี ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากการสร้างนวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียนแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญประเมิน และปรับปรุงจนได้ผลการประเมินอยู่ในระดับดี นำไปสู่ผลการพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียน ในระดับประถมศึกษาของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า นวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียนที่สร้างขึ้น สามารถพัฒนาทักษะการคิด 5 ด้าน คือ 1.การคิดวิเคราะห์ 2.การคิดตัดสินใจ 3.การคิดอย่างมีวิจารณญาณ 4.การคิดแก้ปัญหา และ 5.การคิดสร้างสรรค์ โดยผู้วิจัยได้พัฒนาพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อให้นักเรียนเกิดทักษะสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ ภายในพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้จะประกอบด้วย ภาพ วีดีโอ สถานการณ์ตัวอย่าง การแสดง การอภิปรายแสดงความคิดเห็น ซึ่งให้นักเรียนได้ฝึกพัฒนาทักษะการคิดของตนเองทีละน้อย ทำให้ไม่น่าเบื่อ ทำให้เกิดความกระตือรือร้น มุ่งมั่นการฝึกปฏิบัติ เปิดโอกาสให้นักเรียนแสดงความคิดเห็น ได้แสดงออกถึงความคิดของตนและสามารถถ่ายทอดออกมาในรูปแบบการเขียน การอภิปราย การแสดง การแก้ปัญหาให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 หมวด 4 แนวการจัดการศึกษา มาตรา 24 ระบุว่า การจัดกระบวนการเรียนรู้ ให้สถานศึกษาและและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการดังต่อไปนี้ 1) จัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล 2) ฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้ มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา 3) จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่าน และเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง 4) จัดการเรียนการสอนโดยผสมผสานสาระความรู้ด้านต่าง ๆ อย่างได้สัดส่วนสมดุลกัน รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ไว้ในทุกวิชา 5) ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อม สื่อการเรียน และอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และมีความรอบรู้ ทั้งนี้ผู้สอนและผู้เรียนอาจเรียนรู้ไปพร้อมกันจากสื่อการเรียนการสอน และแหล่งวิทยาการประเภทต่าง ๆ 6) จัดการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ทุกเวลาทุกสถานที่ มีการประสานความร่วมมือกับบิดา มารดา ผู้ปกครอง และบุคคลในชุมชนทุกฝ่าย เพื่อร่วมกันพัฒนาผู้เรียนตามศักยภาพ ดังคำกล่าวของทิศนา แขมมณี และคณะ (2544) ได้กล่าวว่า ต้องให้ผู้เรียนมีประสบการณ์โดยตรงกับกระบวนการคิด ต้องเป็นการสอนที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนอภิปรายด้วยการถามคำถามที่แยบยล แต่ไม่ยากจนเกินไปและห้องเรียนมีบรรยากาศส่งเสริมแสดงความคิดเห็น รวมถึงการสร้างสรรค์ให้ผู้เรียนมีประสบการณ์การเรียนรู้ที่ท้าทายถือเป็นการฝึกทักษะโดยการแสวงหาความรู้โดยใช้

กระบวนการคิดระดับสูง ครูผู้สอนจึงต้องจัดสถานการณ์เชื่อมโยงกับสิ่งที่เป็นจริงในสังคมร่วมกับการใช้สื่อและเทคโนโลยีการเรียนการสอนที่พร้อมให้ผู้เรียนได้ฝึกกระบวนการคิดตัดสินใจการแก้ปัญหา ประเมินสถานการณ์ที่มีความหมายกับผู้เรียน

2. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังใช้นวัตกรรมสูงกว่าก่อนใช้นวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า นักเรียนได้เรียนรู้จากแผนการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียน ในระดับประถมศึกษาของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีการพัฒนาการเรียนรู้และเกิดทักษะทำให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังใช้นวัตกรรมสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เบญจพร บุญสยมภู (Bunsayomphu, 2017) เรื่อง การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชากฎหมาย คุ้มครองผู้บริโภค การเรียนแบบร่วมมือโดยใช้กรณีศึกษาแบ่งกลุ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ที่พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่เรียนโดยใช้กรณีศึกษา หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของพรรณิภา กิจเอก (2550) น.80-81 ที่พบว่านักเรียนที่ได้รับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบกระตือรือร้น มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่านักเรียนที่ ได้รับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากการทดลองพบว่านักเรียนมีคะแนนหลังใช้นวัตกรรมสูงกว่าก่อนใช้นวัตกรรม แสดงให้เห็นว่านักเรียนได้พัฒนาทักษะการคิดทั้ง 5 ด้าน มีการเชื่อมโยงองค์ความรู้อย่างสม่ำเสมอทำให้ผลการเรียนรู้สูงขึ้น ดังนั้นครูผู้สอนควรพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียนในระดับประถมศึกษาของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รายวิชาพื้นฐานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาการคำนวณ ป.6 ในเนื้อหาสาระหน่วยการเรียนรู้อื่นต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรพัฒนานวัตกรรมการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียนในระดับประถมศึกษาของสถานศึกษาเอกชนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รายวิชาพื้นฐานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาการคำนวณในระดับชั้นอื่น

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2545). *พระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ. 2542 ฉบับปรับปรุง 2545*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว

ชนาธิป พรกุล. (2543). *รูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทิศนา แขมมณีและคณะ. (2544). *วิทยาการด้านการคิด.* กรุงเทพมหานคร: สานักพิมพ์เดอะ มาสเตอร์กรุ๊ป แมเนจเม้นท์.

เบญจพร บุญสยมภู. (2017). *เรื่อง การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชา กฎหมาย คุ้มครองผู้บริโภค การเรียนแบบร่วมมือโดยใช้กรณีศึกษาแบ่งกลุ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน.* ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

พรรณิภา กิจเอก. (2550). *ผลการใชกิจกรรมการเรียนรูแบบกระตือรือรนต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและเจตคติตอวิชาเคมี ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปที่ 6 จังหวัดปทุมธานี*. (วิทยานิพนธ ค.ม.). มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, กรุงเทพฯ.

สุมน อมรวิวัฒน์. (2540). *การสอนโดยสร้างศรัทธาและโยนิโสมนสิการ กรุงเทพมหานคร*: โอ.เอส.พริ้นติ้งเฮ้าส์

แสงเดือน ทวีสิน. (2545. *จิตวิทยาการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: ไทยเส็ง

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. *(ม.ม.ป). "ตอนที่ 2 คุณลักษณะของเด็กไทยในประชาคมอาเซียน"*. สืบค้นจาก http://social.obec.go.th/ library/document/asean/book01/section2.pdf

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (2555). *รายงานผลการติดตามตรวจสอบ คุณภาพการศึกษาโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สกสค. ลาดพร้าว

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2556). *8 นโยบายการศึกษา นายจาตุรนต์ ฉายแสง รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ*. กรุงเทพฯ: สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สานักงาน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2552). *สรุปผลการดำเนินงาน 9 ปี ของการปฏิรูปการศึกษา (พ.ศ. 2542-2551).* กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจากัด วี. ที. ซี. คอมมิวนิเคชั่น.

Meece, J. L. (2002). *Child and Adolescent Development for Educators*. (2nd ed). Boston: McGraw-Hill.

การบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

Participative Administration in The Twenty-First Century of School under the Secondary Educational Service Prachuapkhirikhan

เจนจิรา สีนาค[1] และวรรณรี ปานศิริ[2]

Jenjira Srinak[1] and Wannaree Pansiri[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: jenjirasrinak@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่อเปรียบเทียบการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์โดยจำแนกตามเพศ และ ประสบการณ์การทำงาน ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วยผู้บริหาร จำนวน 8 คน และครู จำนวน 252 คน จากโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งสิ้น 260 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD ผลการวิจัยพบว่า (1) การบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน (2) เพศและประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การบริหารแบบมีส่วนร่วม ศตวรรษที่ 21 มัธยมศึกษา

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the opinions about the participative management in the 21st century of schools under the Secondary Educational Service Area Office Prachuapkhirikhan, and (2) to compare the participative management in the 21st century of schools under the Secondary Educational Service Area Office Prachuapkhirikhan classified by gender and work experience. This study employed a quantitative research methodology. The 260 samples were 8 school administrators and 252 teachers from schools under the Secondary Educational Service Area Office Prachuapkhirikhan. The data were analyzed with frequency, percentage, mean,

standard deviation, t-test, one-way Anova and pairwise comparisons by LSD. The results of this study were found that: (1) The overview and all aspects of opinions about the participative management in the 21st century of schools under the Secondary Educational Service Area Office Prachuapkhirikhan were at the highest level. Ranking the aspects by descending order were commitment, autonomy, trust, and goal and objectives. (2) The participative management in the 21st century classified by gender and work experience had a significant difference at the statistical level of .05.

Keywords: Participative Management, The 21st century, secondary

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงในยุคศตวรรษที่ 21 ส่งผลต่อวิถีชีวิตของคนในสังคม ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในยุคดิจิตอลมีการแข่งขันสูง ระบบการศึกษาจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยทักษะชีวิตและการทำงาน ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม และทักษะด้านสารสนเทศ สื่อและเทคโนโลยีจะต้องเกิดขึ้น เพื่อเตรียมรับมือกับเหตุการณ์ในอนาคต (วิชัย วงษ์ใหญ่และมารุต พัฒผล , 2562) โลกในปัจจุบันกำลังเดินไปข้างหน้าอย่างรวดเร็วพร้อม ๆ กับการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งด้านการเมือง สังคม วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี การสื่อสารและการคมนาคม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่ทันสมัย เป็นสิ่งที่ต้องปฏิบัติอย่างเร่งรีบ โดยการมุ่งให้ประชากรของประเทศมีลักษณะที่พึงประสงค์ สามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างมีความสุข กระบวนการทางการศึกษาจึงเป็นกระบวนการสำคัญอย่างยิ่ง ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรตระหนักและให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการสถานศึกษาของตน และแสดงบทบาทความเป็นผู้นำและนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามภารกิจของสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาในฐานะผู้นำทางการศึกษาเป็นผู้ที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญ ในการบริหารงานของสถานศึกษาให้บรรลุตามเป้าหมาย ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องมีเทคนิค และวิธีการบริหารหลากหลายรูปแบบ สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานในหน้าที่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุดและเกิดผลสำเร็จขององค์กร

การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การบริหารงานที่เปิดโอกาสให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมตัดสินใจ ร่วมรับผิดชอบ และร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีอิสระ โดยกระทำด้วยความเต็มใจ เพื่อให้งานนั้นดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ร่วมกัน และให้ความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน (ทับทิม แสงอินทร์, 2559) สวอนเบิร์ก (Swansburg, 1996) นั้น ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วม คือการบริหารที่มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ โดยการมอบหมายอำนาจจากผู้จัดการระดับสูงลงไปสู่พนักงาน โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์และหน้าที่ การมอบอำนาจรวมถึงภาระงานและความรับผิดชอบต่าง ๆ ซึ่งพนักงานต้องยอมรับและรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น จากข้อความ

ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน ร่วมตัดสินใจแก้ปัญหา ร่วมกำหนดเป้าหมายและยุทธศาสตร์ขององค์การ เข้ามามีส่วนในการตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญต่อการบริหารหน่วยงาน พร้อมทั้งร่วมดำเนินการตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งประกอบด้วย การไว้วางใจกัน ความยึดมั่นผูกพัน การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน และความมีอิสระในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายขององค์การ

ในช่วงปี พ.ศ. 2560-2564 ที่ผ่านมา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ มีจำนวนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ขอลาออกจากราชการเป็นจำนวน 39 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเพชรบุรี, 2564) ผู้วิจัยจึงได้ทำการสัมภาษณ์นายเวชยันต์ ศิลป์แท้ อดีตครูชำนาญการโรงเรียนทบสะแกวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2564 จากบทสัมภาษณ์ พบว่า เหตุที่ตัดสินใจลาออก ก่อนเกษียณอายุราชการ ด้วยเหตุผลดังนี้

1. ผู้บริหารไม่มอบอำนาจการตัดสินใจ ขาดซึ่งการไว้วางใจกันในการปฏิบัติงาน

2. ผู้บริหารสั่งการอย่างเดียว ไม่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานร่วมกับครูจึงส่งผลให้ผู้บริหารและครูขาดความผูกพันในการปฏิบัติงานร่วมกัน

3. ในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของโรงเรียน มักมาจากการความคิดเห็นของผู้บริหาร และคิดว่าความคิดของตนถูกต้องเสมอ ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชา รู้สึกว่าตนเองไม่มีความสำคัญต่อองค์กร

4. ผู้บริหารไม่เปิดโอกาสให้ครูได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวจะเห็นว่า โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์มีปัญหาด้านการบริหารแบบมีส่วนร่วมในด้านการไว้วางใจกัน ด้านความผูกพัน ด้านขาดอิสระในการทำงานและการตั้งเป้าหมายร่วมกัน

การบริหารแบบมีส่วนร่วม ในยุคศตวรรษที่ 21 เช่นนี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการนำมาบริหารงานในด้านต่าง ๆ เพราะการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม จะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการวางแผน เสนอข้อคิดเห็น ในการนำมาประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารตลอดจนการให้โอกาส อิสระแก่ผู้ปฏิบัติงานในการตัดสินใจทำงานเอง ภายใต้เป้าหมายและนโยบายที่มอบหมาย แต่ทว่าการบริหารแบบมีส่วนร่วมในยุคศตวรรษที่ 21 นี้อาจยังมีไม่มากนัก สถานศึกษา ยังขาดการประชุมชี้แจงในการมอบหมายงาน การวางแผนงาน โครงการ ตลอดจนขาดการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและเปรียบเทียบการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ทั้งนี้เพื่อนำผลไปใช้ในการจัดการพัฒนาของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามเพศ และประสบการณ์การทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

1. ประชากร

ผู้บริหารและข้าราชการครู ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 805 คน (ข้อมูลสารสนเทศบุคลากรในสังกัด สพม.ปข.,2564)

2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้บริหารและข้าราชการครู จำนวน 260 คน โดยใช้สูตรของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และกำหนดผู้ให้ข้อมูลโดยการสุ่มอย่างง่าย

3. สมมติฐานการวิจัย

1. เพศต่างกันความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน

2. ประสบการณ์การทำงานต่างกันคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ และประสบการณ์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตัวเลือก ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยแบบสอบถามในตอนนี้นั้น มีลักษณะการตอบแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามเกณฑ์ของลิเคิร์ท (Likert's rating scale) และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) โดยการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยเทคนิค IOC (Index of item Objective Congruence) ซึ่งได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.5 – 1.0 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.94

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เพื่อแจ้งขอความร่วมมือจากผู้บริหารและข้าราชการครูซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามงานวิจัยในครั้งนี้

5.2 นำแบบสอบถามส่งให้ผู้บริหารและข้าราชการครู ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและติดตามรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามคืนจากสถานศึกษาต่าง ๆ ด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 260 ชุด ภายในระยะเวลา 1 เดือน คิดเป็นร้อยละ 100

5.3 ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 กลุ่มโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงแบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 กลุ่มโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำแนกเพศ โดยใช้การวิเคราะห์ค่าที (t-test) วิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับคะแนนความคิดเห็นการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่21 กลุ่มโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์จำแนกตามประสบการณ์ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจึงนำไปทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least significant different)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1977) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยรวม และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

n = 260

การบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. การไว้วางใจกัน	4.39	.43	มากที่สุด
2. ความผูกพัน	4.53	.46	มากที่สุด
3. การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน	4.23	.58	มากที่สุด
4. ความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน	4.46	.44	มากที่สุด
รวม	4.40	.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$=4.40,S.D.= 0.42) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความผูกพัน ($\bar{X}$=4.53,S.D.= 0.46) ความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน ($\bar{X}$=4.46, S.D.= 0.44) การไว้วางใจกัน ($\bar{X}$=4.39,S.D.= 0.43) และการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน ($\bar{X}$=4.23,S.D.= 0.58) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ในระหว่าง 0.43-0.58 มีการกระจายข้อมูลน้อย แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

ผลการเปรียบเทียบการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ใช้การทดสอบ (t-test) และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยภาพรวมและรายด้าน ดังในตารางที่ 2 – 3 ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ

n = 260

การบริหารแบบมีส่วนร่วม	เพศชาย (n=70)		เพศหญิง (n=190)		t	sig (2-Tailed)
	$\bar{x}$	$S.D.$	$\bar{x}$	$S.D.$		
1. การไว้วางใจกัน	4.47	.32	4.36	.47	2.037*	.043
2. ความผูกพัน	4.60	.40	4.51	.47	1.484	.140
3. การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน	4.20	.63	4.24	.57	-.479	.632
4. ความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน	4.57	.35	4.42	.47	2.741*	.007
รวม	4.46	.35	4.38	.44	1.431	.154

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวมไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เพศต่างกันความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ด้านความไว้วางใจและความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงานแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความผูกพันและด้านการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกันไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เมื่อจำแนกตามประสบการณ์

n = 260

การบริหารแบบมีส่วนร่วม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การไว้วางใจกัน	ระหว่างกลุ่ม	2.264	2	1.132	6.120	.003
	ภายในกลุ่ม	47.529	257	.185		
	รวม	49.792	259			
2. ความผูกพัน	ระหว่างกลุ่ม	2.801	2	1.401	6.918	.001
	ภายในกลุ่ม	52.033	257	.202		
	รวม	54.834	259			
3. การตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน	ระหว่างกลุ่ม	1.657	2	.828	2.424	.089
	ภายในกลุ่ม	87.811	257	.342		
	รวม	89.468	259			
4. ความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.544	2	1.272	6.581	.002
	ภายในกลุ่ม	49.682	257	.193		
	รวม	52.226	259			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.284	2	1.142	6.676	.001
	ภายในกลุ่ม	43.953	257	.171		
	รวม	46.236	259			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า ประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันความคิดเห็นในด้านการไว้วางใจกัน,ด้านความผูกพัน และด้านความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความคิดเห็นด้านการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ในด้านที่แตกต่างกันด้วยวิธีการ LSD ดังตาราง

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความคิดเห็นต่อการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

n = 260

การบริหารแบบมีส่วนร่วม	ประสบการณ์การทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
			4.29	4.38	4.53
1. การไว้วางใจกัน	ต่ำกว่า 5 ปี	4.29		-.08930	-.23953*
	5-10 ปี	4.38			-.1502*
	10 ปีขึ้นไป	4.53			
2. ความผูกพัน	ต่ำกว่า 5 ปี	4.41		-.11622	-.2672*
	5-10 ปี	4.53			-.1510*
	10 ปีขึ้นไป	4.68			
3. ความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน	ต่ำกว่า 5 ปี	4.35		-.11002	-.2546*
	5-10 ปี	4.46			-.1446*
	10 ปีขึ้นไป	4.60			
รวม	ต่ำกว่า 5 ปี	4.30		-.09328	-.2409*
	5-10 ปี	4.39			-.1476*
	10 ปีขึ้นไป	4.54			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความคิดเห็นต่อการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ด้วยวิธีการ LSD พบว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในภาพรวมแตกต่างกับกลุ่มต่ำกว่า 5 ปีและกลุ่ม 5-10 ปี ส่วนกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปีและกลุ่ม 5-10 ปีมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการไว้วางใจกัน ด้านความผูกพัน และด้านความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อแตกต่างกับกลุ่มต่ำกว่า 5 ปีและกลุ่ม 5-10 ปี ส่วนกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปีและกลุ่ม 5-10 ปีมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

สรุปและการอภิปรายผล

การบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ความผูกพัน ความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน การไว้วางใจกัน และการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนกพร มนัส (2559) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมกับประสิทธิผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การบริหารแบบมีส่วนร่วมของสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารสถานศึกษาให้บุคลากรมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องงานอย่างเต็มความสามารถ ส่งเสริมให้บุคลากรมีอิสระในความคิดสร้างสรรค์กับงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ มีการตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของตนทำให้คำนึงถึงประโยชน์ของโรงเรียนเป็นหลัก และผู้บริหารมีความภาคภูมิใจยินดี และปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อสร้างความสำเร็จของงาน (มณฑาทิพย์ ศิริสุมทุม, 2564)

เปรียบเทียบการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษา ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 12 จำแนกตามตัวแปรเพศพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่าง (กันหฤทธิ์ เขียวสะ, 2562)

ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารแบบมีส่วนร่วมในศตวรรษที่ 21 ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ที่แตกต่างกันในภาพรวม โดยพบว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นในภาพรวมแตกต่างกับกลุ่มต่ำกว่า 5 ปี และกลุ่ม 5-10 ปี ส่วนกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปีและกลุ่ม 5-10 ปีมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการไว้วางใจกัน ด้านความผูกพัน และด้านความเป็นอิสระต่อความรับผิดชอบในงาน กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน10 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อแตกต่างกับกลุ่มต่ำกว่า 5 ปี และกลุ่ม 5-10 ปี ส่วนกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปีและกลุ่ม 5-10 ปีมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ด้านการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน พบว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับกลุ่ม 10 ปีขึ้นไป ส่วนกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกับกลุ่มต่ำกว่า 5 ปีและกลุ่ม 5-10 ปี สอดคล้องกับ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนสรวงสุทธาวิทยา จังหวัดสุพรรณบุรี เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนสรวงสุทธา

วิทยา จังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ทับทิม แสงอินทร์, 2559)

บรรณานุกรม

ทับทิม แสงอินทร์. (2559). *การบริหารแบบมีส่วนร่วมของโรงเรียนสรวงสุทธาวิทยา จังหวัดสุพรรณบุรี.* (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาศึกษามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.

มณฑาทิพย์ ศิริสุมทุม. (2564). *การบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาในโครงการโรงเรียนคุณภาพประจำตำบล*. (ค้นคว้าอิสระหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

วิชัย วงษ์ใหญ่ และมารุต พัฒผล. (2562). *การจัดการเรียนรู้ยุค Disruptive Innovation*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ผู้นำนวัตกรรมหลักสูตรและการเรียนรู้.

หฤทธิ์ เขียวสะ. (2562). *การบริหารแบบมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12*. (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรการศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต). คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ.

Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of Psychological Testing* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

Swansburg, R. M. (1996). *Management and leadership for nurse managers*. Boston: Jones and Bartlett.

การบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

Management of Students Caring and Supporting System of Educational Places under Prachuapkhirikhan Primary Education Service Area 2

จิตรชัย ชูกุศล[1] และวรรณรี ปานศิริ[2]

Jitchai Chukuson[1] and Wannaree Pansiri[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม 73170

E-mail: jitchaichukuson@gmail.com[1], wannaree.pan@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 และ (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามสถานภาพและขนาดของสถานศึกษา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 290 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ ประกอบด้วย ผู้บริหารจำนวน 22 คน และครูจำนวน 268 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า (1) การบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 อยู่ในระดับมาก (2) สถานภาพและขนาดสถานศึกษาแตกต่างกันการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: การบริหารงาน ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน สถานศึกษา

Abstract

The research has purposes for (1) studying management of students caring and supporting system of educational places under Prachuap Khiri Khan Primary Education Service Area 2, and (2) comparing opinion about management of students caring and supporting system of educational places under Prachuap Khiri Khan Primary Education Service Area 2,

separated by status and size of educational places. The research is quantitative. The sampling groups used in the research are 290 executives and teachers in educational places under Prachuap Khiri Khan Primary Education Service Area 2, by using stratified random sampling with 22 executives and 268 teachers. The equipment used in the research is a questionnaire. Statistics were used in the research are frequency, percentage, average, standard deviation, hypothesis test with t-test and one-way ANOVA variant analysis. The results are found that (1) management of students' caring and supporting system of educational places under Prachuap Khiri Khan Primary Education Service Area 2, is at high level (2) status and size of educational places are different but the management of students' caring and supporting system of educational places under Prachuap Khiri Khan Primary Education Service Area 2, is not different at statistical standard deviation .05

Keywords: Management, students' caring and supporting system, educational places

บทนำ

การจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ ต้องเน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้และการบูรณาการตามความเหมาะสม (กระทรวงศึกษาธิการ, 2562) ในปัจจุบันการศึกษาไทยมีปัญหาเพราะสังคมไทยมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตของเด็กและเยาวชนมากขึ้น จากความเจริญก้าวหน้าของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ มากมาย แต่ในขณะเดียวกัน มนุษย์ต้องใช้ชีวิตยุ่งยากและซับซ้อนมากขึ้นจนเกิดปัญหาตามมา เช่น สิ่งแวดล้อมที่เป็นพิษ เกิดอาชญากรเพิ่มมากขึ้น โรคที่เกิดจากความเครียด เพราะค่าครองชีพสูงจนส่งผลให้พ่อแม่ต้องทำงาน เพื่อให้มีรายได้ให้เพียงพอกับรายจ่ายในครอบครัว ทำให้ไม่มีเวลาอบรมสั่งสอนเด็ก ตลอดจนปล่อยปละละเลยให้เด็กอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม ทำให้เด็กและเยาวชนในวัยเรียนมีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เช่น หนีเรียน ติดยาเสพติด เที่ยวกลางคืน ขาดคุณธรรมจริยธรรมส่งผลให้กลายเป็นเด็กก้าวร้าว ซึ่งนับวันปัญหาของเด็กและเยาวชนยิ่งทวีความรุนแรงและขยายวงกว้างมากขึ้น จนทำให้เกิดปัญหาสังคมต่าง ๆ ตามมา (ศิวา ขุนชำนาญ, 2562) สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2564) ได้รายงานสังคมไทยปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีปัจจัยหลายด้านที่ทำให้นักเรียนมีปัญหา ซึ่งตัวนักเรียน ครู ผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม จะต้องช่วยกันแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วนและสถานศึกษาต้องพัฒนานักเรียนทุกคนให้มีคุณภาพตามศักยภาพโดยใช้ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา ซึ่งระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นกระบวนการหนึ่งในเชิงการบริหารที่สำคัญ สถานศึกษาทุกแห่งต้องดำเนินงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยมีขั้นตอนสำคัญ

5 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล 2) การคัดกรอง 3) การส่งเสริมและพัฒนา 4) การป้องกันและแก้ไขปัญหา และ 5) การส่งต่อ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ (2559) ได้รายงานเกี่ยวกับปัญหาสังคมที่ส่งผลกระทบต่อเด็กและเยาวชนว่าได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมที่ไม่สร้างสรรค์ในสังคม แม้ว่าผู้ปกครอง ครูอาจารย์และคนทำงานด้านเด็กจะใช้ความรัก ความปรารถนาดีอย่างมากมายเพียงใดก็ตาม ก็ไม่อาจปกป้อง และคุ้มครองเด็กและเยาวชนให้ปลอดภัย หรือมีพฤติกรรมตามที่สังคมคาดหวังได้ จากการประมวลสถิติข้อมูลปัญหาเด็กและเยาวชนของหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า เด็กและเยาวชน ส่วนหนึ่งมักมีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ อาทิเช่น ตกเป็นทาสของเกมคอมพิวเตอร์ และเรียนรู้พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมจากเกมจนนำไปสู่การประพฤติปฏิบัติที่ก่อให้เกิดความสูญเสียแก่ตนเองและสังคม นิยมประลองความเร็ว โดยการแข่งรถมอเตอร์ไซค์ มีพฤติกรรมการใช้รถจักรยานยนต์ที่ผิดกฎหมาย ใช้ความรุนแรงในการตัดสินปัญหาและข้อขัดแย้ง ทะเลาะวิวาท จับกลุ่มรวมตัวกันสร้างความปั่นป่วนในชุมชนไปจนถึงการยกพวกตีกัน มีเพศสัมพันธ์เร็วขึ้น มีเพศสัมพันธ์โดยไม่ป้องกันตนเองขาดความรับผิดชอบ เข้าถึงสารเสพติดได้ง่าย เริ่มจากการใช้บุหรี่ เหล้า ยาบ้า ยาไอซ์ ยาเลิฟ และสารอันตรายที่แพร่ระบาดในกลุ่มเด็กและเยาวชน ขาดหลักยึดเหนี่ยวทางจิตใจ ไม่เห็นความสำคัญของหลักศาสนา ค่านิยมความเป็นไทย ความสัมพันธ์กับคนในครอบครัวค่อนข้างเปราะบาง ติดเพื่อน ติดสื่อ และให้ความสำคัญกับวัตถุมากกว่าความมีคุณธรรมน้ำใจ

ด้วยสภาพและปัญหาเกี่ยวกับเด็กและเยาวชนดังได้กล่าวถึงข้างต้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จึงกำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งในสังกัดดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยสถานศึกษาต้องมีการวางแผนที่ชัดเจนเพื่อพัฒนานักเรียนให้เป็นคนที่มีคุณภาพทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญามีวิถีชีวิตที่เป็นสุขตามที่สังคมมุ่งหวัง (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2, 2564) จากหลักการและสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้เหมาะสมช่วยส่งเสริมความเข้มแข็งให้สถานศึกษามีมาตรฐานในการบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน อันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพของนักเรียน ให้นักเรียนเป็นคนดี คนเก่ง มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ และอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามสถานภาพและขนาดของสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

การบริหาร หมายถึง กระบวนการในการดำเนินงานร่วมกันของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ภารกิจขององค์การบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยอาศัยกระบวนการและมีการวางแผนการจัดองค์การ การสั่งการ การควบคุม การติดตามและการประเมินผล โดยใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด (รัชพล เที่ยงดี, 2563, น. 9) ความสำคัญของการบริหารมุ่งไปสู่จุดหมายที่กำหนดไว้ การตัดสินใจ การสร้างแรงจูงใจ ภาวะผู้นำโดยการบริหารต้องคำนึงถึงผลกระทบที่จะตามมา และสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นในอนาคตด้วย (ฮอย และมิสเกล, Hoy and Miskel, 2001 p.437)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษา

การบริหารสถานศึกษา หมายถึง กระบวนการในการทำงานโดยมีผู้บริหารสถานศึกษาปฏิบัติภารกิจอย่างเป็นระบบในสถานศึกษาที่ดำเนินการ เป็นกระบวนการดำเนินงานเพื่อต้องการพัฒนาหรือให้บริการทางการศึกษาแก่สมาชิกในสังคม ให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลสำคัญที่มีบทบาทและมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสถานศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่องค์การได้กำหนดไว้และสามารถบริการทางการศึกษาแก่สังคมได้เป็นอย่างดี มีความสำคัญเพราะเป็นกระบวนการทำงานโดยกลุ่มบุคคลหลายฝ่าย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ นั่นคือการพัฒนาสมาชิกหรือผู้รับบริการทางการศึกษาให้เป็นผู้มีคุณภาพที่สังคมต้องการ ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญยิ่งของผู้บริหารสถานศึกษาที่จะต้องให้สถานศึกษาอยู่รอดโดยต้องกำหนดแผนงานวิธีการ ตลอดจนขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานไว้อย่างมีระบบ ใช้งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากรัฐบาลอย่างประหยัด ใช้ทรัพยากรทางการบริหารให้คุ้มค่าที่สุด ซึ่งความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการบริหารสถานศึกษา ขึ้นอยู่กับสมรรถภาพของผู้บริหารสถานศึกษาทั้งสิ้น (อัษฎายุท โพธิ์นอก, 2558, น. 13)

แนวคิดเกี่ยวกับระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

ความสำคัญของระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน เป็นการพัฒนานักเรียนให้เป็นคนที่มีคุณภาพทั้งด้านร่างกายจิตใจ สติปัญญาความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรม และมีวิถีชีวิตที่เป็นสุขตามสังคม มุ่งหวังดำเนินการด้วยการส่งเสริมสนับสนุนนักเรียนตามกระบวนการศึกษานั้น ไม่เพียงพออันเนื่องมาจากสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมากทั้งด้านการสื่อสาร เทคโนโลยีต่าง ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้คนในเชิงบวกและเชิงลบอันก่อให้เกิดปัญหา ต่าง ๆ ดังนั้น การป้องกันและการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับนักเรียนก็เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนานักเรียนครูที่ปรึกษาเป็นหลักสำคัญในการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างใกล้ชิดด้วยความรักและเมตตาที่มีต่อศิษย์และภาคภูมิใจในบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเยาวชน ให้เติบโตงอกงาม เป็นบุคคลที่มีคุณค่าของสังคม ซึ่งครูจะต้องปรับเปลี่ยนการทำงานเพื่อให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของยุคสมัยโดยเฉพาะการทำงานอย่าง มีระบบ มีกระบวนการทำงาน มีหลักฐานการปฏิบัติงาน มีเทคนิควิธีการหรือการใช้เครื่องมือต่าง ๆ เพื่อให้การดูแลช่วยเหลือนักเรียนจนเกิดผลดีต่อทุกคนทั้งทางตรงและทางอ้อมไม่ว่าจะเป็นนักเรียน ครู ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคม (กรมสุขภาพจิต กระทรวง

สาธารณสุข, 2554, น. 1) กระบวนการดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ประกอบด้วย 1) การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล 2) การคัดกรองนักเรียน 3) การส่งเสริมและพัฒนานักเรียน 4) การป้องกันและการแก้ไขปัญหานักเรียน และ 5) การส่งต่อนักเรียน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2552, น.18-38)

การดำเนินการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

การดำเนินการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 กำหนดให้ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นนโยบายที่สถานศึกษาทุกแห่งในสังกัดจะต้องนำไปดำเนินการ ให้เกิดความเข้มแข็งและยั่งยืนอันส่งผลให้นักเรียนได้รับการดูแลช่วยเหลืออย่างทั่วถึงครอบคลุมทุกประเด็นปัญหา ส่งเสริมพัฒนาให้เป็นคนดีของชุมชนประเทศชาติ ดำรงตนอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข ตลอดถึงการดูแลช่วยเหลือและสงเคราะห์นักเรียนที่อยู่ในครอบครัวที่ประสบปัญหา หรือครอบครัวที่ด้อยโอกาส โดยมุ่งเน้นการพัฒนาผู้เรียนอย่างเป็นองค์รวม มีวิธีการดำเนินการ ดังนี้ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2, 2564)

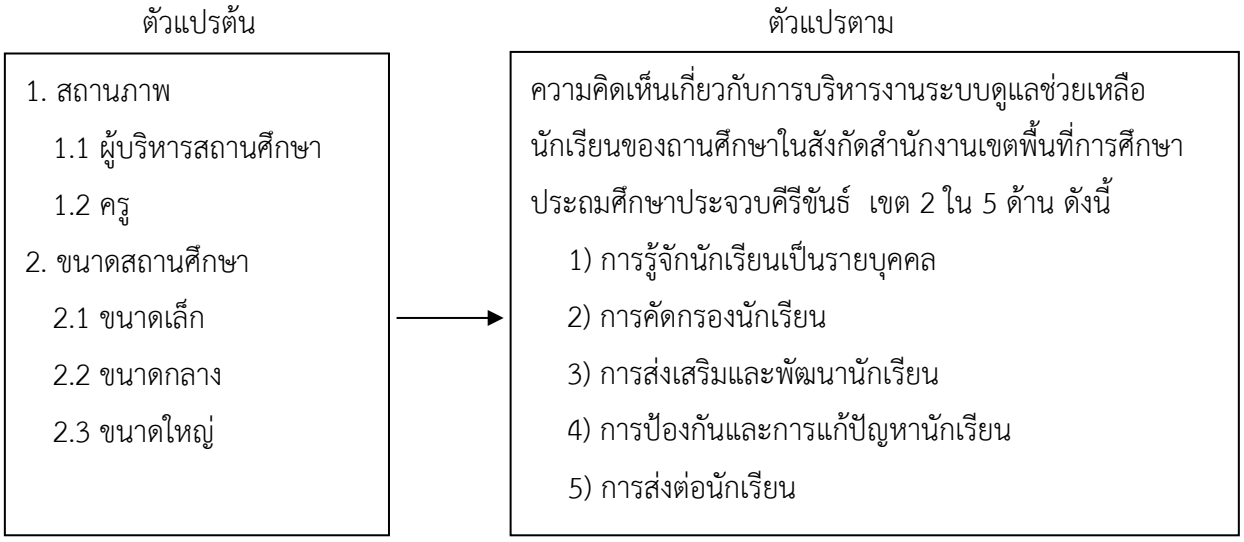
1. ระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการการดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในระดับสำนักงานเขตพื้นที่ โดยมีผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาเป็นประธานคณะกรรมการและคณะกรรมการดำเนินการประกอบไปด้วยผู้อำนวยการสถานศึกษา ที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ทุกโรงเรียน โดยมีรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 เป็นเลขานุการ และกรรมการดำเนินการ

2. ระดับสถานศึกษาแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน โดยมีผู้บริหารสถานศึกษาเป็นประธานกรรมการ และคณะกรรมการดำเนินการประกอบไปด้วยครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษาทุกห้อง และทุกช่วงชั้นโดยมีรองผู้อำนวยการหรือหัวหน้ากลุ่มบริหารงานวิชาการเป็นเลขานุการและกรรมการ

3. ระดับชั้นเรียนแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในระดับชั้นโดยมีหัวหน้าระดับหรือหัวหน้าช่วงชั้นเป็นประธานคณะกรรมการดำเนินงานประกอบด้วย ครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษาทุกห้อง ทุกช่วงชั้น โดยมีครูผู้รับผิดชอบระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนหรือ ผู้ที่ผู้บริหารสถานศึกษาพิจารณาเห็นว่าเหมาะสมเป็นเลขานุการดำเนินงาน

4. ครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษาดำเนินการตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนทุกขั้นตอนและสรุปรายงานผลให้ผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายทราบถึงผลสำเร็จของการปฏิบัติงานของตนเองในการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนทุกภาคเรียน โดยจัดเป็นรูปเล่มเอกสารที่สมบูรณ์พร้อมที่จะรองรับการประกันคุณภาพการศึกษา

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารและครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 1,183 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 89 คน และครู จำนวน 1,094 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2, 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 290 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 22 คน และครู จำนวน 268 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณสูตรของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 pp.607-610) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามมีจำนวน 1 ฉบับแบ่งเป็น 2 ตอน รายละเอียดมีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน วุฒิการศึกษา และขนาดของสถานศึกษา

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนการประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) จำนวน 35 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้น้ำหนักของคะแนน ดังนี้ 5 หมายถึง มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด 4 หมายถึง มีการดำเนินงานอยู่

ในระดับมาก 3 หมายถึง มีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง 2 หมายถึง มีการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อย และ 1 หมายถึง มีการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์ข้อมูลโดย ความถี่ ค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 วิเคราะห์ข้อมูลโดย ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้ t-test และ เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way - ANOVA)

ผลการศึกษา

การบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 มีผลการศึกษาดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 59.70 สถานภาพครู จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 92.40 มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 68.30 และสถานศึกษาขนาดกลาง (นักเรียนตั้งแต่ 120-719 คน) จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 60.30

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านที่ 1 การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล (= 4.48, S.D.= 0.43) รองลงมาได้แก่ ด้านที่ 5 การส่งต่อนักเรียน (= 4.44, S.D.= 0.57) ด้านที่ 4 การป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียน (= 4.42, S.D.= 0.49) ด้านที่ 3 การส่งเสริมนักเรียน (= 4.38, S.D.= 0.51) และ ด้านที่ 2 การ คัดกรองนักเรียน (= 4.36, S.D.= 0.54) ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามสถานภาพ

พบว่า สถานภาพต่างกันความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ในภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า สถานภาพแตกต่างกันความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ด้านที่ 1 การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล ด้านที่ 2 การคัดกรองนักเรียน และด้านที่ 3 การส่งเสริมนักเรียน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สำหรับด้านที่ 4 การป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียน และด้านที่ 5 การส่งต่อนักเรียน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา พบว่า ขนาดของสถานศึกษาต่างกันความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ขนาดของสถานศึกษาแตกต่างกันความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ด้านที่ 2 การคัดกรองนักเรียน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สำหรับ ด้านที่ 1 การรู้จักนักเรียนเป็นรายบุคคล ด้านที่ 3 การส่งเสริมนักเรียน ด้านที่ 4 การป้องกันและแก้ไขปัญหานักเรียน และ ด้านที่ 5 การส่งต่อนักเรียน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผลการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ดังนี้

1. การบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนได้ตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลช่วยเหลือนักเรียนตามที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ได้กำหนดนโยบายโดยระบุไว้ว่า สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กำหนดให้ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนเป็นนโยบายที่สถานศึกษาทุกแห่งในสังกัด จะต้องนำไปดำเนินการ ให้เกิดความเข้มแข็งและยั่งยืนอันส่งผลให้นักเรียนได้รับการดูแลช่วยเหลืออย่างทั่วถึง ครอบคลุมทุกประเด็นปัญหา ส่งเสริมพัฒนาให้เป็นคนดีของชุมชนประเทศชาติ ดำรงตนอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดให้ปี พ.ศ. 2563-2564 เป็นปีแห่งการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างรอบด้านเพื่อดูแลช่วยเหลือนักเรียนให้ทันเวลา ถูกวิธี เสริมสร้างทักษะชีวิต ให้คำปรึกษาอย่างทั่วถึง ตลอดถึงการดูแลช่วยเหลือและสงเคราะห์นักเรียนที่อยู่ในครอบครัวที่ประสบปัญหา หรือครอบครัวที่ด้อยโอกาส โดยมุ่งเน้นการพัฒนาผู้เรียนอย่างเป็นองค์รวม ซึ่งสอดคล้องกับ ปานฤทัย บัวชุม (2554) ได้ศึกษาการดำเนินงานการบริหารจัดการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนโรงเรียนในเขตอำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม พบว่าการดำเนินงานการบริหารจัดการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนโรงเรียนในเขตอำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับ รัตนา ฤทธิ์คง (2556) ได้ศึกษาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนโรงเรียนในเครืออักษรกรุ๊ป จังหวัดชลบุรี พบว่า การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนโรงเรียนในเครืออักษรกรุ๊ป จังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ วาสนา เชื้อบัณฑิต (2556, หน้า 60 - 61) ได้ศึกษาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนศูนย์เครือข่ายโรงเรียนที่ 12 ชุมพวงสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมาเขต 7 พบว่า การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนศูนย์เครือข่ายโรงเรียนที่ 12 ชุมพวงสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 7 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นกัน

2. ผลการเปรียบเทียบการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามสถานภาพ พบว่า สถานภาพแตกต่างกันความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ทั้งนี้เป็นเพราะว่า แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน เป็นกระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีขั้นตอนด้วยวิธีการและเครื่องมือที่ชัดเจนโดยมีครูประจำชั้นหรือครูที่ปรึกษาเป็นบุคคลหลัก ในการดำเนินงานและมีการประสานความร่วมมือกับครูที่เกี่ยวข้องหรือบุคลากรภายนอก ผู้ปกครอง ชุมชน รวมทั้งการสนับสนุนส่งเสริมจากโรงเรียนเพื่อส่งเสริม พัฒนา ป้องกัน แก้ไขปัญหานักเรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน ช่วยให้นักเรียนได้รับการดูแลช่วยเหลือตรงตามสภาพปัญหาอย่างทั่วถึง ได้รู้จักตนเองและรู้จักควบคุมตนเองได้ มีการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ได้รับการส่งเสริมเต็มตามศักยภาพรอบด้านและเรียนรู้อย่างมีความสุข ช่วยให้สัมพันธภาพระหว่างครูกับนักเรียนเป็นไปด้วยดีและอบอุ่น และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ร่วมในการพัฒนาคุณภาพนักเรียนให้ความสมบูรณ์พร้อมทั้งร่างกาย สติปัญญา ความรู้ความสามารถคุณธรรมจริยธรรม และมีทักษะในการดำเนินชีวิตในสังคมอย่างมีความสุข ซึ่งสอดคล้องกับ วาสนา เชื้อบัณฑิต (2556, น. 60 – 61) ได้ศึกษาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนศูนย์เครือข่ายโรงเรียนที่ 12 ชุมพวงสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมาเขต 7 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนศูนย์เครือข่ายโรงเรียนที่ 12 ชุมพวงสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 7 โดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และเช่นเดียวกับ เกียรติศักดิ์ ช่างเรือน (2559) ได้ศึกษาบทบาทการบริหารระบบการดูแลผู้เรียนของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในจังหวัดสระแก้ว ปราจีนบุรีและฉะเชิงเทรา พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทการบริหารระบบการดูแลผู้เรียนของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในจังหวัดสระแก้ว ปราจีนบุรีและฉะเชิงเทรา โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3. การเปรียบเทียบการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา พบว่า ขนาด

สถานศึกษาแตกต่างกันความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยรวมไม่ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เป็นเพราะว่าขนาดของสถานศึกษาที่ต่างกันมีการบริหารระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนไม่ต่างกัน ทั้งนี้นโยบายของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ได้ระบุไว้ว่า ในระดับโรงเรียนแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยมีผู้บริหารสถานศึกษาเป็นประธานกรรมการ และคณะกรรมการดำเนินการประกอบไปด้วยครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษาทุกห้อง และทุกช่วงชั้นโดยมีรองผู้อำนวยการหรือหัวหน้ากลุ่มบริหารงานวิชาการเป็นเลขานุการและกรรมการ ซึ่งสอดคล้องกับ ประนอม แก้วสวัสดิ์ (2556) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 พบว่า ขนาดของสถานศึกษาแตกต่างกันความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 โดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และเช่นเดียวกับ สุภัสสร สุริยะ (2563) ได้ศึกษาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนขยายโอกาสสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ขนาดของสถานศึกษาต่างกันความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนขยายโอกาสสังกัดกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ในการศึกษาครั้งนี้สามารถสนับสนุนซึ่งเป้าหมายของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จัดระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน เสริมสร้างผู้เรียนเต็มศักยภาพการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1. ส่งเสริมการดำเนินการระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการการดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในระดับสำนักงานเขตพื้นที่ โดยมีผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาเป็นประธานคณะกรรมการและคณะกรรมการดำเนินการประกอบไปด้วยผู้อำนวยการสถานศึกษา ที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ทุกโรงเรียน โดยมีรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 เป็นเลขานุการ และกรรมการดำเนินการ

2. ส่งเสริมการดำเนินการระดับโรงเรียนแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยมีผู้อำนวยการโรงเรียนเป็นประธานกรรมการ และคณะกรรมการดำเนินการประกอบ ไปด้วยครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษา ทุกห้อง และทุกช่วงชั้นโดยมีรองผู้อำนวยการหรือหัวหน้ากลุ่มบริหารงานวิชาการเป็นเลขานุการและกรรมการ

3. ส่งเสริมการดำเนินการระดับชั้นเรียนแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในระดับชั้นโดยมีหัวหน้าระดับหรือหัวหน้าช่วงชั้นเป็นประธานคณะกรรมการดำเนินงานประกอบด้วย ครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษาทุกห้อง ทุกช่วงชั้น โดยมีครูผู้รับผิดชอบระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนหรือผู้ที่ผู้บริหารสถานศึกษาพิจารณาเห็นว่าเหมาะสมเป็นเลขานุการดำเนินงาน

4. ส่งเสริมการดำเนินการให้ครูประจำชั้น/ครูที่ปรึกษาดำเนินการตามระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนทุกขั้นตอนและ สรุปรายงานผลให้ผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายทราบถึงผลสำเร็จของการปฏิบัติงานของตนเองในการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนทุกภาคเรียน โดยจัดเป็นรูปเล่มเอกสารที่สมบูรณ์พร้อมที่จะรองรับการประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้สามารถเป็นแนวทางในการต่อยอดงานวิจัยด้วยการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนารูปแบบการบริหารระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2562). *คู่มือการคัดเลือกสถานศึกษาและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อรับรางวัลระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนประจำปี 2562*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.

เกียรติศักดิ์ ช่างเรือน. (2559). *การศึกษาบทบาทการบริหารระบบการดูแลผู้เรียนของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการกรอาชีวศึกษาในจังหวัดสระแก้ว ปราจีนบุรี และฉะเชิงเทรา.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

ประนอม แก้วสวัสดิ์. (2556). *สภาพและปัญหาการดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จันทบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

ปานฤทัย บัวชุม. (2554). *การบริหารจัดการระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนโรงเรียนในเขตอำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). นครพนม : มหาวิทยาลัยนครพนม.

รัชพล เที่ยงดี. (2563). *การศึกษาการบริหารงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

รัตนา ฤทธิ์คง. (2556). *การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนโรงเรียนในเครืออักษรกรุ๊ป จังหวัดชลบุรี.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

วาสนา เชื้อบัณฑิต. (2556). *การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนตูนย์เครือข่ายโรงเรียนที่ 12 ชุมพวงสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 7.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

ศิวา ขุนชำนาญ. (2562). การบริหารจัดการระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 1. ใน *การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติ และนานาชาติ ครั้งที่ 12.*

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2. (2564). *นโยบายระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน.* สืบค้นจาก https://www.pkn2.go.th.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2552). *ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน.* กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2564). *ระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียน.* กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2559). *นโยบายสถานศึกษา 3D เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพสถานศึกษา 3D และเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 3D*. กรุงเทพฯ: อักษรไทย.

สุภัสสร สุริยะ. (2563). *การดำเนินงานระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนของโรงเรียนขยายโอกาสสังกัดกรุงเทพมหานคร.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสยาม.

อัษฎายุท โพธิ์นอก. (2558). *สภาพปญหาและแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานตามระบบดูแลชวยเหลือนักเรียนของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 20*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

Cronbach, L.J. (1990). *Rethinking Effective School : Research and Practice*. New Jersey: Practice- hall.

Hoy, K. and Miskel, G. (2001). *Education Administration : Theory , Research, and Practice* (6th ed). New York: Random House.

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

การบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษา กลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ

Participative Management in Curriculum Development of Schools for the Deaf of Central Region and Eastern Region Groups under Special Education Bureau

บรรลือศักดิ์ แสงราม[1] และวรรณรี ปานศิริ[2]

Banluersak Sangram[1] and Wannaree Pansiri[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[2]

E-mail: luer489@gmail.com[1], wannaree.pan@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษากลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษากลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จำแนกตามขนาดโรงเรียน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน และคณะกรรมการในโรงเรียนโสตศึกษา กลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จำนวน 215 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษา กลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษอยู่ในระดับมากที่สุด และ (2) ขนาดโรงเรียนแตกต่างกัน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษากลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: การบริหารแบบมีส่วนร่วม การพัฒนาหลักสูตร โสตศึกษา

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the opinions about the participative management in curriculum development of schools for the deaf of central region and eastern region groups under Special Education Bureau, and (2) to compare the opinions about the participative management in curriculum development of schools for the deaf of central region and eastern region groups under Special Education Bureau classified by school size. This study employed a quantitative research methodology. The 215 samples were school administrators,

teachers, and school boards of central region and eastern region groups under Special Education Bureau. The research instruments were questionnaires. The results showed that (1) the opinions about the participative management in curriculum development of schools for the deaf of central region and eastern region groups under Special Education Bureau were at the highest level, and (2) the comparison of the opinions about the participative management in curriculum development of schools for the deaf of central region and eastern region groups under Special Education Bureau classified by school size had no difference at the statistically significant level of .05

Keywords: Participative Management, curriculum Development, school for the Deaf

บทนำ

พระราชบัญญัติว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ ตามมาตรา ๑๐ กำหนดให้การจัดการศึกษาต้องจัดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่าสิบสองปีที่รัฐต้องจัดการศึกษาให้อย่างทั่วถึง และมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย และกำหนดให้ต้องจัดการศึกษาสำหรับบุคคลซึ่งมีความบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ สังคม การสื่อสารและการเรียนรู้หรือมีร่างกายพิการ หรือทุพพลภาพ หรือบุคคลซึ่งไม่สามารถพึ่งตนเองได้ หรือไม่มีผู้ดูแลหรือด้อยโอกาส ต้องจัดให้บุคคลดังกล่าวมีสิทธิและโอกาสได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นพิเศษ โดยให้จัดตั้งแต่แรกเกิดหรือพบความพิการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และให้บุคคลดังกล่าวมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก สื่อบริการ และความช่วยเหลืออื่นใดทางการศึกษา (สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ, 2555, น.1) นักเรียนที่มีความบกพร่องทางการได้ยินในโรงเรียนโสตศึกษาใช้หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานเช่นเดียวกับโรงเรียนปกติทั่วไป โดยที่รัฐกำหนดให้ใช้หลักสูตรแกนกลางร้อยละ 70 และอีกร้อยละ 30 เป็นการปรับปรุงหลักสูตร ให้เหมาะสมกับสภาพความต้องการของท้องถิ่น หรือความต้องการของนักเรียนแต่ละบุคคล ซึ่งโรงเรียนโสตศึกษาแต่ละโรงเรียนจะดำเนินการปรับหลักสูตร ให้เหมาะสมกับบริบทของโรงเรียนและศักยภาพของนักเรียน ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา ยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร คือความไม่ชัดเจนของหลักสูตรหลายประการ ทั้งในส่วนของเอกสารหลักสูตร กระบวนการนำหลักสูตรสู่การปฏิบัติ และผลผลิตที่เกิดจากการใช้หลักสูตร ส่งผลต่อคุณภาพของผู้เรียนในด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะที่พึงประสงค์อันยังไม่เป็นที่น่าพอใจ (สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา, 2552) และในโรงเรียนโสตศึกษา มีปัญหาในการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาที่แตกต่างกันไป ซึ่งเกิดจากปัจจัยหลาย ๆ อย่าง คือ การเตรียมความพร้อมของสถานศึกษา บุคลากรของสถานศึกษายังขาดความตระหนัก และไม่เห็นความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา บุคลากรของสถานศึกษามีความเข้าใจเกี่ยวกับหลักสูตรสถานศึกษา ที่ไม่ตรงกัน สถานศึกษามีครูไม่ครบทุกกลุ่มสาระ ทำให้ขาดความเชื่อมั่นในการกำหนดเนื้อหาและกิจกรรมที่เหมาะสม

ตามมาตรฐาน สาระการเรียนรู้และการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษายังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 3, 2556, น.11)

ดังนั้นการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา ที่จัดการเรียนการสอนสำหรับนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน จึงมีความสำคัญที่จะต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา ในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษา สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหลักสูตร และเห็นความสำคัญของบทบาทการมีส่วนร่วมในเรื่องต่าง ๆ เช่น การมีส่วนร่วมในการวางแผน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วม ในการดำเนินการและการมีส่วนร่วมในการประเมินผลปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาต่อไป(อัตติยา ไชยฤทธิ์ 2560, น.10-11)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม ในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษากลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนา สนับสนุน ส่งเสริม ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในโรงเรียน ให้ตระหนักถึงบทบาทของตน ในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรที่มีคุณภาพ ให้ทันสมัยและสอดคล้องกับท้องถิ่นและโรงเรียนมากที่สุด อีกทั้งยังเป็นการสร้างความร่วมมืออันดี ระหว่างผู้บริหาร บุคลากรในสถานศึกษาและท้องถิ่นร่วมมือกันในการจัดการศึกษาและพัฒนาโรงเรียนโสตศึกษา ให้มีประสิทธิภาพตามนโยบายและสอดคล้องกับเป้าหมายใน การจัดการศึกษาของชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สองข้อคือ (1)เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษากลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ และ(2)เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษากลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จำแนกตามขนาดโรงเรียน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วม

นิเวศน์ วงศ์สุวรรณ (2564, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคคลผู้บริหารใช้การจูงใจให้บุคคลผู้ปฏิบัติงานหรือบุคคลผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีโอกาสมีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติงาน ร่วมรับผิดชอบ เพื่อพัฒนางานที่ปฏิบัติให้มีคุณภาพสูงสุด ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อมในลักษณะของการรับรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจตลอดจนการประเมินผลให้ทุกฝ่ายได้สำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบร่วมกัน อันจะนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา

การพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา เป็นการดำเนินงานร่วมกันระหว่างสถานศึกษา ชุมชนภาคีเครือข่าย โดยยึดหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 เป็นฐานเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีความสามารถในการเรียนรู้ สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาของจังหวัด อำเกอ ขุมชน ให้เป็นไปตามปรัชญาพื้นฐานของการศึกษาคือ "คิดเป็น" และวิสัยทัศน์ของสถานศึกษา ด้วยการวิเคราะห์สภาพ ปัญหา ความต้องการการพัฒนาระดับจังหวัด อำเภอ และชุมชน เพื่อกำหนดทิศทาง และบ่งให้เห็นอัตลักษณ์ของการพัฒนากำลังคนของจังหวัดอำเกอ ขุมชน นำไปสู่การจัดทำแผนการเรียนรู้ที่เหมาะสม หลักสูตรสถานศึกษาจึงเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการเรียนการสอน ซึ่งเป็นหลักให้การสอน ดำเนินไปตามจุดหมายที่วางไว้ ซึ่งเปรียบเสมือนแปล้นของการจัดการเรียนการสอน เพราะ หลักสูตรบอกได้ว่าวัตถุประสงค์ที่ต้องการมีอะไรบ้าง จะใช้อะไรเป็นสื่อการสอน ใช้วิธีการฝึก อย่างไร จะจัดเตรียมอะไรบ้างที่จะช่วยในด้านการเรียนการสอน หลักสูตรจึงมีความสำคัญเป็นแผน เป็นยุทธศาสตร์ของการศึกษา ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จความต้องการ

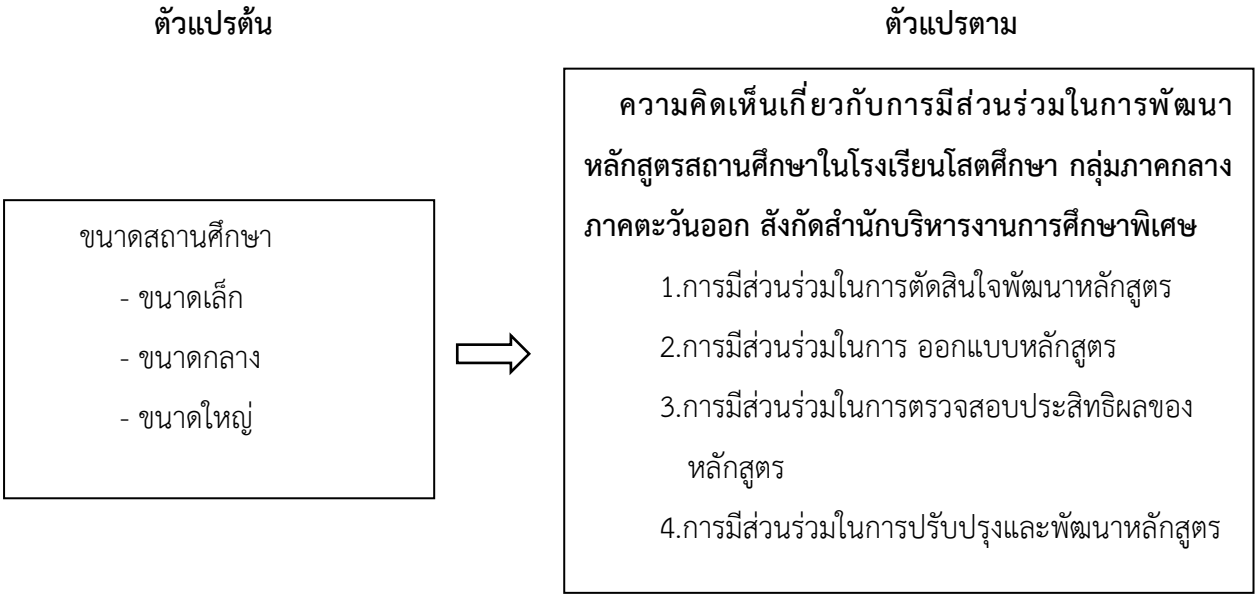
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการศึกษาพิเศษ สำหรับนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ

สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ (2555, น. 8-9) กำหนดอุดมการณ์ของการจัดการศึกษาพิเศษขั้นพื้นฐานว่า เป็นการจัดการศึกษาเพื่อปวงชนโดยรัฐต้องจัดให้มีการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อพัฒนาเยาวชนไทยทุกคนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ทั้งในฐานะที่เป็นพลเมืองไทย และพลเมืองโลก เพื่อเป็นรากฐานที่พอเพียงสำหรับการใฝ่เรียนรู้ตลอดชีวิต รวมทั้งเพื่อการพัฒนาหน้าที่การงานและการพัฒนาคุณภาพชีวิตส่วนตนและครอบครัว และเพื่อสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งสำหรับการสร้างสรรค์สังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ เพื่อการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนในอนาคต และกำหนดหลักการจัดการศึกษาพิเศษขั้นพื้นฐาน ยึดหลักที่สอดคล้องกับอุดมการณ์ดังนี้ 1)หลักการพัฒนาผู้เรียนอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญาความรู้และคุณธรรมเป็นผู้มีจริยธรรมในการดำเนินชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ใฝ่รู้ มีทักษะมีการแสวงหาความรู้ที่พอเพียงต่อการพัฒนางานอาชีพและคุณภาพชีวิตส่วนตน สามารถเผชิญความเปลี่ยนแปลงได้อย่างเท่าทัน ชาญฉลาด และมีความเป็นประชาธิปไตย 2)หลักการจัดการศึกษาเพื่อความเป็นไทย ให้มีความรัก และภาคภูมิใจในท้องถิ่นและประเทศชาติมีความรู้และทักษะพื้นฐานสำหรับการประกอบอาชีพสุจริต มีความมุ่งมั่น ขยัน ซื่อสัตย์ ประหยัด อดทน มีลักษณะนิสัยและทัศนคติที่พึงประสงค์เพื่อเป็นสมาชิกที่ดีทั้งของครอบครัว ชุมชน สังคมไทยและสังคมโลก 3)หลักแห่งความเสมอภาค คนไทยทั้งปวงต้องมีสิทธิ์เสมอกันในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่า 12 ปีอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ควบคู่ไปกับความมีคุณภาพ โดยไม่แบ่งชนชั้นหรือความแตกต่างทางสังคมวัฒนธรรม 4)หลักการมีส่วนร่วม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเอกชนมีส่วนร่วมในการบริหารและการจัดการศึกษาร่วมกับคณะกรรมการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาเพื่อเสริมสร้างเอกลักษณ์ ศักดิ์ศรีและตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตามนัยของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เกี่ยวกับการกระจายอำนาจ 5)หลักแห่งความสอดคล้อง อุดมการณ์และมาตรฐานในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานต้องสอดคล้องกับสาระบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช

2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545 นโยบายการศึกษาของรัฐบาลที่แถลงต่อรัฐสภา สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติและสัมพันธ์เชื่อมโยงกับมาตรฐานการอาชีวศึกษา และมาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานการศึกษาพิเศษขั้นพื้นฐาน จากอุดมการณ์การจัดการศึกษาพิเศษขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ จึงมีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องให้ใช้มาตรฐานการศึกษาพิเศษขั้นพื้นฐาน ประเภทความบกพร่องทางการได้ยินเพื่อการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา ในโรงเรียนโสตศึกษา กลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ผู้วิจัยได้ศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมตามแนวคิดของ ดร.นิเวศน์ วงษ์สุวรรณ (2564 : บทคัดย่อ) และสรุปกรอบ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษา กลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ซึ่งประกอบด้วย 1.) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจพัฒนาหลักสูตร 2.) การมีส่วนร่วมในการ ออกแบบหลักสูตร 3.) การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิผลของหลักสูตร 4.) การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตร และมีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน และคณะกรรมการในโรงเรียนโสตศึกษา กลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ปีการศึกษา 2564 จำนวน 9 โรงเรียน ประกอบด้วย 1) โรงเรียนโสตศึกษาเทพรัตน์

2) โรงเรียนโสตศึกษาทุ่งมหาเมฆ 3) โรงเรียนโสตศึกษานนทบุรี 4) โรงเรียนเศรษฐเสถียรในพระบรมราชินูปถัมภ์กรุงเทพมหานคร 5) โรงเรียนโสตศึกษากาญจนบุรีจังหวัดกาญจนบุรี 6) โรงเรียนโสตศึกษานครปฐมจังหวัดนครปฐม 7) โรงเรียนโสตศึกษาปานเลิศจังหวัดลพบุรี 8) โรงเรียนโสตศึกษาปราจีนบุรีจังหวัดปราจีนบุรี 9) โรงเรียนโสตศึกษาชลบุรีจังหวัดชลบุรี ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 27 คน ครูผู้สอน จำนวน 354 คน คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 81 คน รวมประชากรทั้งสิ้น จำนวน 462 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร ครูผู้สอน และคณะกรรมการสถานศึกษา ในโรงเรียนโสตศึกษา สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก จำนวน 215 คน คำนวณโดยใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple fandom sumpling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน รายละเอียดของแบบสอบถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจ รายการ (Check List) ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ การดำรงตำแหน่ง ระดับการศึกษา อายุ ประสบการณ์ และขนาดโรงเรียน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาเป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน โดยกำหนดค่าระดับความคิดเห็นแต่ละช่วงคะแนนและความหมาย ดังนี้ ระดับ 5 หมายถึง การบริหารแบบมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมากที่สุด ระดับ 4 หมายถึง การบริหารแบบมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก ระดับ 3 หมายถึง การบริหารแบบมีส่วนร่วม อยู่ในระดับปานกลาง ระดับ 2 หมายถึง การบริหารแบบมีส่วนร่วม อยู่ในระดับ น้อย ระดับ 1 หมายถึง การบริหารแบบมีส่วนร่วม อยู่ในระดับ น้อยที่สุด โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการแปลผลของ (บุญศรี พรหมมาพันธุ์, 2554) ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง การบริหารแบบมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง การบริหารแบบมีส่วนร่วม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง การบริหารแบบมีส่วนร่วม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย1.50 - 2.49 หมายถึง การบริหารแบบมีส่วนร่วม อยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง การบริหารแบบมีส่วนร่วม อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเป็นข้อคำถามปลายเปิด การดำเนินงานการมีส่วนร่วมสำหรับการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษา กลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 ทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบความความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษา กลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จำแนกตามขนาดโรงเรียน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOYA)

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นครูผู้สอน จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 76.3 ส่วนใหญ่จบปริญญาตรี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 ส่วนใหญ่อายุมี 25-35 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 50.7 ส่วนใหญ่อยู่โรงเรียนขนาดเล็ก จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษา กลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษโดยภาพรวมและรายด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.50, S.D. = .48) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจพัฒนาหลักสูตร ($\overline{X}$ = 4.62, S.D. = .45) การมีส่วนร่วมในการ ออกแบบหลักสูตร ($\overline{X}$ = 4.52, S.D. = .52) และด้านการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและ พัฒนาหลักสูตร ($\overline{X}$ = 4.46, S.D. = .55) ส่วนด้าน การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิผลของหลักสูตร($\overline{X}$ = 4.42, S.D. = .63) อยู่ในระดับมาก

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษากลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษผลการวิเคราะห์ภาพรวมและรายด้านเป็นดังตารางที่ 3 จำแนกตามขนาดโรงเรียน พบว่าขนาดโรงเรียนแตกต่างกันความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษากลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ขนาดโรงเรียนแตกต่างกันความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษากลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจพัฒนาหลักสูตร แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านการมีส่วนร่วมในการออกแบบหลักสูตร ด้านการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิผลของหลักสูตร และด้านการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและ พัฒนาหลักสูตรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจพัฒนาหลักสูตร จำแนกตามขนาดโรงเรียน พบว่า โรงเรียนขนาดเล็กมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษา กลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจพัฒนาหลักสูตร แตกต่างกับโรงเรียนขนาดใหญ่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนโรงเรียนขนาดเล็กกับขนาดกลางและโรงเรียนขนาดกลางกับขนาดใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษา กลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ด้านการมีส่วนร่วมในการออกแบบหลักสูตร ด้านการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิผลของหลักสูตร และด้านการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและ พัฒนาหลักสูตร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้มีประเด็นสำคัญเกี่ยวกับความคิดเห็น การบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษา กลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ

จากผลการวิจัยสรุปผลดังนี้ (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษา กลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจพัฒนาหลักสูตร ด้านการมีส่วนร่วมในการ ออกแบบหลักสูตร และด้านการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและ พัฒนาหลักสูตร ส่วนด้านการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิผลของหลักสูตร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าผู้บริหาร ครูและคณะกรรมการสถานศึกษา ในสังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษที่ทำงานเกี่ยวกับการจัดการศึกษาสำหรับนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการได้ยินให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาจากผู้บริหาร ครู บุคลากรทางการศึกษาและชุมชน เพื่อพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษาให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และจะนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จสอดคล้องกับอรุณศรี พัชราภรณ์ (2553) ศึกษาการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจบริหารงานของหัวหน้างานในโรงเรียนประถมศึกษา อำเภอเมืองชลบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1 พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้านอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ การบริหารงานวิชาการและการบริหารงานงบประมาณ สอดคล้องกับบวรลักษณ์ ศักดิ์วิไลพร (2553, บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมและประสิทธิผล ของงานวิชาการของ สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับการบริหารแบบมีส่วนร่วมของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา สระบุรี เขต 1 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ระดับประสิทธิผลของงานวิชาการของ สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สระบุรี เขต 1 มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมและประสิทธิผลของงานมี ความสัมพันธ์กันทั้งภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก และ (2)การเปรียบเทียบความคิดเห็น การบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษา กลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ จำแนกตามขนาดพบว่าขนาดโรงเรียนแตกต่างกันความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษากลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านโรงเรียนขนาดเล็กมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษากลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจพัฒนาหลักสูตร แตกต่างกับโรงเรียนขนาดใหญ่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 เนื่องจากโรงเรียนขนาดเล็กขาดความพร้อมของบุคลากร จึงทำให้ขาดการระดมความคิดในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาของหลักสูตร

สถานศึกษาเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ชุมชน ทำให้การตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาขึ้นอยู่กับผู้บริหารเพียงคนเดียวซึ่งบางครั้งทำให้ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหลักสูตรสถานศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ บันลือ พลพันธ์ (2550) ได้ศึกษาความคิดเห็นการบริหารวิชาการในสถานศึกษาที่จัดการศึกษา ช่วงชั้นที่ 1-3 พบว่าโรงเรียนขนาดเล็กกับขนาดใหญ่มีระดับการดำเนินงานเกี่ยวกับการสภาพการบริหารงานวิชาการโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนด้านโรงเรียนขนาดเล็กกับขนาดกลางและโรงเรียนขนาดกลางกับขนาดใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษา กลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ด้านการมีส่วนร่วมในการออกแบบหลักสูตร ด้านการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิผลของหลักสูตร และด้านการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและ พัฒนาหลักสูตร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิศิษฐ์ เจริญชัย (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการบริหารหลักสูตรขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 1-2 ในโรงเรียนในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 1 พบว่า ผู้บริหารและครูสังกัดในโรงเรียนที่มีขนาดแตกต่างกัน มีทัศนต่อการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 1-2 โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ 2553 มีเป้าหมายในการปฏิรูปการศึกษา ทั้งกระบวนการจัดการศึกษาเพื่อจะให้การศึกษาของไทยมีคุณภาพทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกจึงกำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งมีระบบการประกันคุณภาพศึกษาโดยให้คิดว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการด้วย นอกจากนี้สถานศึกษาสังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษได้จัดอบรมพัฒนาผู้บริหารและครูผู้สอนเกี่ยวกับการปฏิรูปการศึกษาและการประกันคุณาพการศึกษาย่างต่อเนื่องที่ ให้บุคลากร ผู้บริหารและครูมีการพัฒนาตนเองและพัฒนางานด้านวิชาการ และถือว่าเป็นบทบาทหน้าที่สำคัญที่จะต้องปฏิบัติเพื่อส่งผลดีให้เกิดกับสถานศึกษาและนักเรียนจึงทำให้ไม่เกิดความแตกต่างในแต่ละขนาดโรงเรียน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่อง การบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษา กลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ ดังนี้การบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษากลุ่มภาคกลาง ภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ โดยรวมและรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก ผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษาจึงควรตระหนักและให้ความสนใจในการศึกษาในแต่ละด้านเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหลักสูตรสถานศึกษาในโรงเรียนโสตศึกษากลุ่มภาคกลาง และภาคตะวันออก สังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อเปรียบเทียบกับการวิจัยเชิงปริมาณ และเพื่อศึกษาการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาของโรงเรียนโสตศึกษาในเชิงลึกต่อไป

บรรณานุกรม

การศึกษาสภาพการจัดการศึกษาในโรงเรียนเฉพาะความพิการ. (2556). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ สกสค.ลาดพร้าว.

แนวทางการประเมินคุณภาพมาตรฐานการศึกษาพิเศษประเภทความบกพร่องทางการได้ยิน. (2555). กรุงเทพฯ องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.

บันลือ พลพันธ์. (2550). *สภาพการบริหารวิชาการใน สถานศึกษาที่จัดการศึกษา ช่วงชั้นที่ 1-3 ตามความคิดเห็น ของผู้บริหาร ครูวิชาการ และ ครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หนองคาย เขต 3.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บวรลักษณ์ ศักดิ์วิไลพร (2553, บทคัดย่อ). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมและประสิทธิผลของงานวิชาการของ สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดสระบุรี เขต 1.* (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญญบุรี.

พิศิษฐ์ เจริญชัย. (2550). *การบริหารหลักสูตรขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่1 – 2 ตามทัศนะของผู้บริหารและครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 1.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ณัฐพงศ์ ไชยสิทธิ์.(2552).*ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของครูและผู้บริหารกับประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดนครพนม.* (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยนครพนม

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 3. (2556). *แผนปฏิบัติการปีงบประมาณ พ.ศ. 2556.* นครราชสีมา : กระทรวงศึกษาธิการ.

สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา. (2552). *แนวทางการพัฒนา การวัดและประเมินผลคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551.* กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

อรุณศรี พัชราภรณ์. (2553). *การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจบริหารงานของหัวหน้างานในโรงเรียนประถมศึกษาอำเภอเมืองชลบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1.* (งานนิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

มารุต พัฒผล. (2562). *การวิจัยและพัฒนาเพื่อการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนรู้ ศูนย์ผู้นำหลักสูตรและการเรียนรู้.* กรุงเทพ : โรงพิมพ์ศูนย์ผู้นำหลักสูตรและการเรียนรู้.

เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

Attitudes Affecting Quality of Life and Human Relations and its Effect on Operational Effectiveness of Professional Nurses at Large Private Hospitals in Bangkok

ภานุวัฒน์ ศรีสล่าง[1] ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข[2] และอมร ถุงสุวรรณ[3]

Panuwat Srislang[1] Sirirat Poungsangsuk[2] and Amorn Thoongsuwan[3]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ[1],

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แขวงสวนจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300[2,3]

E-mail: panuwat-sri@rmutp.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาเจตคติในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ (2) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ และ (3) เพื่อศึกษามนุษยสัมพันธ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (2) อายุระหว่าง 31 - 40 ปี (3) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (4) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท (5) ปัจจัยเจตคติในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 (6) ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และ (7) ปัจจัยมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ด้านปัจจัยเจตคติในการทำงานและปัจจัยมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: เจตคติ คุณภาพชีวิต มนุษยสัมพันธ์ ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

Abstract

This research aims (1) to study attitudes affecting the performance effectiveness of professional nurses at large private hospitals in Bangkok (2) to study quality of life affecting the performance effectiveness of professional nurses at large private hospitals in Bangkok

and (3) to study human relations affecting the performance effectiveness of professional nurses at large private hospitals in Bangkok. The sample group consisted of 400 professional nurses at large private hospitals in Bangkok. Data were collected using questionnaires: percentage, mean, standard deviation and inferential statistics, multiple regression analysis. The results showed that (1) most respondents were female (2) aged between 31 - 40 years (3) with a bachelor's degree (4) an average monthly income between 30,001 - 40,000 baht. (5) the overall work attitude factor is at a very agreeable level. The mean value was 3.81. (6) the overall quality of work-life balance was at a high level of agreement. The mean was 3.73, and (7) the general working interpersonal factor was at a high level of understanding with an average of 3.88. Work attitude and interpersonal work factors had a statistically significant effect on the performance efficiency of professional nurses at large private hospitals in Bangkok at the 0.05 level.

Keywords: Attitudes, quality of life, human relations, operational effectiveness

บทนำ

ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพเฉพาะมีการจัดตั้งธุรกิจต่อเนื่องในทุกปี โดยมูลค่าทุนจดทะเบียนมีความผันผวนตามศักยภาพของนิติบุคคลที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในแต่ละปี การบริการทางการแพทย์ของไทยที่มีบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญและเครื่องมือที่ทันสมัยเป็นปัจจัยหนึ่งที่ดึงดูดชาวต่างชาติซึ่งเลือกประเทศไทยเป็นอันดับแรกๆ ในการเข้ามารับการรักษาทางการแพทย์ รวมทั้งบทบาทของภาครัฐที่ผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านสุขภาพนานาชาติทำให้ธุรกิจนี้ได้รับความสนใจในการประกอบธุรกิจและเข้ามาร่วมลงทุน อาทิ การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การขยายตัวของชุมชนเมืองและการเพิ่มขึ้นของชนชั้นกลาง ผนวกกับกระแสการดูแลสุขภาพกำลังอยู่ในความสนใจของคนทั่วโลกผู้ประกอบการมีแนวโน้มเร่งขยายการลงทุนในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งรวมถึงการเป็นพันธมิตรกับโรงพยาบาลอื่นทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพในระดับต่าง ๆ และขยายไปสู่ธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องเพื่อให้ธุรกิจโรงพยาบาลมีห่วงโซ่อุปทานครบวงจรรองรับความต้องการใช้บริการที่หลากหลาย โดยโรงพยาบาลที่มีเครือข่ายมากจะมีความได้เปรียบทั้งด้านต้นทุนบุคลากรและการเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการ ส่วนโรงพยาบาลที่ไม่มีเครือข่าย ต่างเร่งปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ท่ามกลางปัจจัยท้าทายด้านต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงการเข้ามาของผู้ประกอบการรายใหม่และคู่แข่งจากต่างประเทศ (ศูนย์วิจัยกรุงศรี, 2563)

ซึ่งในปัจจุบันสถานพยาบาลในประเทศไทยมีจำนวน 38,512 แห่ง แบ่งเป็นสถานพยาบาลของรัฐ 13,364 แห่ง คิดเป็นสัดส่วน 34.7 % อาทิ สถานีอนามัย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลทั่วไป และสถานพยาบาลเอกชน 25,148 แห่ง คิดเป็น 65.3 % ได้แก่ โรงพยาบาลเอกชนขนาด

ใหญ่ และคลีนิคเอกชน แม้จำนวนสถานพยาบาลของรัฐจะมีอยู่มากแต่ยังไม่เพียงพอรองรับผู้ป่วยในบางพื้นที่ พิจารณาจากอัตราการครองเตียง (Bed occupancy rate) ของโรงพยาบาลรัฐในบางจังหวัดใกล้เคียง 100 % หรือสูงกว่า อาทิ เลย (126 %) มุกดาหาร (100%) กาญจนบุรี (97%) ปทุมธานี (94%) และสุราษฎร์ธานี (90%) สะท้อนถึงจำนวนผู้ป่วยในมีมากกว่าจำนวนเตียงที่ให้บริการ และการใช้บริการกรณีเป็นผู้ป่วยนอกยังต้องใช้เวลารอนาน ปัจจุบันจำนวนผู้ป่วยของโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่อยู่ที่ 61.6 ล้านราย (ข้อมูลล่าสุดปี 2559) แบ่งเป็น ผู้ป่วยนอก 58.8 ล้านราย (สัดส่วน 95.5 % ของผู้ป่วยทั้งหมด) และผู้ป่วยใน 2.8 ล้านราย (4.5%) โดยกรุงเทพฯ มีจำนวนผู้ป่วยมากที่สุดคือ 32.2 ล้านราย (52.2% ของผู้ป่วยทั้งหมด) รองลงมา คือ ภาคกลาง (29.1%) ภาคเหนือ (8.0%) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (5.4%) และภาคใต้ (5.3%) ทั้งนี้ ปัจจัยข้างต้นเปิดโอกาสทางการตลาดแก่ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ซึ่งเน้นให้บริการด้วยความรวดเร็วและสะดวกสบาย ส่งผลให้ชนชั้นกลางที่มีกำลังซื้อหันมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่เพิ่มขึ้นเป็นลำดับ แม้จะมีอัตราค่าบริการสูงกว่าโรงพยาบาลรัฐก็ตาม (ศูนย์วิจัยกรุงศรี, 2563)

ในขณะเดียวกันสภาการพยาบาลรายงานสภาพการขาดแคลนกำลังคนพยาบาลวิชาชีพและชี้ให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสูญเสียพยาบาลวิชาชีพจากระบบบริการสุขภาพ ซึ่งได้แก่ (1) ไม่มีตำแหน่งบรรจุเป็นข้าราชการ และการจ้างงานที่ไม่เป็นธรรม (2) ภาระงานที่หนักเกินไปการรับภาระงานแทนบุคคลากรอื่นโดยไม่มีกฎหมายรองรับ (3) ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม (4) ความก้าวหน้าในวิชาชีพน้อยถูกกีดกันเข้าสู่ตำแหน่งบริหาร ไม่ใช่เป็นปัญหาเฉพาะวิชาชีพเท่านั้น แต่เป็นปัญหาของระบบสุขภาพและพัฒนาสุขภาพของประชาชนของประเทศผู้กำหนดนโยบายสุขภาพจึงควรให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบาย การลงทุนในการผลิตพัฒนาและธำรงรักษาพยาบาลวิชาชีพไว้ในระบบสุขภาพ เพื่อให้ประเทศมีกำลังคนพยาบาลวิชาชีพที่มีทักษะความสามารถที่เหมาะสมกับความต้องการสุขภาพของประชาชนในจำนวนที่เพียงพอ รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศทั้งนี้โดยมีแรงจูงใจที่เพียงพอทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมให้ถูกสุขลักษณะ และมีความปลอดภัยในการทำงาน (สภาการพยาบาล, 2564)

ดังนั้นจากความสำคัญและประเด็นปัญหาผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยที่จะศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล เจตคติในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานทั้งสิ้น ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเจตคติในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

3. เพื่อศึกษามนุษยสัมพันธ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประสบการณ์การทำงาน ณ โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ปัจจุบัน

2. เจตคติในการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความมีส่วนร่วมในงาน ความผูกพันต่อองค์กร

3. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน การเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์การ การบริหารจัดการองค์การด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ความภูมิใจในองค์การ

4. มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการให้เกิดความสำเร็จ ความต้องการมีความสัมพันธ์ ความต้องการอำนาจ

ตัวแปรตาม

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ ได้แก่ ผลิตภาพผลการทำงาน การขาดงาน การตั้งใจที่จะลาออก ด้านทัศนคติ มีความเครียด

สมมติฐานของการวิจัย

1. สมมติฐานที่ 1 เจตคติในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

2. สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

3. สมมติฐานที่ 3 มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ใช้ประชากร ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ (จำนวน 91 เตียงขึ้นไป) เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 64 โรงพยาบาล พยาบาลวิชาชีพจำนวน 1,320 คน ประมาณการจากจำนวนเตียงของโรงพยาบาลตามกฎกระทรวงที่กำหนดวิชาชีพและจำนวนผู้ประกอบวิชาชีพ

ในสถานพยาบาล พ.ศ. 2558 (กระทรวงสาธารณสุข, 2558) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ได้นั้น ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ค่าความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ได้แก่ การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ด้วยการจับฉลากเพื่อเลือกโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร แจกแบบสอบถามจากทั้งหมด 64 โรงพยาบาล สุ่มเลือกขึ้นมา 16 โรงพยาบาล โดยกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนประชากรทั้งชายและหญิงแต่ละโรงพยาบาล รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% (กัลยา วานิชย์บัญชา และคณะ, 2561)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจะใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Dependent Variable) จำนวนหนึ่งตัวแปรกับตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า เจตคติ คุณภาพชีวิตและมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis - MRA) มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ลำดับ	ข้อสมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
H1	เจตคติในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
H2	คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
H3	มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน

สรุปผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 ปี

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เจตคติในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เจตคติในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับมารวย วิชาญยุทธนากูล (2560) ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงานที่โรงแรมปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (2) เจตคติต่อการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและ (3) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับสิรินาถ อุยสกุล (2558) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่องานขายประกัน ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ของบริษัทโบรคเกอร์ประกันภัยรถยนต์แห่งหนึ่ง ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ (1) ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 29 - 31 ปี มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญาตรี สถานภาพโสด และเป็นพนักงานประเภทสัญญาจ้าง (2) ลักษณะเจตคติที่มีต่องานขายประกัน อยู่ในระดับสูง ลักษณะความพึงพอใจในงานและความตั้งใจคงอยู่ในงาน อยู่ในระดับปานกลาง (3) ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า (3.1) เจตคติที่มีต่องานขายประกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (3.2) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน (3.3) เจคคติที่มีต่องานขายประกันมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยคุณภาพชีวิตเป็นรายด้าน

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานที่เป็นเงินเดือน โบนัส และสวัสดิการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของภาระหน้าที่ความรับผิดชอบโดยที่ไม่ต่ำกว่าข้อกำหนดของกฎหมาย และในงานที่มีลักษณะเดียวกันแต่อาจเป็นเพราะสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันค่าครองชีพสูงขึ้นจึงทำให้ค่าใช้จ่ายสูง ซึ่งสอดคล้องกับศุภชัย วงศ์วรกาญจน์ (2555) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานโรงแรมในกลุ่มชาเทรียมโฮเต็ลแอนด์เรสซิเด้นซ์ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน เนื่องจากในการปฏิบัติงานพยาบาลมีภาระหน้าที่ในการทำงานมาก จึงไม่มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง และอาจจะยังไม่ทั่วถึงทุกคน สอดคล้องกับจริยาพรรณ แก้วสุวรรณ (2555) ที่ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล เมื่อบุคคลมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาและมีโอกาสในการทำงานที่ยากขึ้นจะส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และเกิดแรงจูงใจ ในการทำงานให้ดีขึ้นมีคุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น

3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์การเนื่องจากพยาบาลวิชาชีพรู้สึกว่ามีคุณค่าน้อยได้รับการยอมรับน้อย และไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานรู้สึกว่าตนไม่เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม หากการที่พยาบาลวิชาชีพรู้สึกว่าตนมีคุณค่าได้รับการยอมรับและได้รับความร่วมมือในการทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีซึ่งกันและกัน ส่งเสริมซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความผูกพันต่อกันร่วมมือกันทำงานเพื่อความสำเร็จของงานส่งผลให้องค์การได้ผลงานที่เป็นไปตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับกฤตยา อารยะศิริ (2543) กล่าวถึงสัมพันธภาพระหว่างบุคคลว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์การ เนื่องจากองค์การเป็นการทำงานของกลุ่มคนจึงต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจและการช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อทำงานให้ลุล่วงซึ่งบรรยากาศเช่นนี้จะเกิดขึ้นได้เมื่อสมาชิกของกลุ่มมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันมีความรักความเข้าใจระหว่างกันมีความสุขและพึงพอใจในการรวมกลุ่มเกิดความผูกพันต่อกัน นับว่าเป็นแรงจูงใจที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรทุ่มเทมุ่งทำงานให้สำเร็จเป็นผลดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การสามารถกล่าวได้ดังนี้ (1) เป็นบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานอย่างแท้จริง เพราะทำงานอยู่ท่ามกลางกัลยาณมิตรที่เข้าใจกันพึ่งพาอาศัยกันได้มีความรักใคร่ปรองดองซึ่งกันและกันผู้ทำงานจึงมีความสุขและอบอุ่น (2) ลดความเบื่อหน่ายเหนื่อยล้าและความเครียดในการทำงานแต่จะเป็นลักษณะทำงานที่กระตือรือร้น และผ่อนคลายเพราะเป็นการทำงานที่ประนีประนอมไม่ขัดแย้งจึงเป็นการเพิ่มพูนสุขภาพและจิตที่ดี (3) เพิ่มความมั่นใจในการทำงานที่มีผู้คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำเมื่อต้องการ (4) เพิ่มขีดความสามารถหรือศักยภาพในการทำงานเพราะเป็นการทำงานระหว่างบุคคลที่เข้ากันได้มีความเกื้อกูลส่งเสริมซึ่งกันและกันและยอมรับในบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน (5) เพิ่มแรงจูงใจในการทำงานเพราะมองเห็นความสำเร็จของงานได้รับกำลังใจและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน (6) เป็นทีมงานหรือคณะทำงานที่มีประสิทธิภาพเพราะเพื่อนร่วมงานยอมรับและเข้าใจกัน มีการร่วมมือเสียสละทุ่มเทและร่วมกันคิดแก้ปัญหาเพื่อฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ (7) เพิ่มขวัญและกำลังใจในการทำงานกล่าวคือมีเจตคติที่ดีต่องานต่อเพื่อนร่วมงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงานซึ่งย่อมส่งผลให้มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการทำงาน (8) องค์การได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพดังเป้าหมายที่ตั้งไว้องค์การจึงมีความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในขณะที่ณัฏฐ์ชุดา วิจิตรจามรี (2553) กล่าวว่าลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่องค์การทุกแห่งต้องการคือความซื่อตรง ความไว้วางใจและความกลมเกลียวในหมู่คณะและยังครอบคลุมไปถึงความซื่อตรงความจริงใจต่อเพื่อน

ร่วมงาน การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานให้เพื่อนร่วมงานทราบการทำงานเป็นทีมการประสานงานและการทำงาน ให้ลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

4. ด้านการบริหารจัดการองค์การด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาคเนื่องจากพยาบาลวิชาชีพรู้สึกว่าโรงพยาบาลมีข้อจำกัดในการให้สิทธิหรือสวัสดิการในการทำงานได้ไม่เสมอภาคและเท่าเทียมกับโรงพยาบาลภาครัฐซึ่งมีการสนับสนุนจากหน่วยงานของรัฐจึงทำให้รู้สึกว่ายังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานสอดคล้องกับจริยาพรรณ แก้วสุวรรณ (2555) ที่ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลทันตกรรมคณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดลพบว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านประชาธิปไตยในองค์กรอยู่ในระดับปานกลางส่งผลให้มีเกิดความร่วมมือที่ดีและเป็นประโยชน์

5. ด้านความภูมิใจในองค์การ เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพรู้สึกว่ามีโอกาสน้อยที่จะได้ร่วมในกิจกรรมที่ทางหน่วยงานจัดขึ้นเพื่อสังคมและการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่มีความผิดชอบต่อสังคมหากการที่พยาบาลวิชาชีพมีความรู้สึกว่างานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และองค์การของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคมเป็นการสร้างกำลังใจในการทำงานให้พยาบาลวิชาชีพและทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์การซึ่งสอดคล้องกับ Huse & Cummings (1985) กล่าวว่าพนักงานจะมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่ได้ทำประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคมสอดคล้องกับ Cascio (2003) กล่าวว่าการได้ทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมสร้างความภาคภูมิใจให้กับบุคลากรในทำนองเดียวกัน สมคิด บางโม (2542) กล่าวว่าการที่เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมในการสร้างชื่อเสียงให้แก่องค์การเมื่อองค์การมีชื่อเสียงและมั่นคงพนักงานก็ยิ่งมีกำลังใจในการทำงานมากตามไปด้วยเป็นการสร้างกำลังใจในการทำงานให้พนักงานทุกคนเกิดความรักในองค์การในขณะที่สมใจ ลักษณะ (2549) กล่าวว่าความดีงามขององค์การหรือบุคคลที่สาธารณะรับรู้เป็นภาพที่สาธารณะมองกลับไปยังองค์การในการบริหารภาพลักษณ์ขององค์การไม่ว่าจะพิจารณาด้านใดก็จะพบว่าชื่อเสียงขององค์การนั้นเป็นต้นทุนที่สำคัญอย่างยิ่งทั้งที่เป็นองค์การภาครัฐและเอกชนทั้งนี้เพราะชื่อเสียงขององค์การก่อให้เกิดความศรัทธาการร่วมมือตลอดจนแรงบันดาลใจที่จะใช้สินค้าและบริการก่อให้เกิดความผูกพันระหว่างองค์การกับลูกค้ารวมถึงสาธารณชน

สมมติฐานที่ 3 มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับอภิชญา ศักดิ์ศรีพยัคฆ์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมการบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์ ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (2) ปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและ (3) ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและสอดคล้องกับ

สิทธิศักดิ์ เพ็ชรยิ้ม, สายันต์ บุญใบ, เยาวลักษณ์ สุตะโคตร (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่องการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 22 ผลการศึกษาพบว่า (1) การทำงานเป็นทีม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 22 อยู่ในระดับมาก (2) ประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 22 อยู่ในระดับมาก (3) การทำงานเป็นทีมตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนจำแนกตามสถานภาพการดำรงตำแหน่งประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและขนาดของโรงเรียนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (4) ประสิทธิผลของโรงเรียนตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนจำแนกตามสภาพการดำรงตำแหน่งและขนาดของโรงเรียนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนประสบการณ์ในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (5) ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลของโรงเรียนโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (6) การทำงานเป็นทีมที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของโรงเรียนโดยรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกัน (S6) ด้านการติดต่อสื่อสาร (S2) ด้านการมีส่วนร่วม (S5) และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ (S3) ความแปรปรวนของประสิทธิผลของในโรงเรียนโดยรวมได้ร้อยละ 81.20 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ ± .22786

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

1. ปัจจัยเจตคติในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.1 ด้านความพึงพอใจในงาน องค์กรควรรักษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรไว้ให้อยู่ในระดับที่ดีและมีทัศนคติในเชิงบวกเสมอ ตลอดจนควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ด้วยเช่นกัน การสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรนั้นเกิดขึ้นได้ในหลากหลายมิติ ดังนั้นองค์กรที่มีการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่ดีย่อมสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานได้เป็นอย่างดีด้วยเช่นกัน เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำก็จะเกิดความตั้งใจ ทุ่มเทในงานและเกิดความสุขในการทำงานที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในองค์กรได้

1.2 ด้านความมีส่วนร่วมในงาน องค์กรควรจัดให้สมาชิกได้มีโอกาสร่วมคิดร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติตามโครงการ ร่วมติดตามประเมินผลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์ ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมจะต้องมาจากความสมัครใจ พึงพอใจและได้รับผลประโยชน์ส่วนรวมร่วมกันซึ่งความมีส่วนร่วมในงานจะทำให้เกิดประโยชน์มาก เช่น คุณภาพของการตัดสินใจดีขึ้นใช้ต้นทุนน้อยและลดความล่าช้าลง การสร้างฉันทามติ การนำไปปฏิบัติได้ง่ายขึ้น การหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าที่เลวร้ายที่สุด การคงไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือและความชอบธรรม

1.3 ด้านความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันที่มีต่อองค์กรของบุคคลถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งเพราะความผูกพันเป็นที่สิ่งที่แสดงออกหรือเป็นตัวบ่งชี้ถึงความรัก ความภาคภูมิใจ การยอมรับและการยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรอันเป็นผลให้บุคลากรที่มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร ตลอดจนมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกตลอดไป

2. ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.1 ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ควรเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ในเรื่องของกำหนดหลักเกณฑ์การปรับขึ้นเงินเดือนให้กับพยาบาลวิชาชีพเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมและมีความเหมาะสมในแต่ละตำแหน่ง

2.2 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะควรกำหนดเกณฑ์ให้ชัดเจนในเรื่องสิทธิประโยชน์ด้านค่ารักษาพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของชีวิตของพยาบาลวิชาชีพ

2.3 ด้านการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีควรมีการกำหนดเกณฑ์การศึกษาดูงานในด้านต่าง ๆ อย่างเสมอภาค เช่น การศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศควรเปิดโอกาสให้มีสิทธิได้ไปศึกษาดูงานเท่าเทียมกัน

2.4 ด้านเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงานควรกำหนดสิทธิในเรื่องของการขอทุนศึกษาเรียนต่อให้เท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นระดับใดและควรสนับสนุนการเลื่อนตำแหน่ง

2.5 ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์การควรจัดกิจกรรมสัมมนาอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปีเพื่อทำให้รู้จักกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุขปราศจากอคติในการทำงานร่วมกันในกลุ่มงาน

2.6 ด้านบริการจัดการองค์การด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาคควรมีกระบวนการตรวจสอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปีการให้ผลตอบแทนหรือรางวัลเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่พยาบาลวิชาชีพที่ทำความดีขยันทำงาน

2.7 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวควรให้พยาบาลวิชาชีพมีช่วงเวลาให้ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่รับผิดชอบ

2.8 ด้านความภูมิใจในองค์การองค์การควรจัดให้พยาบาลวิชาชีพร่วมในกิจกรรมที่ทางหน่วยงานจัดขึ้นเพื่อสังคมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่มีความผิดชอบต่อสังคมจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงาน และอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น บุคลากรรู้สึกถึงความภาคภูมิใจองค์การของตน

3. ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้ทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างปกติสุข เกิดความร่วมแรงร่วมใจ ทำงานราบรื่นไม่เกิดปัญหาทำให้องค์กรประสบความสำเร็จการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรได้จะต้องอยู่บนองค์ประกอบที่เข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น และยอมรับความแตกต่าง

ระหว่างกันได้องค์กรไหนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้บุคลากรเกิดความภักดีต่อองค์กรได้ ลดปัญหาอัตราการลาออกคนภายนอกให้ความเชื่อถือแล้วยังดึงดูดให้คนมีศักยภาพอยากมาร่วมงานกับองค์กรได้

ข้อเสนอแนะและสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น นักวิชาการ นักวิจัย หรือผู้ที่สนใจควรศึกษาปัจจัยของการใช้ตัวแปรอื่น ๆ ที่คาดว่าเป็นปัจจัยสำคัญเพิ่มเติม เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาวางแผนสำหรับการพัฒนาด้านอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นให้ครบทุกด้าน

2. ในการศึกษาเจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น นักวิชาการ นักวิจัย หรือผู้ที่สนใจควรศึกษากลุ่มอาชีพอื่น ๆ จังหวัดอื่น ๆ เพื่อที่จะนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบ และวางแผนกลยุทธ์ให้ตอบสนองต่อบุคลากรในองค์กรในลำดับต่อไป

บรรณานุกรม

กฤตยา อารยะศิริ. (2543). *จิตวิทยาประยุกต์เพื่อองค์การ.* กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏจันทรเกษม.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 31). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จริยาพรรณ แก้วสุวรรณ. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ณัฏฐ์ชุดา วิจิตรจามรี. (2553). *การสื่อสารในองค์การ.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พูลสุข นิลกิจศรานนท์. (2563). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2563 - 65: ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่.* สืบค้นจาก https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/Services/Private-Hospitals/IO/io-Private-Hospitals.

มารวย วิชาญยุทธนากูล. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศุภชัย วงศ์วรกาญจน์. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์การของพนักงานโรงแรมในกลุ่มชาเทรียม โฮเต็ล แอนด์ เรซิเด้นซ์.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สภาการพยาบาล. (2564). *ผู้แทนสภาการพยาบาลเข้าให้ข้อมูลการขาดแคลนกำลังคนสาขาพยาบาลในระบบบริการสาธารณสุขไทยและข้อเสนอแนะการแก้ไขแก่คณะกรรมาธิการสาธารณสุขวุฒิสภา*. สืบค้นจาก https://www.tnmc.or.th/news/373.

สมคิด บางโม. (2553). *องค์การและการจัดการ.* กรุงเทพฯ: วิทยาพัฒน์.

สมใจ ลักษณะ. (2548). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.* นนทบุรี: โรงพิมพ์เพิ่มทรัพย์ การพิมพ์.

สิรินาถ อุยสกุล. (2558). *เจตคติที่มีต่องานขายประกัน ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ กรณีศึกษาโบรคเกอร์ประกันภัยรถยนต์แห่งหนึ่ง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Cascio, W. (2003). *Managing human resources* : Productivity, quality of work life, profits (6th ed.). Boston : McGraw.

Huse, E., & Coming, L. (1985). *Organization development and change.* New York: west.

แนวทางการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษาในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

Guidelines for Participation of Educational Personnel in School Management Using Schools as A Base of Prachuap Khiri Khan Province under the Office of Prachuap Khiri Khan Elementary School District District 1

โสรยา พิมพ์สอาด[1] และวรรณรี ปานศิริ[2]

Soraya Pimsaoad[1] and Wanaree Pansiri[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม 73170

E-mail: icescreamcc@hotmail.com[1], wannaree.pan@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ (1) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษาในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษา ในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน จำแนกตาม ประสบการณ์ และขนาดโรงเรียน และ (3) เพื่อหาแนวทางการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษา ในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำนวน 311 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษาในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน อยู่ในระดับมาก (2) ประสบการณ์และขนาดโรงเรียนต่างกัน ความคิดเห็นเกี่ยวกับทางการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษาในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 (3) แนวทางการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษาในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน มีดังนี้ สถานศึกษาควรแบ่งหน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน มีการจัดประชุมเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ให้มีส่วนร่วมคิด ร่วมทำ ควรมีคณะกรรมการสถานศึกษาที่มีความรู้ ความสามารถ บุคลากรในสถานศึกษามีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และการศึกษาควรสอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพการศึกษา มีคณะติดตามผล ตรวจสอบทั้งภายในและภายนอก

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม บุคลากรทางการศึกษา การบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน

Abstract

This research includes three objectives (1) to study opinions on the participation of educational personnel in the management of school by using schools as a base. (2) Compare opinions about the participation of educational personnel to manage schools by using school as a base, classifying them by school experience and size, and (3) To find ways to engage education personnel in the administration of school by using the school as the base. This is quantitative research. The sample includes 311 school administrators and teachers in basic schools under the Prachuap Khiri Khan Elementary School District area 1. Statistics used to analyze data include frequency, average, percentage, standard deviation, T-test, and one-way variance analysis. The results showed that (1) opinions on the participation of educational personnel in school-based administration were at a high level, (2) Experiences and school were different. Opinions on the participation of educational personnel in the administration of schools using schools as a base There is no difference at the statistically significant level of .05 (3) the guideline participation of educational personnel in the administration of school by using schools as a base. As follows: Schools should clearly share their work duties. There are meetings of related networks to participate, think and take action. School should have a knowledgeable school board. The staff at the school are always self-improvement, and education should comply with educational quality standards. There're a follow-up internal and external inspections.

Keywords: Participation, Educational personnel, School-based administration

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และทางการเมือง จากกระแสโลกาภิวัน์ ซึ่งเป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงและยุคข้อมูลข่าวสาร ทำให้ประเทศไทยซึ่งยังปรับตัวไม่ทันยังต้องเผชิญกับวิกฤตเศรษฐกิจ และสังคม ทั้งปัญหาการเมือง เศรษฐกิจตกต่ำ การเสื่อมเสียทางศีลธรรม ความสูญเสียเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม ส่งผลให้เกิดแนวคิดในการปฏิรูปด้านต่าง ๆ ของประเทศ ซึ่งประกอบด้วยการปฏิรูปการเมือง การปฏิรูประบบราชการและการปฏิรูปทางการศึกษา แนวทางของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาต้องปฏิรูปหรือเปลี่ยนแปลงในหลายด้านอาทิ มาตรา 9 (6) ระบุว่า การจัดการศึกษายึดหลักการมีส่วนร่วมของบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบัน สังคม

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 การบริหารสถานศึกษาในปัจจุบันกระจายอำนาจลงมายังสถานศึกษา อำนาจในการตัดสินใจของสถานศึกษาจึงขึ้นอยู่กับผู้บริหารสถานศึกษาเป็นส่วนใหญ่งานในสถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลเพียงใด ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นหลัก เป้าหมายสำคัญสู่การปฏิรูปการศึกษาคือ การดำเนินการอันนำไปสู่ผลผลิตที่มีคุณภาพเพื่อให้เกิดผลอย่างจริงจังและคุ้มค่า มีการปรับระบบ การเรียนการสอน ปรับระบบโครงสร้างบุคลากรและสื่อเทคโนโลยี โดยให้หลักการมีส่วนร่วม การกระจายอำนาจ และเน้นเป้าหมายที่ผลงานและความรับผิดชอบ ดังนั้นการมีส่วนร่วมของครูในการปฏิบัติงานทั้ง 4 งานของผู้บริหารสถานศึกษาในยุคปฏิรูปการศึกษาผู้บริหารสถานศึกษาต้องให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมของครูผู้สอน การเปิดโอกาสให้ครูผู้สอนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษานับว่าเป็นสิ่งจำเป็น การบริหารจัดการให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ของสถานศึกษาจึงต้องใช้วิธีการบริหารจัดการโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School - Based Management = SBM) แนวทางการปฏิรูประบบบริหารการศึกษาเพื่อกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาจากส่วนกลางไปยังสถานศึกษากระจายไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้ชุมชนมีบทบาทและส่วนร่วมในการบริหารจัดการศึกษา โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 แต่ละโรงเรียนได้ให้ความสำคัญต่อการกระจายอำนาจลงสู่สถานศึกษา ซึ่งโรงเรียนแต่ละโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ได้ใช้ระบบบริหารจัดการโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School - Based Management = SBM) มาใช้กันอย่างแพร่หลายแล้ว

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษา ในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการกระจายอำนาจ 2.) ด้านการมีส่วนร่วม 3.) ด้านการคืนอำนาจการจัดการศึกษาให้ประชาชน 4.) การบริหารตนเอง 5.) หลักการตรวจสอบและถ่วงดุล ผลการวิจัยนี้จะช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ใช้ในการปรับปรุงแนวทางการบริหารสถานศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษาในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1
2. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษา ในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1ตามจำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน และขนาดโรงเรียน
3. เพื่อหาแนวทางการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษา ในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเข้ามารวมตัวกันเพื่อทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน โดยมีการแสดงความคิดเห็น การเสนอแนะ แนะนำ ร่วมกันปฏิบัติ รับผลประโยชน์ร่วมกัน ติดตามและประเมินผลการปฏิบัตินั้นร่วมกัน โดยต้องตั้งอยู่บนหลักการของความถูกต้อง (ลินดา ชุมภูศรี 2557, น.11)

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารสถานศึกษา

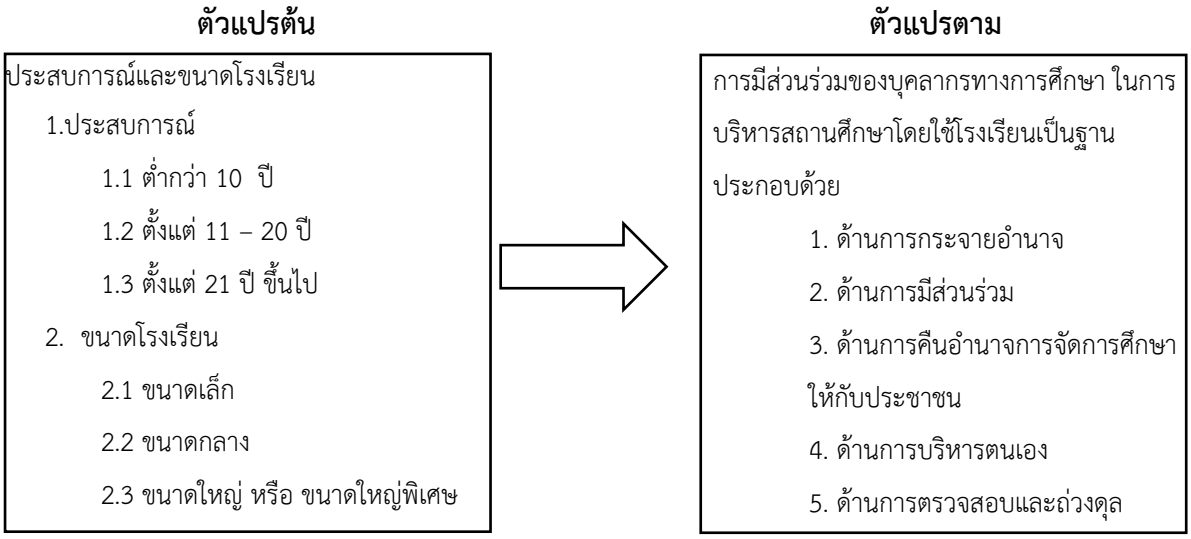
การบริหารสถานศึกษา หมายถึง กระบวนการที่ใช้ศาสตร์และศิลป์ในการจัดการศึกษาของกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียน ให้เจริญเติบโตทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ซึ่งผู้บริหารจะต้องมีการวางแผนสั่งการ มอบหมายงาน ประสานงาน ติดตามงาน และแก้ไขปัญหาถึงจะบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่วางไว้ (เพชรรัตน์ สีหาทัพ 2561, น.25)

แนวคิดการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน(School – based management : SBM)

บริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิรูปการศึกษา ซึ่งการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานจะมีลักษณะสำคัญสองประการด้วยกัน คือ โรงเรียนเป็นหน่วยสำคัญในการตัดสินใจ ดังนั้นจึงควรเพิ่มอำนาจในการบริหารและจัดการงบประมาณให้กับโรงเรียนมากขึ้น แล้วลดการควบคุมจากส่วนกลางลง การมีส่วนร่วมและการมีความรู้สึกเป็นเจ้าของเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการปฏิบัติ สมาชิกให้ความร่วมมือกันในการตัดสินใจ จะเป็นได้ว่าการปฏิรูปการศึกษาและการกระจายอำนาจการศึกษากับการบริหารแบบมีส่วนร่วม (กิ่งกาญจน์ สาลี 2558, น.8)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษา ในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 มีขอบเขตด้านเนื้อหา 5 ด้าน (จรุณี เก้าเอี้ยน 2557, น.214) ได้แก่ 1) ด้านการกระจายอำนาจ 2.) ด้านการมีส่วนร่วม 3.) ด้านการคืนอำนาจการจัดการศึกษาให้ประชาชน 4.) การบริหารตนเอง 5.) หลักการตรวจสอบและถ่วงดุล ดังกรอบแนวคิด รูปที่ 1



สมมติฐานการศึกษาการวิจัย

1. ประสบการณ์ทำงานต่างกัน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษาในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 แตกต่างกัน

2. ขนาดโรงเรียนต่างกัน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษาในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำนวน 1384 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำนวน 311 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1) แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับทางการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษาในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดสถานศึกษา มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบตรวจรายการ (Checklist) ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษาในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ซึ่งมี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการกระจายอำนาจ ด้านการมี

ส่วนร่วม ด้านการคืนอำนาจการจัดการศึกษาให้กับประชาชน ด้านการบริหารตนเอง และด้านการตรวจสอบและถ่วงดุล มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .90 2) แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยใช้ในการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ครูผู้สอนและคณะกรรมการสถานศึกษา เพื่อถามเกี่ยวกับแนวทางการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษา ในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำนวน 10 คน แนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ได้นำมาจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในแบบสอบถาม โดยการนำประเด็นที่ควรมีการพัฒนาเกี่ยวกับการบริหารโรงเรียนเป็นฐานในการบริหารทั้ง 5 ด้าน สำหรับการสัมภาษณ์ในครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ Google From จากการส่งแบบสอบถามผ่าน QR Code จำนวน 311 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพ ประสบการณ์ทำงาน และขนาดสถานศึกษา โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษาในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยภาพรวมและรายด้านวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำไปแปลผลและเปรียบเทียบกับเกณฑ์

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษาในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามจำแนกตามประสบการณ์ และขนาดของโรงเรียน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) เมื่อพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

4. แบบสอบถามลักษณะปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ของโรงเรียนในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ซึ่งมี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการกระจายอำนาจ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการคืนอำนาจการจัดการศึกษาให้กับประชาชน ด้านการบริหารตนเอง และด้านการตรวจสอบและถ่วงดุล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษา ในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการตรวจสอบและถ่วงดุล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านการบริหารตนเอง ส่วนด้านการกระจายอำนาจ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยมีรายละเอียดรายด้านดังนี้

1.1 ด้านการกระจายอำนาจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานศึกษากำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่บุคลากรในสถานศึกษาอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สถานศึกษากำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่บุคลากรในสถานศึกษาอย่างเหมาสม

1.2 ด้านการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานศึกษาให้คณะกรรมการสถานศึกษาและครูมีส่วนร่วม ตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลการจัดการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สถานศึกษาจัดประชุมคณะกรรมการสถานศึกษา ครู ผู้ปกครองและชุมชนให้ได้มีส่วนร่วมในการสนับสนุนทรัพยากรท้องถิ่นในการจัดการศึกษา

1.3 ด้านด้านการคืนอำนาจการจัดการศึกษาให้กับประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คณะกรรมการสถานศึกษาได้คัดเลือกมาจากตัวแทนกลุ่มต่าง ๆ ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สถานศึกษาเปิดโอกาสให้ชุมชนได้เข้ามามีบทบาทในการจัดการศึกษาในรูปแบบของกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

1.4 ด้านการบริหารตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานศึกษาได้กำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สถานศึกษาได้จัดให้มีระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารที่ครอบคลุมทั้ง ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และ ด้านบริหารงานทั่วไป

1.5 ด้านการตรวจสอบและถ่วงดุล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สถานศึกษาได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา เพื่อตรวจสอบคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ คณะกรรมการสถานศึกษาตรวจสอบการดำเนินงานจากรายงานประจำปีของสถานศึกษา

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษา ในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1ตามจำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน และขนาดโรงเรียน

2.1 ในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษาในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน โดยโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน ด้านการตรวจสอบและถ่วงดุล แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.2 ขนาดโรงเรียนแตกต่างกัน ความคิดเห็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษาในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาแนวทางแนวทางการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษา ในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลจากการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษา ในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ กิ่งกาญจน์ สาลี (2558) ได้ศึกษาสภาพการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี พบว่าโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นลำดับแรกคือ ด้านการตรวจสอบและถ่วงดุล สถานศึกษาเปิดโอกาสให้คณะกรรมการสถานศึกษา ชุมชนสามารถกำกับติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินงานของสถานศึกษาได้ ด้านการบริหารงานตนเอง ผู้บริหารสถานศึกษามีการพัฒนาบุคลากรอยู่เสมอ มีการสร้างเครื่องข่ายทั้งภายในและภายนอกเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อการดำเนินงานที่อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการคืนอำนาจการจัดการศึกษาให้กับประชาชน สถานศึกษาเปิดโอกาสให้เปิดโอกาสให้คณะกรรมการสถานศึกษา มีส่วนร่วมในการเห็นชอบในการกำหนดนโยบายของสถานศึกษา วิสัยทัศน์ และแผนพัฒนาการศึกษา ด้านการมีส่วนร่วม สถานศึกษามีการจัดการประชุมกับคณะกรรมการสถานศึกษาและเครือข่าย ในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานภายในสถานศึกษา ด้านการกระจายอำนาจ สถานศึกษามีการกำหนดแนวทางในการบริหารอย่างชัดเจน การแบ่งงานให้กับบุคลากรในสถานศึกษาให้ตรงกับความรู้ความสามารถ และสามารถตัดสินใจในภารกิจต่าง ๆ ของสถานศึกษาได้ ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ จิรัสสา ไสยแก้ว (2559) ได้ศึกษาเรื่องกการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานกับคุณภาพของผู้เรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2 พบว่า มีการส่งเสริมสนับสนุนในเรื่องของการกระจายอำนาจการบริหารและจัดการศึกษา และเห็นความสำคัญของเรื่องการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน และนโยบายภาครัฐได้ให้ความสำคัญโดยกำหนดเป็นหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ.2550 เพื่อเป็นหลักปฏิบัติให้กับสถานศึกษาต่าง ๆ ได้มีแนวทางในการปฏิบัติให้เข้าใจตรงกัน จึงทำให้พบว่าสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในสังกดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2 มีระดับการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษา ในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1ตามจำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน และขนาดโรงเรียน ผู้วิจัยขอนำมาอภิปรายตามลำดับดังนี้

2.1 จากผลการวิจัยพบว่า ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษาในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของตะวัน วรรณสินธ์ (2563) ทำการวิจัยเรื่อง สภาพการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานในการพัฒนาท้องถิ่นสำหรับโรงเรียนสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดอุบลราชธานี ที่พบว่าประสบการณ์การปฏิบัติราชการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารสถานศึกษา มีความรู้ความเข้าใจ แนวการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในรูปแบบการบริหารโดยโรงเรียนเป็นฐาน ได้บริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานในการพัฒนาท้องถิ่น School Based Management for Local Development หรือ SBMLD

2.2 จากผลการวิจัยพบว่า ขนาดโรงเรียนแตกต่างกัน ความคิดเห็นเกี่ยวกับเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษาในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับสุวรรณรา นาทอง (2562) ทำการวิจัยเรื่องปัญหาการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ตามทัศนะของ ผู้บริหารและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี พบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การบริหารงานในโรงเรียนไม่ว่าจะเป็นโรงเรียนขนาดเล็ก โรงเรียนขนาดกลาง และโรงเรียนขนาดใหญ่จะต้องปฏิบัติงานตามกรอบของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานวิชาการ งานงบประมาณ งานบุคคล และงานบริหารทั่วไป จึงทำให้การบริหารงานในโรงเรียน เมื่อจำแนกตามขนาดสถานศึกษา จึงไม่แตกต่างกัน

3. แนวทางการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษา ในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 พิจารณาจากการวิเคราะห์เนื้อหา ประเด็นในแต่ละด้านได้ดังนี้ ด้านการกระจายอำนาจ สถานศึกษาควรกระจายอำนาจไปยังชุมชน บุคลากรทุกฝ่าย มีการประสานงานได้รวดเร็ว ชัดเจนและต่อเนื่อง เปิดโอกาสให้ชุมชนและหน่วยงานอื่น ๆ ตรวจสอบได้ ด้านการมีส่วนร่วม สถานศึกษาควรดำเนินการแบบมีส่วนร่วมโดยให้ชุมชนเข้ามา มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทั้งคณะกรรมการสถานศึกษา ผู้นำชุมชน และผู้ปกครอง ตั้งแต่การกำหนดเป้าหมาย การวางแผน การดำเนินการ การตัดสินใจ ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไข ด้านการคืนอำนาจการจัดการศึกษาให้กับประชาชน สถานศึกษาควรให้บทบาทหน้าที่แก่คณะกรรมการสถานศึกษาในการมาเป็นคณะอนุกรรมการในการบริหารจัดการศึกษา มีการร่วมกันระดมทรัพยากรและทุนจากแหล่งต่าง ๆ ร่วมกันเพื่อมาพัฒนาสถานศึกษา ด้านการบริหารตนเอง สถานศึกษาควรมีการจัดข้อมูลสารสนเทศในงานทั้ง 4 ฝ่าน มีการจัดระบบนิเทศภายใน เพื่อพัฒนาการจัดการเรียนการสอน ควรสนับสนุนส่งเสริมการระดมทรัพยากรภายในและภายนอก เพื่อมาจัดการศึกษาจากพื้นที่ของตนเองอย่างเหมาะสม และ

มีประสิทธิภาพ ด้านการตรวจสอบและถ่วงดุล สถานศึกษาควรมีการทำงานด้านการประกันคุณภาพ ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเตรียมพร้อมให้องค์กรภายนอกมาตรวจสอบการบริหารงานของสถานศึกษาได้ทุกเมื่อ มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงศิลป์ อินกกผึ้ง (2558) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 ได้กล่าวถึงแนวทางการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ในด้านการกระจายอำนาจ ควรมีการกระจายอำนาจการตัดสินใจและความรับผิดชอบไปยังหัวหน้าฝ่ายอย่างชัดเจน ด้านการมีส่วนร่วม ควรให้ผู้บริหาร ครูชุมชน นักเรียนและกรรมการสถานศึกษาร่วมกันดำเนินการพัฒนาคุณภาพในการจัดการศึกษา ด้านหลักการคืนอำนาจจัดการศึกษาให้แก่ประชาชน ควรเปิดโอกาสให้คณะกรรมการสถานศึกษามีบทบาทในการแต่งตั้งที่ปรึกษาหรือคณะอนุกรรมการ เพื่อบริหารและจัดการศึกษาของสถานศึกษา ด้านการบริหารตนเอง ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมีความเป็นกลาง รอบรู้ทันโลกทันสมัย มองอย่างรอบด้านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และนำวิสัยทัศน์ของสถานศึกษาไปสู่การปฏิบัติได้ ด้านการตรวจสอบและถ่วงดุล ควรมีระบบและกลไกการตรวจสอบการปฏิบัติตามแผนพัฒนาการศึกษา และการใช้ทรัพยากรในสถานศึกษา มีระบบการตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษาที่ชัดเจนและโปร่งใส

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านหลักการกระจายอำนาจ ผู้บริหารสถานศึกษากำหนดแนวทางกำหนดนโยบายต่าง ๆ แผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ

2. ด้านหลักการมีส่วนร่วม ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้คณะกรรมการสถานศึกษา และชุมชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อให้สอดคล้อง และเป็นไปตามความต้องการของชุมชนและท้องถิ่น

3. ด้านหลักการคืนอำนาจการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชน สถานศึกษาควรให้คณะกรรมการสถานศึกษามีส่วนร่วมในการให้ความเห็นชอบ กำกับ ติดตาม การดำเนินงานตามแผนของสถานศึกษา แผนปฏิบัติ

4. ด้านหลักการบริหารตนเอง ผู้บริหารสถานศึกษาควรสนับสนุนให้บุคลากรทำงานได้อย่างอิสระ มอบอำนาจในการตัดสินใจ และคณะกรรมการสถานศึกษาให้อิสระสถานศึกษาในการบริหารงบประมาณให้เกิดประสิทธิภาพ

5. ด้านหลักการตรวจสอบและถ่วงดุล สถานศึกษาต้องดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อกำกับ ติดตามอย่างต่อเนื่อง โดยมีการประเมินทั้งภายในและภายนอกจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และนำผลการประเมินมาประปรุงแก้ไข

ข้อเสนอแนะในการศึกษาในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยทางการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษา ในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอื่น

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้การบริหารจัดการโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542*. กรุงเทพฯ: บริษัทสยามสปอรต์ ซินดิเคท จำกัด.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2545). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 (ฉบับที่ 2) และที่แก้ไขเพิ่มเติมพุทธศักราช 2545*. กรุงเทพฯ: บริษัทสยามสปอรต์ ซินดิเค จำกัด.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2553). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2553 (ฉบับที่ 3)* กรุงเทพฯ: บริษัทสยามสปอรต์ ซินดิเคท จำกัด.

กิ่งกาญจน์ สาลี. (2558). *สภาพการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี*. (ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

เกวลี เกรัมย์. (2561). *การบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17*. (ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

จิรัสสา ไสยแก้ว (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานกับคุณภาพของผู้เรียนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 2*. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.

ตะวัน วรรณศิลป์. (2563). *สภาพการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานในการพัฒนาท้องถิ่น สำหรับโรงเรียนสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดอุบลราชธานี.* (ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

นุจรีย์ มาลัยเรือง. (2563). *การบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานที่ส่งผลต่อสมรรถนะการทำงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 2*. (ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.

น้ำผึ้ง คำมาก. (2560). *การมีส่วนร่วมของครูในการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอบางละมุง สังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานชลบุรีเขต 3*. (ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชบูรพา.

ภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

Leadership in the Digital Era of School Administrators under Prachuap Khiri Khan Primary Education Service Area 1

สิทธิเดช สำลีแก้ว[1] และวรรณรี ปานศิริ[2]

Sittidate Sumleekaew[1] and Wannaree Pansiri[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: sittidate2564@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ทำงาน และขนาดของสถานศึกษา การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครู ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 316 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าที (t-test) และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ผลการวิจัย (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 อยู่ในระดับมาก และ (2) เพศ และประสบการณ์ทำงานต่างกัน ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนขนาดสถานศึกษาต่างกันความคิดเห็นไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ องค์ประกอบของภาวะผู้นำในยุคดิจิทัล ผู้บริหารสถานศึกษา

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the opinions about leadership in the digital era of school administrators under Prachuap Khiri khan Primary Education Service Area 1, and (2) to compare the opinions about leadership in the digital era of school administrators under Prachuap Khiri khan Primary Education Service Area 1 classified by gender, work experience, and school

size. The research is quantitative. The sampling groups used in the research are 316 teachers in educational places under Prachuap Khiri Khan Primary Education Service Area 2. The equipment used in the research is a questionnaire. Statistics were used in the research are frequency, percentage, average, standard deviation, hypothesis test with t-test and one-way ANOVA variant analysis. The results showed that (1) the opinions about leadership in the digital era of school administrators under Prachuap Khiri khan Primary Education Service Area 1 were at the high level, and (2) the comparison of the opinions about leadership in the digital era of school administrators under Prachuap Khiri khan Primary Education Service Area 1 classified by gender and work experience had a significant difference at the statistical level of .05 while school size did not differ statistically significant difference at the statistical level of .05.

Keywords: Leadership, component of leadership in the digital era, school administrator

บทนำ

ปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศของโลก ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นอย่างรวดเร็ว เป็นยุคสังคมดิจิทัล ที่มีแนวโน้มส่งผลกระทบโดยตรงกับวิถีชีวิตของผู้คน ไม่ว่าจะเป็นการเชื่อมโยงหลายมิติ เกิดการกระจายข้อมูลข่าวสาร ความรู้ และนวัตกรรม ทำให้เราสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้จากปลายนิ้ว เปิดโลกแห่งการเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา ทำให้คนรุ่นใหม่ที่มีพฤติกรรมและความคิดแตกต่างจากคนรุ่นก่อน กำลังก้าวเข้ามามีบทบาทในสังคมปัจจุบัน ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นเหล่านี้ส่งผลต่อการใช้ชีวิต การทำงาน ตลอดจนพฤติกรรมการเรียนรู้ของคนในสังคมเป็นอย่างมาก กระแสดิจิทัลและความเปลี่ยนแปลงของโลกที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วดังกล่าว ทำให้ประเทศต้องเตรียมคนรุ่นใหม่ที่มีทักษะและความสามารถในการปรับตัว มีคุณลักษณะสำคัญในการดำรงชีวิตในโลกยุคใหม่ได้อย่างเท่าทัน มีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดี เหมาะสมและพอเพียง สอดคล้องกับ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 มาตราที่ 6 การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อ พัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรม คุณธรรม ในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545)

จากการเปลี่ยนแปลงมาสู่ยุคดิจิทัลดังกล่าว การพัฒนาคนในด้านการศึกษาเรียนรู้จึงเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาประเทศ เพราะการศึกษาเน้นการสร้างคนเพื่อให้เกิดความเจริญให้กับประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ดังที่กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งมีหน้าที่หลักด้านการจัดการศึกษาของประเทศ ได้ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารประยุกต์ใช้ในการจัดการศึกษาเพื่อผู้เรียนได้เรียนรู้ และพัฒนาเป็นความรู้ในระดับที่สูงขึ้น นอกจากนี้ยังจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์ที่ส่งเสริมและพัฒนาระบบ

เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษา ที่มุ่งหวังให้คนไทยได้รับโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งตอบสนองการพัฒนาในด้านการเข้าถึงการให้บริการ ด้านความเท่าเทียม และด้านประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) สอดคล้องกับ นโยบายสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีงบประมาณ 2563 ในส่วนของ พันธกิจข้อที่ 7 ในการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการศึกษาทุกระดับ และจัดการศึกษาโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) เพื่อพัฒนามุ่งสู่ Thailand 4.0 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2563. น.2)

การศึกษาในยุคดิจิทัล จะประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องอาศัยความร่วมมือความรู้ความ สามารถประสบการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาและครู ในการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เป็นพลเมืองที่มีคุณภาพในยุคดิจิทัล ผู้บริหารสถานศึกษาจึงเป็นกลไกสำคัญ และมีอิทธิพลสูงสุดต่อคุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้จากระบบการศึกษา ประสิทธิภาพของการบริหารและประสิทธิผลของสถานศึกษา นักวิชาการ หลายท่านมีความเห็นตรงกันว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวทางการศึกษานั้นขึ้นอยู่กับผู้บริหารส่วนหนึ่ง (สุกัญญา แช่มช้อย, 2561) สอดคล้องกับ Sheninger (2014) ที่กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัล ต้องมีคุณลักษณะและทักษะดิจิทัล ที่สำคัญคือการมีภาวะผู้นำดิจิทัล เพราะภาวะผู้นำหมายรวมถึงคุณลักษณะพฤติกรรม ความสามารถและการแสดงออกของผู้บริหารสถานศึกษาในการนำองค์การ ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องเป็นต้นแบบที่ดีในการปรับตัวให้เหมาะสมกับบริบทของการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัล กล่าวคือผู้บริหารต้องก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เนื่องจากผู้บริหาร เป็นกุญแจสำคัญในการเปลี่ยนแปลงทั้งในทางปฏิบัติและวัฒนธรรมของโรงเรียน ผู้บริหารสถานศึกษาที่เป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นตัวแทนของแนวคิดและวิธีปฏิบัติใหม่ โดยการสื่อสารทางโซเชียลมีเดียในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ของสถานศึกษาเพื่อเสริมสร้างคุณค่าให้กับสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาต้องตระหนักและยึดถือเป็นภารกิจสำคัญ เนื่องจากไม่สามารถหลีกเลี่ยงกระแสอิทธิพลของเทคโนโลยีได้ ตลอดจนการสร้างภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลให้เกิดขึ้นเพื่อ การนำที่มีประสิทธิผล ประกอบกับมีวิสัยทัศน์เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา (Valdez, 2005) ภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของสถานศึกษาในยุคนี้ ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีภาวะผู้นำยุคดิจิทัลสูงจะได้เปรียบในการแข่งขันที่จะนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างยั่งยืน สามารถบริหารการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพแม้ในสถานการณ์ที่จำกัด หรือเกิดวิกฤตทางสังคม ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำจะได้ใช้ศักยภาพและความสามารถในการนำพาองค์กร สามารถสื่อสาร มีความรู้ทักษะดิจิทัล ส่งเสริมรวมใจผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้ดำเนินงานได้ สอดรับกับเป้าหมายและ ทิศทางการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น นำสถานศึกษาหรือองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ (สุรีรัตน์ รอดพ้น, 2563, น.3)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาลักษณะภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำผลการศึกษาวิจัยไปใช้ในการวางแผนพัฒนาลักษณะภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา และนำไปสู่การปฏิบัติหน้าที่อันก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการบริหารงาน

และพัฒนาสถานศึกษาต่อไป โดยในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้ผลการวิจัยที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง จึงต้องการข้อมูลจากความคิดเห็นของครูผู้สอนซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานใกล้ชิดว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ทำงาน และขนาดของสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

ภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำ (Leadership) เป็นลักษณะส่วนตัวของบุคคลคนหนึ่งที่จะแสดงพฤติกรรมออกมา เมื่อได้มีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่ม เป็นความสามารถที่เกิดขึ้นระหว่างที่มีการทำงานร่วมกันหรือร่วมอยู่ในเหตุการณ์เดียวกัน ในอันที่จะทำให้กิจกรรมของกลุ่มดำเนินไปสู่เป้าหมาย และประสบความสำเร็จ ภาวะผู้นำมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการฝึกฝนของแต่ละบุคคล มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำไว้ ดังนี้ รัตติภรณ์ จงวิศาล (2556) ได้ให้ความหมายภาวะผู้นำเป็นคุณลักษณะ พฤติกรรม ความสามารถ หรือกระบวนการที่ปฏิสัมพันธ์ หรือเป็นวิธีการดำเนินชีวิตของบุคคลที่สามารถมีอิทธิพลต่อผู้อื่น กลุ่มคน สามารถสร้างแรงบันดาลใจ สร้างความปรารถนาทำให้เกิดความเชื่อถือศรัทธา การยอมรับ ความพยายาม การอุทิศตัว การใช้ความ สามารถอย่างดีที่สุด และช่วยเพิ่มพลังอำนาจของผู้อื่นเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย วิโรจน์ สารรัตนะ (2557, น.1) ก็ได้ให้ความหมายภาวะผู้นำว่า เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารจะให้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้อื่น มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ ยุวธิดา ชาปัญญา (2559, น.45) ก็ได้กล่าวโดยสรุปถึงความหมายภาวะผู้นำไว้ว่า เป็นองค์รวมของคุณลักษณะความสามารถ พฤติกรรม และกระบวนการที่บุคคลหนึ่งมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นให้เชื่อ คล้อยตาม มีความต้องการจะทำและลงมือทำอะไรบางอย่างตามที่บุคคลนั้นต้องการ โดยไม่ใช้การบังคับ สอดคล้องกับ พัชรา วาณิชวศิน (2560, น.16) ที่ได้สรุปความหมายภาวะผู้นำไว้ว่า หมายถึง กระบวนการที่ผู้นำโน้มน้าวและใช้อิทธิพล (อำนาจ/บารมี) ต่อคน (ผู้ตาม/ผู้อื่น) ผ่านสายสัมพันธ์อันเหนียวแน่นด้วยความไว้วางใจ และให้การสนับสนุนตามความเหมาะสมของบริบทที่เป็นอยู่เพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

จากความหมายที่กล่าวมาเกี่ยวกับภาวะผู้นำ สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ (Leadership) หรือความเป็นผู้นำจะต้องมีบุคลิกภาพพิเศษหลายอย่าง สามารถที่จะบังคับบัญชาผู้อื่นได้ โดยอาศัยอำนาจหน้าที่ (Authority) จากตำแหน่ง และอำนาจบารมี (Power) ที่ได้จากตัวของเขาเองเป็นเครื่องมือ และสามารถจะสร้างอิทธิพลต่อ

ผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีความเชื่อถือ ยอมร่วมมือหรือยอมรับในตัวของเขาได้ ไม่ว่าจะเป็นบุคลิกภาพลักษณะของความเป็นผู้นำ ความรู้ ความสามารถ ความคิดริเริ่ม การตัดสินใจ การมีปฏิสัมพันธ์ และสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายของกลุ่มหรือขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

องค์ประกอบของภาวะผู้นำในยุคดิจิทัล

จากการศึกษาแนวคิดขององค์ประกอบของภาวะผู้นำในยุคดิจิทัล จากนักวิชาการทางการศึกษาหลายท่าน ซึ่งประกอบไปด้วย Tran (2017); Shelley Osborne (2018); Gorton (2018); สมศักดิ์ จีวัฒนา (2555); ชูชาติ พุทธลา และกนกอร สมปราชญ์ (2561); ปกรณ์ ลีสกุล (2561); สุชญา โกมลวานิช (2562); จิณณวัตร ปะโคทัง (2561); ทินกร บัวชู (2562) พบว่ามีองค์ประกอบไปในทิศทางเดียวกัน จึงสามารถสรุปองค์ประกอบของภาวะผู้นำในยุคดิจิทัล ประกอบไปด้วย 5 ด้านดังนี้

1) การรู้ดิจิทัล หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงออกถึงความสามารถในการค้นหา การประเมิน การใช้ การแบ่งปัน และสร้างสรรค์สารสนเทศ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการเรียนการสอน การวัดประเมินผล และสร้างนวัตกรรม

2) การมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงออกถึงการดำเนินงานในสถานศึกษา สามารถสร้างกลยุทธ์การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมให้ครูและบุคลากรสามารถเรียนรู้ ปรับตัว พัฒนาตนเองและสร้างนวัตกรรม

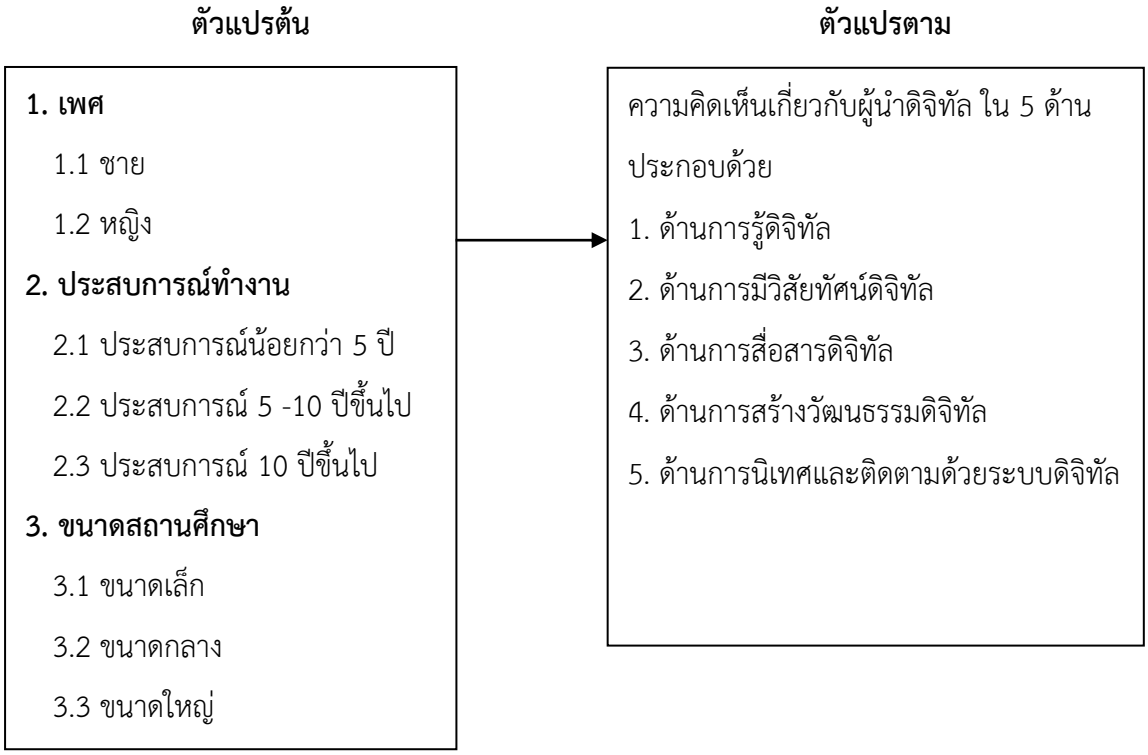
3) การสื่อสารดิจิทัล หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงออกถึงการสื่อสาร การประชาสัมพันธ์และการสร้างเครือข่าย โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการสื่อสารกับ นักเรียน ครูบุคลากร และชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) การสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงออกถึงการสร้างบรรยากาศในองค์กรให้ที่เอื้อให้การปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลผ่านการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ภายในองค์กรเพื่อปรับเปลี่ยนมุมมองของพนักงานที่มีต่อดิจิทัล จนเป็นกิจวัตร

5) การนิเทศและติดตามด้วยระบบดิจิทัล หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงออกถึงการติดตาม ให้คำแนะนำผ่านทางสื่อดิจิทัลอย่างเป็นกัลยาณมิตร สร้างสรรค์ ส่งเสริม สร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ครูผู้สอนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 แตกต่างกัน

2. ครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 แตกต่างกัน

3. ครูผู้สอนที่สอนในสถานศึกษาขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ครู ในสถานศึกษาสังกัดของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 1,495 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูในสถานศึกษาสังกัดของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 ปีการศึกษา 2564 ซึ่งได้มาโดยใช้การคำนวณสูตรทาโร่ ยามาเน (Taro Yamane, 1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 316 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ประกอบด้วย เพศ ประสบการณ์ทำงาน และขนาดของสถานศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านการรู้ดิจิทัล 2) ด้านการมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล 3) ด้านการสื่อสารดิจิทัล 4) ด้านการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล และ 5) ด้านการนิเทศและติดตามด้วยระบบดิจิทัล มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert's Rating Scale) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ Google Form จากการส่งแบบสอบถามผ่าน QR Code ได้ จำนวน 316 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาหาความถี่และค่าร้อยละ เพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของสถานศึกษา

2. ภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 1 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการรู้ดิจิทัล ด้านการมีวิสัยทัศน์ดิจิทัล ด้านการสื่อสารดิจิทัล ด้านการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล และด้านการนิเทศและติดตามด้วยระบบดิจิทัล โดยนำค่าคะแนนระดับมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Divination) โดยจำแนกเป็นรายข้อและผลรวม กำหนดการแปลความหมายค่าเฉลี่ยของคะแนนตามแนวคิดของ Likert

3. วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ประจวบคีรีขันธ์เขต 1 จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของสถานศึกษา โดยหาค่าทดสอบด้วยค่าที (t-test) และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

1. ภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสื่อสารดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านการนิเทศและติดตามด้วยระบบดิจิทัล ด้านการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล ด้านวิสัยทัศน์ดิจิทัล ส่วนด้านการรู้ดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

1.1 ด้านการรู้ดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ แบ่งปันข้อมูลออนไลน์ ประชุมทางไกลผ่านจอภาพโดยใช้โปรแกรมประชุม

ออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ การใช้งานอินเทอร์เน็ต บนเว็บบราวเซอร์ สืบค้นข้อมูล ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ปฏิทิน งานสื่อสังคม โปรแกรมการสื่อสาร และงานธุรกรรมอิเล็กทรอกนิกส์ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศในองค์กรที่เป็นประโยชน์ แบ่งปันและเผยแพร่ชุดข้อมูลสู่สาธารณะในรูปแบบ Open Data ในช่องทางที่กำหนด พร้อมตรวจสอบความถูกต้องและคุณภาพของข้อมูลสารสนเทศ ก่อนเผยแพร่

1.2 ด้านวิสัยทัศน์ดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การปรับประยุกต์เทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารในแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารในการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ การเรียนรู้ปรับตัว พัฒนาตนเองและสร้างนวัตกรรมในการบริหารงานทั้ง 4 ฝ่ายของสถานศึกษา โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การวางแผนพัฒนาคุณภาพเพื่อพัฒนาสถานศึกษาสู่องค์กรในยุคดิจิทัลทั้ง ในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว

1.3 ด้านการสื่อสารดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การใช้สื่อดิจิทัล Social media ในองค์กรเช่น ไลน์ เฟสบุ๊ค อีเมล เพื่อการสื่อสารกับบุคลากรในสถานศึกษาได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ การใช้สื่อเทคโนโลยีดิจิทัลสร้างเครือข่ายการเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอก สถานศึกษา สื่อสารกับผู้ปกครองและชุมชนให้เข้าใจถึงการปรับเปลี่ยนไปสู่ องค์กรในยุคดิจิทัล ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การสื่อสารเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ กลยุทธ์การทำงานแบบดิจิทัลที่มีความ เชื่อมโยงสัมพันธ์ในงานที่รับผิดชอบกับส่วนงานอื่น

1.4 ด้านการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ส่งเสริมให้มี ความเป็นกันเอง ยอมรับและเข้าใจซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ให้บุคลากรรู้สึกผ่อน คลายและทำงานอย่างมีความสุข ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การมีกลยุทธ์ เทคนิค วิธีการเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล และเป็นต้นแบบที่ดีด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

1.5 ด้านการนิเทศและติดตามด้วยระบบดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดความรู้เพื่อพัฒนาการใช้สื่อ เทคโนโลยีดิจิทัลแก่บุคลากรในสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ การให้คำแนะนำและให้ความคิดเห็นสะท้อนกลับแก่บุคลากร ตามหลักธรรมาภิบาลยุติธรรมและโปร่งใส ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การมอบหมายงานเหมาะสมตรงตามความถนัด ความสามารถ ประสบการณ์ ความสนใจหรือความตั้งใจ

2. ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ทำงาน และขนาดของสถานศึกษา

2.1 ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามเพศ พบว่า ครูที่มีเพศต่างกัน มีความ

คิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

2.2 ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า ครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยรวม พบว่า ครูที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยรวมแตกต่างกับผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี และผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยรวมไม่แตกต่างกับผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 10 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

2.3 ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา พบว่า ครูที่อยู่ในสถานศึกษาขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการสื่อสารดิจิทัล รองลงมาคือ ด้านการนิเทศและติดตามด้วยระบบดิจิทัล ด้านการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล ด้านวิสัยทัศน์ดิจิทัล และด้านการรู้ดิจิทัล ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารสถานศึกษาตระหนักรู้ถึงความสำคัญในการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีนวัตกรรมดิจิทัล จึงมีการปรับตัวให้รู้เท่าทันและเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรอย่างชัดเจน โดยนำสื่อดิจิทัลมาเป็นส่วนช่วยในการพัฒนา เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ ซึ่งส่งผลต่อการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความรู้ความสามารถและเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน มองการณ์ไกลและมุ่งพัฒนาตนเอง ผู้เรียน บุคลากร และองค์กรให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ สนองตอบนโยบายการพัฒนาประเทศในยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนากำลังคนสู่ยุคดิจิทัลเพื่อเพิ่มศักยภาพกำลังคนดิจิทัล สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาณัสม์ ชุมภูมยาละ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการส่งเสริมคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ เขต 2 ผลการวิจัย พบว่า

คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงยุคดิจิทัลของผู้บริหาร ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีรัตน์ รอดพ้น (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ระดับภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารโรงเรียนประชารัฐสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า ระดับภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารโรงเรียนประชารัฐ ตามความคิดเห็นของครูผู้สอน โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน และขนาดของสถานศึกษา ผู้วิจัยขอนำมาอภิปรายตามลำดับดังนี้

2.1 จากผลการวิจัย พบว่า ครูที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าครูที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้พฤติกรรมที่เกี่ยวกับภาวะผู้นำที่ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงออกมาแตกต่างกัน รวมทั้งความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออกต่อการบริหารสถานศึกษา การบริหารสถานศึกษาของผู้บริหาร ทำให้ครูที่มีเพศต่างกันได้เห็นนั้นแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัฒน์ จุลสุวรรณ์ และนวรัตน์วดี ชินอัครวัฒน์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ครูที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาวินี นิลดำอ่อน (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับสมรรถนะการบริหารงาน ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุบลราชธานี เขต 29 พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวม ด้านเพศ แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 จากผลการวิจัย พบว่า ครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และผลการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยรวม พบว่า ครูที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 โดยรวมมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี และผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยมีความรู้และทักษะการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติ์โภคิน ธนยศจินดารัชต์ (2562) เรื่อง การศึกษาลักษณะภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรินทร์ จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เดือนฉาย เงางาม ,จิราภรณ์ ผันสว่าง และพระครูชัยรัตนากร (2564) เรื่อง ภาวะผู้นำตามหลักกัลยาณมิตรธรรม 7 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำตามหลักกัลยาณมิตรธรรม 7 ของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 จากผลการวิจัย พบว่า ครูที่อยู่ในสถานศึกษาขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำในยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในปัจจุบันเป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสารและมีการพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้ทันสมัยและสามารถเข้าถึงได้ง่าย ผู้บริหารสถานศึกษาถึงแม้จะอยู่ในสถานศึกษาที่มีขนาดต่างกันก็ตาม แต่ก็ยังสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ตามองค์ความรู้ใหม่ ที่จะสามารถสืบค้นหาข้อมูลและเชื่อมโยงข้อมูลเหล่านั้นได้ทุกที่ตลอดเวลา ทำให้ผู้บริหารมีการพัฒนาตนเองและมีความรู้ความสามารถมากขึ้นและนำมาพัฒนาสถานศึกษาของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญนภา ศรีแปลก (2563) เรื่อง การศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฏิมากร บุ้นกี้ (2563) เรื่อง การศึกษาบทบาทภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด ผลการวิจัยพบว่า บทบาทภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด จำแนกตามขนาดของสถานศึกษาโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีการนิเทศติดตาม และประเมินผลการนำดิจิทัลมาใช้ในการบริหารและการจัดการเรียนการสอน ประเมินคุณภาพการใช้ดิจิทัลที่เหมาะสม และกำหนดมาตรฐานในการใช้ดิจิทัล

2. ผู้บริหารสถานศึกษาควรเป็นผู้นำในการนำข้อมูลดิจิทัลมาใช้เพื่อพัฒนาการบริหารและการจัดการศึกษา โดยนำข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยนี้ไปใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาบุคลากรและนักเรียนให้ก้าวทันยุคดิจิทัล

3. ผู้บริหารสถานศึกษาควรเป็นแบบอย่างที่ดีและส่งเสริมให้เกิดความตระหนักในประเด็นทางสังคม จริยธรรมและกฎหมาย ตลอดจนความรับผิดชอบในสิ่งที่เกี่ยวข้อง เพื่อการวิวัฒนาการของวัฒนธรรมของสังคมดิจิทัล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

2. ควรศึกษารูปแบบการพัฒนาผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

3. ควรศึกษาวิจัยแนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1

บรรณานุกรม

กนกอร สมปราชญ์. (2562). *ภาวะผู้นำกับคุณภาพการศึกษา.* โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

กิตติ์โภคิน ธนยศจินดารัชต์. (2562). *การศึกษาลักษณะภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในกลุ่มจังหวัดนครชัยบุรินทร์*. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาบริหารการศึกษา วิทยาลัยนครราชสีมา.

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

ชูชาติ พุทธลา และกนกอร สมปราชญ์. (2561). *องค์ประกอบของภาวะผู้นำทางดิจิทัลสำหรับ ผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจังหวัดหนองบัวลำภู*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาการการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัยรบริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ฏิมากร บุ้นกี้. (2563). *การศึกษาบทบาทภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

เดือนฉาย เงางาม. (2564). ภาวะผู้นำตามหลักกัลยาณมิตรธรรม 7 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุรินทร์. *วารสารพุทธปรัชญาวิวัฒน์, 6*(1), 1-12.

ทินกร บัวชู และทิพภาพร บัวชู. (2562). ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา The Status of Digital Leadership of Education Management Administrators. *วารสารครุศาสตร์สาร : Journal of Educational Studies, 13*(2): 294-285.

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

ปาณัสม์ ชุมภูมยาละ. (2563). *แนวทางการส่งเสริมคุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงยุคดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรดิตถ์ เขต 2*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

พัชรา วาณิชวศิน. (2560). *การพัฒนาภาวะผู้นำ : จากทฤษฎีสู่แนวปฏิบัติที่ดีและกรณีศึกษา.* กรุงเทพมหานคร : ปัญญาชน.

เพ็ญนภา ศรีแปลก. (2563). *การศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว.* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

ภาวินี นิลดำอ่อน. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับสมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาอุบลราชธานี เขต 29. วารสารบัณฑิตศึกษา, 11*(53), 151-161.

ยุวธิดา ชาปัญญา (2559). *ภาวะผู้นำและจริยธรรมของผู้บริหาร*. หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2556). *ภาวะผู้นำ : ทฤษฎีการวิจัยและแนวคิดสู่การพัฒนา.* กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิโรจน์ สารรัตนะ. (2557). *ภาวะผู้นำ: ทฤษฎีและนานาทัศนะร่วมสมัยปัจจุบัน.* กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร.

สมศักดิ์ จีวัฒนา. (2555). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรทางการศึกษาสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาเอก). มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545) *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545.* กรุงเทพมหานคร : พริกหวานกราฟิก.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2563) *นโยบายสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีงบประมาณ 2563.* กรุงเทพมหานคร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560-2564.* สำนักนายกรัฐมนตรี.

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

สุรีรัตน์ รอดพ้น. (2563). *ระดับภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารโรงเรียนประชารัฐสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 1.* (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

สุวัฒน์ จุลสุวรรณ์ และนวรัตน์วดี ชินอัครวัฒน์. (2563). การศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์, 7*(5), 1-16.

Sheninger, E.C. (2014). *Digital Leadership : Changing Paradigms for Changing Times*. United States of America: Corwin.

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

Taro Yamane. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper & Row.

Tran, L. (2017). *Digital Transformation: The 5 Must-Have Skills for DigitalLeaders*. Retrieved from https://www.inloox.com/company/Blog/articles/digital-transformation-the-5-must-have-skills-for-digital-leaders/.

Valdez, Gilbert. (2005) *Technology Leadership: Enhanceing Positive Educational Change.* Retrieved from http://www.ncrel.org/sdrs/areas/issues/educatrs/leadership/le700.html.

การบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

Co-Academic Management in Educational Places under the Secondary Educational Service Area Office, Prachuapkhirikhan

มนต์ทพร วันทมาตย์[1] และพิภพ วชังเงิน[2]

Monthaponr Wanthamat[1] and Pipob Vachungngern[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: monthaponr.mark@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ (1) เพื่อศึกษาการบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ และ (2) เพื่อเปรียบเทียบการบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา การวิจัยนี้เป็นเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถาน ศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ปีการศึกษา 2564 จำนวน 1,070 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 291 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามความคิดเห็นการบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติค่าเอฟ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัย (1) การบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ พบว่าโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และ (2) เปรียบเทียบการบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา พบว่าโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การบริหารงานวิชาการ แบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

ABSTRACT

The research has two purposes those are (1) for co-academic management in educational places under The Secondary Educational Service Area Office, Prachuapkhirikhan and (2) for comparison of co-academic management in educational places under The Secondary Educational Service Area Office, Prachuapkhirikhan classified by educational places'

size. This research is quantitative. Population used in the research were 1,070 executives, teachers and staff in educational places under The Secondary Educational Service Area Office, Prachuapkhirikhan in academic year 2020, 291 person of sampling group. The equipment used in collecting data was a questionnaire about co-academic management in educational places. The data was analyzed by using average, standard deviation, hypothesis test with F-statistics by variant analyzing. The results of the research are (1) in co-academic management in educational places under The Secondary Educational Service Area Office, Prachuapkhirikhan it was found that they are high both generally and separately and (2) in analyzing comparison co-academic management in educational places under The Secondary Educational Service Area Office, Prachuapkhirikhan separating by size of education places it's found that in generally they are statistical different at level .05

Keyword: Co-Academic management in educational places under The Secondary Educational Service Area Office, Prachuapkhirikhan

บทนำ

ในการบริหารงานของโรงเรียน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ มีโอกาสเลือกปฏิบัติได้หลายแบบบางขั้นตอนจำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เนื่องจากการบริหารเป็นงานที่ยุ่งยากซับซ้อนเกี่ยวข้องกับหลายฝ่าย จึงจำเป็นผู้บริหารจะต้องแบ่งงานให้ชัดว่างานใดอยู่ฝ่ายใด เกี่ยวข้องกับเรื่องใด เรื่องใดรีบเร่งควรทำก่อนหลัง การที่ผู้บริหารจะตัดสินใจในทุกเรื่องขององค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งถ้าเกิดการผิดพลาดก็หมายถึงองค์กรอาจจะเสียหาย ส่วนผู้บริหารเองจะต้องรับผิดชอบผลที่เกิดขึ้นด้วย การมีส่วนร่วมจึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างยิ่ง ไม่เว้นแม้การบริหารงานของรัฐบาล จึงเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนปรากฏในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 5 (2525-2529) เป็นต้นไป (ถวิลวดี บุรีกุล, 2548, น.5) ดังนั้นอำนาจการตัดสินใจสั่งการใด ๆ ของผู้บริหารจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย จึงควรเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการที่จะต้องนำเรื่องนั้นๆ ไปปฏิบัติ เข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่แรกเริ่มมากเพียงใดจะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของรู้สึก มีความผูกพันและ ทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารต้องไม่ลืมว่าการตัดสินใจสั่งการใด ๆ ผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องนำไปปฏิบัติ ดังนั้นการพิจารณาเรื่องของการบริหารงานจึงต้องคำนึงว่าการบริหารแบบใดจะเป็นวิธีที่ได้รับการยอมรับและวิธีการใดที่จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามามีส่วนร่วมได้มากที่สุด

งานวิชาการถือเป็นงานที่มีความสำคัญที่สุดเป็นหัวใจของการจัดการศึกษาซึ่งทั้งผู้บริหารโรงเรียนคณะครูและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายต้องมีความรู้ความเข้าใจ ให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมในการวางแผนกำหนดแนวทางปฏิบัติการประเมินผลและการปรับปรุงแก้ไขอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องงานวิชาการของโรงเรียน

ประกอบด้วยงานหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนเป็นหลักซึ่งโรงเรียนจะต้องสร้างหลักสูตรของตนเอง เรียกว่าหลักสูตรสถานศึกษา ดังนั้นครูจะต้องทำหน้าที่ในการสร้างและพัฒนาหลักสูตรการนำหลักสูตร ไปใช้ การออกแบบการจัดการเรียนรู้ ซึ่งแนวทางการปฏิรูปการศึกษานั้น ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.ไพฑูรย์ สินลารัตน์ ได้กล่าวถึงแนวทางความสำเร็จของการปฏิรูปการเรียนรู้ต้องเริ่มที่ชั้นเรียนเป็นหลักสำคัญ โดยผู้บริหารอาจจำความคิดของคนเอง ของครู ผู้ปกครอง หรือข้อมูลทางวิชาการ แล้วหากลุ่มครูช่วยคิดและดำเนิน การพร้อมทำความเข้าใจในเรื่องการเรียนรู้ใหม่ แล้วสร้างความเข้าใจให้ตรงกันหลังจากนั้นจึงวางแผนการคำเนินงานจัดทำคู่มือที่ปฏิบัติได้แล้วเข้าใจตรงกัน (ไพฑูรย์ สินลารัตน์, 2558, น.39)

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

การบริหารแบบมีส่วนร่วม

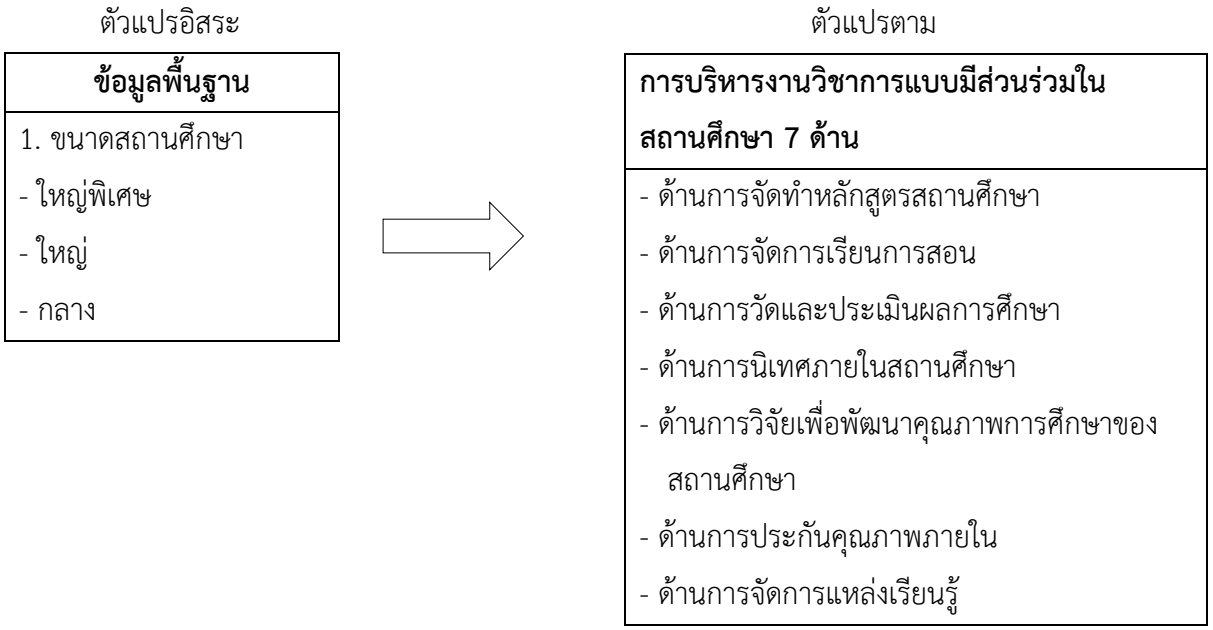
สายสมร ศักดิ์คำดวง (2551, น.247) กล่าวว่า หลักการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย 4 หลักการคือ 1) การมีส่วนร่วมในการวางแผน 2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ 3) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล 4) การมีส่วนร่วมรับผลกระทบ โดยการมีส่วนร่วมแต่ละบทบาท มีความหมายดังนี้ 1) การมีส่วนร่วมในการวางแผน หมายถึงการกำหนดหรือระบุเกี่ยวกับการกระจายโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกระดับในการร่วมรับรู้ข้อมูลการเสนอความคิดเห็นรับฟังความคิดเห็นและร่วมตัดสินใจในขั้นตอนการวางแผน 2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ หมายถึง การกำหนดหรือระบุเกี่ยวกับการกระจายโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกระดับ ในการร่วมรับรู้ข้อมูลการเสนอความคิดเห็นรับฟังความคิดเห็นและร่วมตัดสินใจในการปฏิบัติงาน 3) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล หมายถึง การกำหนดหรือระบุเกี่ยวกับการกระจายโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกระดับในการร่วมรับรู้ข้อมูลการเสนอความคิดเห็น รับฟังความคิดเห็นและร่วมตัดสินใจในการประเมินผลงาน

การบริหารงานวิชาการ

รุ่งชัชดา เวหะชาติ (2550, น. 29-30) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการบริหารงานวิชาการ หมายถึง กระบวนการบริหารกิจกรรมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงการเรียนการสอนให้ดีขึ้นตั้งแต่การกำหนดนโยบายการวางแผน การปรับปรุงการพัฒนาการเรียนการสอนตลอดจนการประเมินผลการสอน เพื่อให้เป็นไป

ตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตรและจุดมุ่งหมายของการจัดการศึกษา เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียนหาก มองการบริหารงานของสถานศึกษางานบริการหารวิชาการ ได้แก่ การบริหารและพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา การบริหารด้านกระพัฒนากระบวนการเรียนรู้การบริหารด้านการวัดผล ประเมินผลและเทียบโอนผลการเรียน การบริหารการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาการบริหารด้านการพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อ การศึกษาการบริหารด้านการพัฒนาแหล่งเรียนรู้การบริหารด้านการนิเทศการศึกษาการบริหาร ด้านการแนะ แนวการศึกษา การบริหารด้านการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาการบริการด้านการส่งเสริม ด้านวิชาการแก่ชุมชน การบริหารด้านการประสานงานความร่วมมือ ในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาอื่น การบริหารด้านการส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการแก่บุคคล ครอบครัวองค์การ บริหารงานวิชาการ จะ เปลี่ยนแปลงไปตามสาระสำคัญของหลักสูตรและนโยบายการบริหารของหน่วยงานระดับกรม เช่น การเร่งรัด ในการพัฒนาคุณภาพการบริหาร การพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น การเรียนการสอน การนิเทศและการประเมิน คุณภาพภายใน ตลอดจนการเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษา เป็นต้น กิจกรรม ต่าง ๆ เหล่านี้ นอกจากจะส่งผลโดยตรงต่อนักเรียนแล้ว ยังส่งผลต่อการบริหารการศึกษาในระดับชาติอีกด้วย ดังนั้นการบริหารงานวิชาการเปนหัวใจสำคัญของการบริหารสถานศึกษา เปนงานที่มีขอบขายที่กวางและมี ความสำคัญตอสถานศึกษา การบริหารทุกอยางก็เพื่อตอบสนองตอความสำเร็จหรืองานทางวิชาการ จุดมุงห มายของงานวิชาการเพื่อพัฒนาคนไทยใหเปนมนุษยที่สมบูรณทั้งรางกาย จิตใจ สติ ปญญา ความรูและ คุณธรรม การบริหารงานวิชาการ จะเปลี่ยนแปลงไปตามสาระสำคัญของหลักสูตรและนโยบายการบริหารของ หน่วยงาน เช่น การเร่งรัดในการพัฒนาคุณภาพการบริหาร การพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น การเรียนการสอน การ นิเทศและการประเมินคุณภาพภายใน ตลอดจนการเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร สถานศึกษา เป็นต้น กิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ นอกจากจะส่งผลโดยตรงต่อนักเรียนแล้วยังส่งผลต่อการบริหาร การศึกษาในระดับชาติอีกด้วย การดำเนินกิจกรรมทางวิชาการจึงต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายลำพัง ผู้บริหารสถานศึกษาเพียงฝ่ายเดียวไม่สามารถจะเป็นผู้ชี้นำได้ในทุกเรื่อง ในการบริหารงานวิชาการจึงจำเป็นที่ คณะครู ทีมงาน หรือแม้แต่คณะกรรมการบริหารสถานศึกษาต้องมีส่วนร่วมในการบริหาร นับตั้งแต่การแสดง ความคิดเห็นการวางแผน การตัดสินใจการปฏิบัติการติดตามตรวจสอบและประเมินผล ทั้งนี้ เพื่อประสิทธิผล ของการบริหารงานวิชาการทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณที่มีต่อผู้เรียนเป็นสำคัญ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

การบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามขนาดสถานศึกษา มีความแตกต่างกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ทั้งหมด 17 โรงเรียน รวมทั้งสิ้น 1,070 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 291 คน การวิจัยครั้งนี้ใช้การสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา ประกอบด้วย สถานศึกษาขนาดกลาง สถานศึกษาขนาดใหญ่ และสถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้นภายใต้กรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 2 ตอน ประกอบด้วยตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับขนาดของสถานศึกษา มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษา เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยเกณฑ์

การให้คะแนนแต่ละระดับ (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert's Rating Scale) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ Google Form จากการส่งแบบสอบถามผ่าน QR Code ได้ จำนวน 291 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงหาความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เปรียบเทียบการบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามขนาดสถานศึกษา ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) การทดสอบรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe)

สรุปผลการวิจัย

1. การบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านการนิเทศภายในสถานศึกษาส่วนด้านการจัดการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2. ผลการเปรียบเทียบการบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า การบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เป็นไปตามสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัย การบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่าการบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ด้านการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา ผู้บริหาร ครู มีส่วนร่วมในการถ่ายทอด ข้อมูล ความรู้เป็นอย่างดี ด้านการจัดการเรียนการสอน มีการดูแลติดตามกระบวนการทำงานของครู เพื่อนำผลการทำงานมาวิเคราะห์หาข้อควรพัฒนา ด้านการวัดและประเมินผลการศึกษา มีกระบวนการคิดวิเคราะห์ และแปลความหมายของข้อมูลได้อย่างน่าเชื่อถือ ด้านการนิเทศภายในสถานศึกษา มีกระบวนการติดตามการทำงานของครูที่สามารถนำมาพัฒนาได้

ด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา มีกระบวนการในการนำผลการวิจัยมาประกอบการตัดสินใจรวมทั้งจัดทำนโยบายและวางแผนบริหารจัดการสถานศึกษา ด้านการประกันคุณภาพภายใน ผู้บริหาร ครู มีส่วนเกี่ยวข้องทางด้านการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ ความรับผิดชอบ การวางแผน การปฏิบัติงาน ตลอดจนการประเมินผลการทำงาน และด้านการจัดการแหล่งเรียนรู้ มีกระบวนการเสริมสร้างให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการเรียนรู้และเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับ กมล ภู่ประเสริฐ (2544, น.6) ที่กล่าวว่า การบริหารงานวิชาการหมายถึงการบริหารงานที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา อันเป็นเป้าหมายสูงสุดของภารกิจของสถานศึกษา เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยขอนำมาอภิปรายตามลำดับดังนี้

1.1 ด้านการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหาร ครู ชุมชน มีกระบวนการในการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้เป็นอย่างดี และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งสอดคล้องกับ อนุศักดิ์ เกตุสิริ (2549 :น.2) ได้ให้ความหมายของหลักสูตรว่า หลักสูตร หมายถึง แผนการจัดการ ศึกษาให้ผู้เรียนตามจุดมุ่งหมายที่ต้องการ โดยกำหนดจุดหมาย เนื้อหา และแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน รวมถึงวิธีการประเมินผลไว้อย่างชัดเจน

1.2 ด้านการจัดการเรียนการสอน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ มีการดูแลติดตามกระบวนการทำงานของครู เพื่อนำผลการทำงานมาวิเคราะห์หาข้อควรพัฒนา ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการจัดการเรียนรูตาม มาตรา 22 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแหงชาติ พ.ศ.2542 และแกไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 ที่กำหนดวา การจัดการศึกษาตองยึดหลักวาผูเรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรูและพัฒนาตนเองได และถือวาผูเรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการเรียนรูตองส่งเสริมใหผูเรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ การจัดกระบวนการเรียนรูตองผสมผสานสาระความรูดานตาง ๆ ตองมีลักษณะหลากหลายตามความเหมาะสมของแตละระดับการเรียนรูที่เนนผูเรียนสำคัญที่สุด หรือผูเรียนเป็นศูนยกลาง ไมใชวิธีสอนแตเปนเทคนิคการจัดการใหผูเรียนไดมีโอกาสเรียนรูดวยตนเอง โดยมุงพัฒนาคนใหสมบูรณทั้งรางกาย จิตใจ สติปญญา ความรู และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต และสามารถอยูรวมกับผูอื่นไดอยางมีความสุข

1.3 ด้านการวัดและการประเมินผลการศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีกระบวนการคิดวิเคราะห์ และแปลความหมายของข้อมูลได้อย่างน่าเชื่อถือ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับ สำนักพัฒนาระบบบริหาร (2545 : น.129) กลาววา การวัดและการประเมินผลมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาการศึกษา คือ 1) เปนเครื่องมือสำคัญในการกำกับ ติดตามกิจกรรมการเรียนการสอนอยางตอเนื่อง 2) เป็นเครื่องมือผลักดันหรือกระตุนใหเกิดการพัฒนาเปลี่ยนการเรียนการสอนและสงเสริมการวิจัยในชั้นเรียน 3) เป็นเครื่องมือนำไปสูการพัฒนาการเรียนรูของผูเรียน 4) เสริมประสิทธิภาพการจัดการ เชน การประเมินเพื่อพัฒนาหลักสูตรทั้งระบบ ผลจากการประเมินสามารถนำมากำหนดยุทธศาสตรเพื่อการบริหารจัดการ

1.4 ด้านการนิเทศภายในสถานศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีกระบวนการติดตามการทำงานของครูที่สามารถนำมาพัฒนาได้ กระบวนการปฏิบัติงานที่ผู้บริหารโรงเรียนและครูในโรงเรียนได้วางแผนและดำเนินการร่วมกันเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบติงานด้านวิชาการให้ได้ผลดีขึ้น

1.5 ด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานศึกษา มีกระบวนการในการนำผลการวิจัยมาประกอบการตัดสินใจรวมทั้งจัดทำนโยบายและวางแผนบริหารจัดการสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ วรรณี โสมประยูร (2546, น.12) กล่าวว่า การวิจัยและพัฒนา หมายถึง การวิจัย ที่นำองค์ความรู้จากผลการวิจัยประเภทต่าง ๆ หรือการนำสิ่งประดิษฐ์ ที่มีอยู่แล้วไปจัดกระทำต่ออย่างเป็นระบบต่อเนื่องในกระบวน การวิจัยและกระบวนการพัฒนาที่เชื่อมโยงเข้าด้วยกันเป็นชุดโครงการวิจัย เพื่อต่อยอดของเดิมให้เพิ่มผลผลิตที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ตอผู้ที่นำผลการวิจัยไปใช้

1.6 ด้านการประกันคุณภาพภายใน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานศึกษา ผู้บริหาร ครู มีส่วนเกี่ยวข้องทางด้านการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ ความรับผิดชอบ การวางแผนการปฏิบัติงาน ตลอดจนการประเมินผลการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) 2545 หมวด 6 มาตรา 48 ว่าให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหาร การศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการทำรายงานประจำปี เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประเมินภายนอกระบบการประกันคุณภาพภายในจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สถานศึกษาทุกแหงจะต้องนำไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา เพื่อเป็นการสร้างความมันใจให้กับผู้ปกครองชุมชนนักเรียนจะได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ

1.7 ด้านการจัดการแหล่งเรียนรู้ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ มีกระบวนการเสริมสร้างให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการเรียนรู้และเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับ พนิจดา วีระชาติ (2542) กล่าวถึง การนำแหล่งชุมชนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ไว้ดังนี้ทรัพยากรในชุมชนประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ หลายอย่างการนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา

2. การบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามขนาดสถานศึกษา ผู้วิจัยขอนำมาอภิปรายตามลำดับดังนี้

2.1 จากผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลทั่วไปจำแนกตามขนาดสถานศึกษา ของผู้บริหาร ครูที่มีความคิดเห็นต่อการบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมุติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิตรา แก้วมะ (2563, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารกับประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1 ที่พบว่าผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารกับ

ประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1.จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา ในข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ร่วมจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาที่สอดคล้องความต้องการของชุมชนและท้องถิ่น ดังนั้น สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จึงควรสนับสนุนส่งเสริม และมีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาที่สอดคล้องความต้องการของชุมชนและท้องถิ่นมากขึ้น

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านการจัดการเรียนการสอน ในข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือผู้บริหาร ครู และผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการเลือกแหล่งความรู้ให้กับผู้เรียน ดังนั้น สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จึงควรสนับสนุนส่งเสริม และมีส่วนร่วมในการเลือกแหล่งความรู้ให้กับผู้เรียนมากขึ้น

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านการวัดและการประเมินผลการศึกษา ในข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหาร ครู ผู้ปกครองและนักเรียนร่วมประเมินผลการสอน ดังนั้น สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จึงควรสนับสนุนส่งเสริม และมีส่วนร่วมในการร่วมประเมินผลการสอนมากขึ้น

4. จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านการนิเทศภายในสถานศึกษา ในข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารครูและผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการเรียนการสอนของครู ดังนั้น สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จึงควรสนับสนุนส่งเสริม และมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการเรียนการสอนของครูมากขึ้น

5. จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ในข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ร่วมเรียนรู้และจัดทำงานวิจัยในชั้นเรียน ดังนั้น สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จึงควรสนับสนุนส่งเสริม และมีส่วนร่วมในการร่วมเรียนรู้และจัดทำงานวิจัยในชั้นเรียนมากขึ้น

6. จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านการประกันคุณภาพภายใน ในข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ร่วมประเมินคุณภาพภายใน และมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ดังนั้น สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จึงควรสนับสนุนส่งเสริม และมีส่วนร่วมในการร่วมประเมินคุณภาพภายใน และมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษามากขึ้น

7. จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านการจัดการแหล่งเรียนรู้ ในข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ร่วมเรียนรู้และจัดทำงานวิจัยในชั้นเรียน ดังนั้น สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จึงควรสนับสนุน ส่งเสริม และมีส่วนร่วมในการร่วมสร้างเครือข่ายแหล่งเรียนรู้ในท้องถิ่นมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1 ควรศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาการบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึก

2 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการแบบมีส่วนร่วมโดยเฉพาะบทบาทที่แตกต่างกันในด้านการจัดการเรียนการสอนของ ผู้บริหาร และครู ซึ่งจะเกิดแนวทางในการมีส่วนร่วมในการพัฒนา การจัดการเรียนการสอนมากขึ้น

บรรณานุกรม

กมล ภู่ประเสริฐ. (2545). *การบริหารงานวิชาการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: เมธีทิปส์.

ถวิลวดี บุรีกุล. (2548). *การมีส่วนร่วม:แนวคิด ทฤษฎี และกระบวนการ*. กรุงเทพฯ: สถาบัน พระปกเกล้า.

พนิจดา วีระชาติ. (2542). *การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

ไพฑูรย์ สินลารัตน์.(2558). *ปฏิรูปการเรียนรู้ ปฏิรูปการศึกษากลับทางจากล่างขึ้นบน.* กรุงเทพฯ:สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา.

รุ่งรัชดาพร เวหะชาติ. (2550). *การบริหารงานวิชาการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. สงขลา: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ.

วรรณี โสมประยูร. (2546) . *การวิจัยและพัฒนาทางด้านการศึกษา*. วารสารวิชาการ.

สายสมร ศักดิ์คำดวง. (2551). *การพัฒนาตัวชี้วัดในการบริหารจัดการที่ดีสำหรับโรงเรียนที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน.* (ดุษฎีนิพนธ์ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อนุศักดิ์ เกตุสิริ. (2549). *หลักสูตรและการบริหารหลักสูตร.* อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

Leadership of School Administrators in the Management of the Professional Learning Community in Secondary Schools in the Secondary School Educational Service Area Office Prachuap Khiri Khan

ธีราภรณ์ จันทร์แฝก[1] และพิภพ วชังเงิน [2]

Theeraphorn Janfaek[1] and Pipop Vachang Ngern[2]

นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต[1]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: num10849@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ (1) เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ และ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามขนาดโรงเรียน การวิจัยนี้เป็นเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ปีการศึกษา 2564 จำนวน 1,070 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 291 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามความคิดเห็นภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติค่าเอฟ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัย (1) ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ พบว่าโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และ (2) ด้านวิเคราะห์เปรียบเทียบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามขนาดของสถานศึกษา พบว่าโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา ในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

Abstract

This research has two objectives (1) to study the leadership of school administrators in the management of the professional learning community in secondary schools in the Secondary School Educational Service Area Office Prachuap Khiri Khan and (2) to compare the leadership of school administrators in the management of the professional learning community of in secondary schools in the Secondary School Educational Service Area Office Prachuap Khiri Khan, classified by school size. This is quantitative research. The population in the research included executives, teachers and staff in schools under the Secondary School Educational Service Area Office Prachuap Khiri Khan 1,070, in academic year 2021. The sample was 291 people. The instruments used in the research was questionnaires, related with opinions of school administrators leadership in the management of the professional learning community of in secondary schools. The statistics used to collect data in the research included mean, standard deviation, test hypothesis with F-value statistics by analyzing variance. Findings (1) leadership of school administrators in the management of the professional learning community of in secondary schools in the Secondary School Educational Service Area Office Prachuap Khiri Khan in the overall and individual aspects were very high (2) the compared analysis the leadership of school administrators in the management of the professional learning community in secondary schools in the Secondary School Educational Service Area Office Prachuap Khiri Khan, classified by school size was found that in overall the difference was statistically significant at .05.

Keywords: Leadership of school administrators, in the management of the professional learning community of in secondary schools, the Secondary school educational service area office Prachuap Khiri

บทนำ

การศึกษาถือเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาคนให้มีความเจริญก้าวหน้าและเป็นรากฐานที่สำคัญในพัฒนาประเทศชาติให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ปัจจุบัน และกระบวนทัศน์ทางการศึกษาที่เปลี่ยนไปเป็นสิ่งที่บ่งชี้ว่าทั้งบรรดาผู้จัดการศึกษาทั้งหลาย จำเป็นต้องร่วมกันกำหนดบทบาทใหม่ที่เหมาะสม มีโอกาสได้ใช้เวลาที่เหลือส่วนใหญ่ไปกับการจัดทำแผนเตรียมการสอน การประชุมปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงาน การให้คำปรึกษาและทำงานกับนักเรียนเป็นรายบุคคล การแวะเยี่ยมชั้นเรียนอื่นเพื่อสังเกตการเรียนการสอน และการได้ใช้เวลาไปเพื่อกิจกรรมต่าง ๆ ด้านการพัฒนาวิชาชีพของครูมากขึ้นเป็นต้น การที่จะ

ให้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเกิดขึ้นได้นั้น จำเป็นต้องสร้างความตระหนัก และให้มุมมองใหม่ต่อสาธารณชนและวงการวิชาชีพครูที่ต้องเน้นและเห็นคุณค่าของความจำเป็นต้องพัฒนาครูให้มีความเป็นมืออาชีพยิ่งขึ้น ถ้าหากต้องการคุณภาพการศึกษาของผู้เรียน ดังที่มีผู้กล่าวว่า “ครูต้องเป็นบุคคลแรกที่ต้องเป็นผู้เรียน” (Teachers are the first learners) โดยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมในชุมชนการเรียนรู้แห่งวิชาชีพ ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิผลมากขึ้นและช่วยให้ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของผู้เรียนสูงตามไปด้วย มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิลส์ และ ฮาร์เกรฟส์ (Giles and Hargreaves) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความยั่งยืนของโรงเรียนนวัตกรรมโดยองค์การแห่งการเรียนรู้และชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพต่อการปฏิรูปมาตรฐานการศึกษา (The Sustainability of Innovative Schools as Learning Organizations and Professional Learning Communities during Standardized Reform) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า โรงเรียนที่มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้และชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพสามารถต้านทานแรงกดดันจากการแข่งขันการเปลี่ยนแปลงและการปฏิรูปมาตรฐานการศึกษาอันเป็นอุปสรรคสำคัญของการก้าวสู่โรงเรียนนวัตกรรมโดยองค์การแห่งการเรียนรู้และชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพนำมาซึ่งการสร้างวัฒนธรรมใหม่ของครู ภาวะผู้นำแบบกระจายอำนาจและการวางแผนความสำเร็จของภาวะผู้นำ ในขณะที่การปฏิรูปมาตรฐานคือตัวขับเคลื่อนให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ภายในโรงเรียนและชุมชนแห่งการเรียนรู้ของครู ทั้งนี้ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพเป็นรูปแบบองค์การสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นการสร้างสรรค์นวัตกรรมและมีความยืดหยุ่นสูง

ประเทศไทยมีการพัฒนาระบบการศึกษาให้มีความเหมาะสมต่อยุคศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทางด้านต่าง ๆ อันได้แก่ ด้านสังคม วัฒนธรรม การเมือง เศรษฐกิจ การศึกษา เทคโนโลยีและการสื่อสาร ฯลฯ ทำให้ระบบการศึกษาจำเป็นต้องมีการพัฒนาให้ทันสมัยส่งเสริมการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ครูต้องเปลี่ยนบทบาทของตนเองมาเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียน ผู้เรียนเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่สุดในการจัดการเรียนการสอนตามแนวคิดของ สำนักพัฒนาครูและบุคลากรการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ ที่ว่า PLC (Professional Learning Community) หรือ "ชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ หมายถึง การรวมตัว ร่วมใจ ร่วมพลัง ร่วมทำ และร่วมเรียนรู้ร่วมกันของครู ผู้บริหาร และนักการศึกษาบนพื้นฐานวัฒนธรรมความสัมพันธ์แบบกัลยาณมิตร สู่คุณภาพการจัดการเรียนรู้ที่เน้นความสำเร็จหรือประสิทธิผลของผู้เรียนเป็นสำคัญและความสุขของการทำงานร่วมกันของสมาชิกในชุมชน PLC เป็นเครื่องมือในการพัฒนาไม่ใช่หัวเรื่องในการสอน และจากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC : Professional Learning Community) นั้น พบว่าทั้งในประเทศและต่างประเทศมีการทำการวิจัยเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาโดยใช้การพัฒนาทางวิชาชีพของครูเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนและส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ทางวิชาชีพ แนวคิดดังกล่าวได้รับการยอมรับเป็นอย่างดีในการพัฒนาครูเพื่อให้ครูพัฒนาผู้เรียนยกระดับผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพถือได้ว่าเป็นการจัดการที่เกิดจากความร่วมมือร่วมใจของผู้บริหารสถานศึกษาและคณะครูมุ่งสู่จุดมุ่งหมายในการพัฒนาผู้เรียน

ข้าพเจ้าสนใจทำวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการยกระดับผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมในการทำงานร่วมกันในสถานศึกษา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามขนาดสถานศึกษา

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำ (Leadership) หรือความเป็นผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการนำ (The American Heritage Dictionary, 1985) จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับความสำเร็จของผู้นำ ภาวะผู้นำได้รับความสนใจและมีการศึกษามาเป็นเวลานานแล้ว เพื่อให้รู้ว่าอะไรเป็นองค์ประกอบที่จะช่วย ให้ผู้นำมีความสามารถในการนำหรือมีภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ การศึกษานั้นได้ศึกษาตั้งแต่คุณลักษณะ (Traits) ของผู้นำอำนาจ (Power) ของผู้นำพฤติกรรม (Behavior) ของผู้นำแบบต่าง ๆ และอื่น ๆ ในปัจจุบันนี้ก็ยังมีการศึกษาภาวะผู้นำอยู่ตลอดเวลาและพยายามจะหาภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพในแต่ละองค์การและในสถานการณ์ต่าง ๆ กัน

แนวคิด/ทฤษฎีเกี่ยวกับชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ

ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ หมายถึง การรวมตัวกันของครูเพื่อร่วมกันจัดการความรู้โดยมีเป้าหมายร่วมกันที่มีผลต่อศิษย์ให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้นและเกิดผลดีต่อตัวครูเองให้มีความสามารถมีความสุขและมีความก้าวหน้าทางวิชาชีพยิ่งขึ้นจึงเป็นกระบวนการ/กลไกที่สนับสนุนให้ครูสร้างความรู้และนำความรู้ไปใช้ทำหน้าที่ครูเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการรู้จริง (Mastery) รวมถึงการปรับบทบาทของครูสู่การเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียน (Learning Facilitator) หรือครูฝึก (Coach) และปรับห้องเรียนจากห้องสอนมาเป็นห้องเรียนรู้ (ประเวศ วะสี, 2556)

องค์ประกอบของชุมชนการเรียนรู้วิชาชีพทางการศึกษา

ในระดับสถานศึกษาหรือระดับผู้ประกอบวิชาชีพนำเสนอเป็นองค์ประกอบที่มาจากข้อมูลที่รวบรวมและวิเคราะห์จากเอกสารทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศนำเสนอเป็น 6 องค์ประกอบในบริบทสถานศึกษา องค์ประกอบที่ 1 วิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) วิสัยทัศน์ร่วมเป็นการมองเห็นภาพเป้าหมาย ทิศทางเส้นทางและสิ่งที่จะเกิดขึ้นจริงเป็นเสมือนเข็มทิศในการขับเคลื่อน PLC ที่มีทิศทางร่วมกัน โดยมีวิสัยทัศน์เชิง

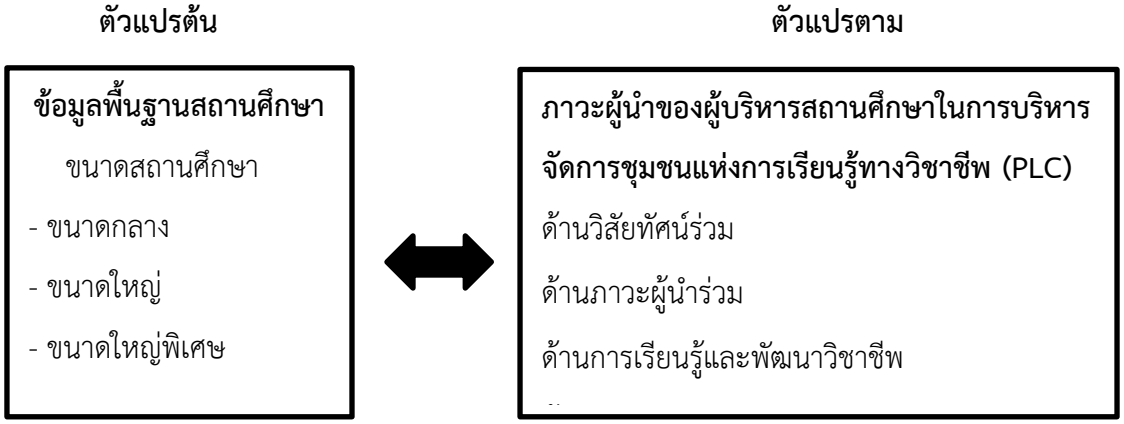
อุดมการณ์ทางวิชาชีพร่วมกัน (Sergiovanni, 1994) คือพัฒนาการการเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นภาพความสำเร็จที่มุ่งหวังในการนำทางร่วม องค์ประกอบที่ 2 ทีมร่วมแรงร่วมใจ (Collaborative Teamwork) ทีมร่วมแรงร่วมใจเป็นการพัฒนามาจากกลุ่มที่ทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ ลักษณะการทำงานร่วมกันแบบมีวิสัยทัศน์ คุณค่าเป้าหมาย และพันธกิจร่วมกัน รวมกันด้วยใจจนเกิดเจตจำนงในการทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้บรรลุผลที่การเรียนรู้ของผู้เรียน (Louis, Kruse, & Marks, 1996) (วิจารณ์ พานิช, 2554; Olivier & Hipp, 2006; Little & McLaughlin, 1993) องค์ประกอบที่ 3 ภาวะผู้นำร่วม (Shared Leadership) ภาวะผู้นำร่วมใน PLC มีนัยสำคัญของการผู้นำร่วม 2 ลักษณะสำคัญ คือ ภาวะผู้นำผู้สร้างให้เกิดการนำร่วมและภาวะผู้นำร่วมกันให้เป็น PLC ที่ขับเคลื่อนด้วยการนำร่วมกัน องค์ประกอบที่ 4 การเรียนรู้และการพัฒนาวิชาชีพ (Professionalพ learning and development) การเรียนรู้และการพัฒนาวิชาชีพใน PLC มีจุดเน้นสำคัญ 2 ด้านคือการเรียนรู้เพื่อพัฒนาวิชาชีพและการเรียนรู้เพื่อจิตวิญญาณความเป็นครู สอดคล้องกับแนวคิดของ Dale (1969) แนวคิดกรวยประสบการณ์ (Cone of Experience) ยืนยัน ที่ว่าการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ตรงจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการเรียนรู้ได้มากที่สุดด้วยบริบท PLC ที่มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม (Sergiovanni, 1994) จึงทำให้การเรียนรู้จากโจทย์และสถานการณ์ที่ครูจะต้องจัดการเรียนรู้ที่ยึดผู้เป็นสำคัญเป็นการร่วมเห็น ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ (Dufour, 2006) องค์ประกอบที่ 5 ชุมชนกัลยาณมิตร (Caring community) กลุ่มคนที่อยู่ร่วมโดยมีวิถีและวัฒนธรรมการอยู่ร่วมกันในชุมชนมีคุณลักษณะคือมุ่งเน้นความเป็นชุมชนแห่งความสุข ทั้งการทำงานและการอยู่ร่วมกันที่มีลักษณะวัฒนธรรมแบบ “วัฒนธรรมแบบเปิดเผย” ที่ทุกคนมี เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นของตนเป็นวิถีแห่งอิสรภาพและเป็นพื้นที่ให้ความรู้สึกปลอดภัยหรือปลอดการใช้อำนาจกดดัน บนพื้นฐานความไว้วางใจเคารพซึ่งกันและกันมีจริยธรรมแห่งความเอื้ออาทรเป็นพลังเชิงคุณธรรมคุณงามความดีที่สมาชิกร่วมกันทำงานแบบอุทิศ ตนเพื่อวิชาชีพโดยมีเจตคติเชิงบวกต่อการศึกษาและผู้เรียนสอดคล้องกับ Sergiovanni ที่ว่า PLC เป็นกลุ่มที่มีวิทยสัมพันธ์ต่อกันเป็นกลุ่มที่เหนียวแน่นจากภายในใช้ความเป็นกัลยาณมิตรเชิงวิชาการต่อกันทำให้ลดความโดดเดี่ยวระหว่างปฏิบัติงานสอนของครูเชื่อมโยงปฏิสัมพันธ์กันทั้งในเชิงวิชาชีพและชีวิตมีความศรัทธาร่วมอยู่ร่วมกัน องค์ประกอบที่ 6 โครงสร้างสนับสนุนชุมชน (Supportive structure) โครงสร้างที่สนับสนุนการก่อเกิดและคงอยู่ของ PLC มีลักษณะดังนี้ลดความเป็นองค์การที่ยึดวัฒนธรรมแบบราชการหันมาใช้วัฒนธรรมแบบกัลยาณมิตรทางวิชาการแทนเป็นวัฒนธรรมที่ส่งเสริมวิสัยทัศน์การดำเนินการที่ต่อเนื่องและมุ่งความยั่งยืน จัดปัจจัยเงื่อนไขสนับสนุนตามบริบทชุมชนมีโครงสร้างองค์การแบบไม่รวมศูนย์ (Sergiovanni, 1994)

ความสำคัญของชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ

ความสำคัญของชุมชนแห่งการเรียนรู้ในโรงเรียนแห่งการเรียนรู้ (Professional Learning Community : PLC) ด้านความสำคัญของชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ จากผลการวิจัยโดยของ ฮอร์ด (Hord, 1997) ที่ยืนยันว่าการดำเนินการในรูปแบบ PLC นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเชิงคุณภาพทั้งด้านวิชาชีพและผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนจากการสังเคราะห์รายงานการวิจัยเกี่ยวกับโรงเรียนที่มีการจัดตั้ง PLC โดยใช้คำถามว่าโรงเรียนดังกล่าวมีผลลัพธ์อะไรบ้างที่แตกต่างไปจากโรงเรียนทั่วไปที่ไม่มีชุมชนแห่งวิชาชีพและถ้า

แตกต่างแล้วจะมีผลดีต่อครูผู้สอนและต่อนักเรียน ความสำคัญระดับผู้ประกอบวิชาชีพ ซึ่งประกอบด้วยครูผู้สอนและผู้บริหารของโรงเรียน โดยชุมชนแห่งการเรียนรู้ในระดับที่สองจะมีลักษณะเด่นตรงที่มีการจัดตั้งสิ่งที่เรียกว่าชุมชนแห่งวิชาชีพ หรือ Professional Community ซึ่งเป็นกลไกสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการเป็นโรงเรียนแห่งการเรียนรู้ การมีชุมชนแห่งวิชาชีพจะช่วยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทั้งครูผู้สอนและผู้บริหารได้ใช้หลักการแห่งวิชาชีพของตนไปเพื่อการปรับปรุงด้านวิธีการสอนและด้านทักษะภาวะผู้นำ โดยใช้วิธีการศึกษาค้นคว้า การวิเคราะห์ไตร่ตรอง การใช้วิธีเสวนาและการได้รับข้อมูลย้อนกลับที่แต่ละคนมีต่อกันกลับคืนมา

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามขนาดโรงเรียนมีความแตกต่างกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร และครูและบุคลากรในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ปีการศึกษา 2564 ทั้งหมด 17 โรงเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร ครูและบุคลากรในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 291 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จของ Taro Yamane โดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับขนาดสถานศึกษา มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามแนวคิดของครอนบาค (Cronbach) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ Google Form จากการส่งแบบสอบถามผ่าน QR Code ได้จำนวน 291 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาแจกแจงหาความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ใช้การวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เปรียบเทียบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามขนาดสถานศึกษา ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ทำการทดสอบรายคู่ ตามวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe)

สรุปผลการวิจัย

ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเรียนรู้และพัฒนาวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านชุมชนกัลยาณมิตร ด้านวิสัยทัศน์ร่วม ส่วนด้านภาวะผู้นำร่วมมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1) ด้านวิสัยทัศน์ร่วม พบว่า สถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษาด้านวิสัยทัศน์ร่วมมากกว่าสถานศึกษาขนาดใหญ่และขนาดกลาง และสถานศึกษาขนาดใหญ่มีภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษา ด้านวิสัยทัศน์ร่วมมากกว่าสถานศึกษาขนาดกลาง

2) ด้านภาวะผู้นำร่วม พบว่า สถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษาด้านภาวะผู้นำร่วม รวมมากกว่าสถานศึกษาขนาดใหญ่และขนาดกลาง และสถานศึกษาขนาดใหญ่มีภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการ

บริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษาด้านภาวะผู้นำร่วม มากกว่าสถานศึกษาขนาดกลาง

3) ด้านการเรียนรู้และพัฒนาวิชาชีพ พบว่า สถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษาด้านการเรียนรู้และพัฒนาวิชาชีพมากกว่าสถานศึกษาขนาดใหญ่และขนาดกลาง และสถานศึกษาขนาดใหญ่มีภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษาด้านการเรียนรู้และพัฒนาวิชาชีพมากกว่าสถานศึกษาขนาดกลาง

4) ด้านชุมชนกัลยาณมิตร พบว่า สถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษาด้านชุมชนกัลยาณมิตรมากกว่าสถานศึกษาขนาดใหญ่และขนาดกลาง และสถานศึกษาขนาดใหญ่มีภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษาด้านชุมชนกัลยาณมิตรมากกว่าสถานศึกษาขนาดกลาง

ผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามขนาดสถานศึกษา เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษามีความแตกต่างกันตามขนาดสถานศึกษา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เป็นไปตามสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากการผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านวิสัยทัศน์ร่วมอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้บริหารและครูมีการปฏิรูปการเรียนรู้ที่มุ่งพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารและครูมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ทิศทาง เป้าหมายในการทำงาน สร้างอุดมการณ์ในการพัฒนาวิชาชีพเพื่อการปฏิรูปการเรียนรู้ที่พัฒนาการการเรียนรู้ของผู้เรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมุทร สมปอง (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการสร้างชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพครูในโรงเรียนประถมศึกษา : การวิจัยปฏิบัติการแบบมีส วนร่วม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านภาวะผู้นำร่วมอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้บริหารและครูมุ่งการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารและครูมีการร่วมกันขับเคลื่อนชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ มุ่งพัฒนาการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ส่งเสริมให้เกิดการเรีย นรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงทั้งตนเองและวิชาชีพ สร้างแรงบันดาลใจเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้สำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยกรองกาญจน์ นาแพร (2560) ได้ศึกษา เรื่อง การเป็นชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนประถมศึกษาของรัฐ จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการเรียนรู้และพัฒนาวิชาชีพอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้บริหารและครูมีการเรียนรู้ที่สร้างความเข้าใจ สะท้อนการเรียนรู้และช่วยเหลือซึ่งกันและกันใช้วิธีการสอนที่หลากหลายริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยประสบการณ์ตรงในงานที่ลงมือปฏิบัติร่วมกัน มีการเรียนรู้ที่สร้างความเข้าใจ สะท้อนการเรียนรู้และช่วยเหลือซึ่งกันและกันใช้วิธีการสอนที่หลากหลายริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ โกศล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสถานศึกษาโดยใช้แนวคิดชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพเพื่อจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ สำหรับสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 24 โดยภาพรวมมีสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด

1.4 ด้านชุมชนกัลยาณมิตรอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้บริหารและครูมีความศรัทธาร่วมกันตามหลักปฏิบัติงานการจัดการเรียนรู้ทางวิชาชีพร่วมกัน มีอัตลักษณ์ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการนำไปใช้ในการดำเนินงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน มีความศรัทธาร่วมกันตามหลักปฏิบัติงานการจัดการเรียนรู้ทางวิชาชีพร่วมกัน มีอัตลักษณ์ด้านคุณธรรมจริยธรรมในการนำไปใช้ในการดำเนินงาน ประพฤติปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้บริหารและครูสร้างผู้เรียนที่มีคุณภาพต่อการพัฒนาสถานศึกษาและสังคมมีวิถีและวัฒนธรรมการอยู่ร่วมกัน ร่วมทำงานแบบอุทิศตนเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพโดยยึดหลักวินัยเชิงบวก ใช้ความเป็นกัลยาณมิตรเชิงวิชาการต่อกันมุ่งเน้นความเป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ และสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้มีความสุขทั้งการทำงานและการอยู่ร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา วันเสน (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานตามแนวทางชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. จากผลการเปรียบเทียบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ โดยจำแนกตามขนาดสถานศึกษา ผู้วิจัยขอนำมาอภิปรายตามลำดับดังนี้

2.1 จากผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลทั่วไปจำแนกสถานศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษมีภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยภาพรวมมากกว่าสถานศึกษาขนาดใหญ่และขนาดกลางและสถานศึกษาขนาดใหญ่มีภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพในโรงเรียนมัธยมศึกษา โดยภาพรวมมากกว่าสถานศึกษาขนาดกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัญชลี ทองประสพ

(2563) ได้ศึกษาสภาพชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3 ที่พบว่า ผลการวิจัยพบว่า 1) ชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3 โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก พบว่ามีระดับการปฏิบัติมากเรียงตามลำดับ คือ ด้านทีมร่วมแรงร่วมใจ รองลงมาคือ ด้านการเรียนรู้และการพัฒนาวิชาชีพด้านชุมชนกัลยาณมิตร ด้านโครงสร้างสนับสนุนชุมชน ด้านวิสัยทัศน์ร่วม และด้านภาวะผู้นำร่วม ตามลำดับ 2) การเปรียบเทียบชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3 จำแนกตามขนาดสถานศึกษาโดยภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ผู้บริหารสถานศึกษาขนาดใหญ่ มีการปฏิบัติมากกว่าผู้บริหาร สถานศึกษาขนาดกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านทักษะการสื่อสาร ผู้บริหารมีวิธีการสื่อสารที่ทำให้บุคลากรเกิดการรับรู้ร่วมกัน และมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อกันทำให้เกิดความร่วมมือในองค์การมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรพัฒนาและศึกษาการสร้างความเข้าใจให้ตรงกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านทักษะการคิดวิเคราะห์ และการคิดสร้างสรรค์ ผู้บริหารสามารถคิดเชื่อมโยงได้อย่างเป็นระบบจากส่วนย่อยไปหาส่วนใหญ่ได้อย่างเป็นองค์รวมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรศึกษาและพัฒนาการบริหารสถานศึกษาอย่างเป็นองค์รวมเพื่อให้การบริหารงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านทักษะทางเทคโนโลยี และการใช้ดิจิตอล ผู้บริหารสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิตอลได้อย่างสร้างสรรค์มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรพัฒนาการใช้เทคโนโลยีดิจิตอลในการบริหารสถานศึกษาอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้การบริหารสถานศึกษาโดยใช้เทคโนโลยีดิจิตอลเป็นรูปธรรมมากขึ้น

4. จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ผู้บริหารมีความยืดหยุ่นเข้าใจความแตกต่างและความต้องการของแต่ละบุคคล มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรพัฒนาทักษะการบริหารสถานศึกษาให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นจะได้เข้าใจความแตกต่างและความต้องการของแต่ละบุคคล

5. จากผลการวิจัยที่พบว่า ด้านทักษะการแก้ปัญหาผู้บริหารสามารถคัดเลือกวิธีการที่เป็นไปได้มากที่สุดในการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรศึกษาวิธีการแก้ปัญหาเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาในการบริหารสถานศึกษา

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยทักษะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาและกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เพื่อจะได้เปรียบเทียบความแตกต่างและทราบแนวปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับผู้บริหารที่บรรจุใหม่

2. ควรศึกษาการวิจัยเกี่ยวกับ การเปรียบเทียบผลการใช้ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านเทคนิค ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความคิดรวบยอด ตามความคิดเห็นของครูผู้สอนเท่านั้น

บรรณานุกรม

กรองกาญจน์ นาแพร. (2560). *การเป็นชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการ ในโรงเรียนประถมศึกษาของรัฐ จังหวัดสมุทรสาคร*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). *คู่มือการขับเคลื่อนกระบวนการ PLC ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพสู่สถานศึกษาสำหรับศึกษานิเทศก์*. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.

กาญจนา วันเสน. (2562). *การศึกษาเปรียบเทียบสภาพการดำเนินงานตามแนวทางชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พิษณุโลก เขต 2*. (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

ประเวศ วะสี. (2556). *“ชุมชนการเรียนรู้ครู : เปลี่ยน“ห้องเรียน” ให้เป็น“ห้องเรียน (รู้),” รายงานสรุปการเสวนาวิชาการเวทีปฏิรูปการเรียนรู้สู่การศึกษาเพื่อคนทั้งมวลครั้งที่ 17*. กรุงเทพมหานคร.

วิจารณ์ พานิช. (2554). *วิถีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษ ที่ 21*. ตถาตาพลับลิเคชั่นจำกัด, กรุงเทพฯ.

ศิริรัตน โกศล. (2559). *การพัฒนาสถานศึกษาโดยใชแนวคิดชุมชนการเรียนรูทางวิชาชีพเพื่อจัดการเรียนรูที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ สำหรับสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 24*. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สมุทร สมปอง. (2558). *การพัฒนารูปแบบการสรางชุมชนการเรียนรูทางวิชาชีพครูในโรงเรียนประถมศึกษา: การวิจัยปฏิบัติการแบบมีสวนรวม*. (วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อัญชลี ทองประสพ .(2563). *สภาพชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3 ปีที่ 5 .วารสารลวะศรี* มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

DuFour, R., R. Eakey and T. Many. (2006). Learning by doing. A handbook for professional learning communities at work. Solution Tree, Bloomington.

Hord, S.M. (1997). *Professional learning communities : Communities of inquiry and improvement*. Austin : Southwest Educational Development Laboratory.

ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

Academic Leadership in the 21st Century of Primary School Administrators under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 2

วรัญญู ล้อมเจริญสุข[1] และพิภพ วชังเงิน[2]

Waranyu Lomcharoensuk[1] and Pipob Vachung Ngem[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: idekkadee@gmail.com[1], Pipobvachungngem@gmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ (1) เพื่อทราบครูมีการรับรู้ต่อภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 (2) เพื่อเปรียบเทียบครูมีการรับรู้ต่อภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 810 คน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำนวน 261 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้การสุ่มแบบชั้นภูมิและสุ่มตัวอย่างง่าย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ ค่าทีและสถิติค่าเอฟโดยวิเคราะห์ความแปรปรวน ผลการวิจัย (1) ด้านภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 พบว่าครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ได้มีการรับรู้ต่อภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ (2) ด้านวิเคราะห์เปรียบเทียบภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนประถมศึกษา

Abstract

The objectives of this research were 2 (1) to identify the 21st century academic leadership of primary school administrators. Under the Office of Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 2 (2) to compare academic leadership in the 21st century of primary school administrators. Under the Office of Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 2, classified by gender, educational level and work experience. This research is a quantitative research. The population used in the research were 810 teachers under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 2, academic year 2021, totaling 810 people. 261 teachers under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 2, the instrument used to collect data on the 21st century academic leadership questionnaire of primary school administrators. Under the Office of Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 2, the data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, hypothesis test, T-value and F-value statistics by analyzing the variance. Variability Research Results (1) Academic Leadership in the 21st Century of Elementary School Administrators It was found that teachers under Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area Office 2 expected to have 21st century academic leadership among elementary school administrators. Overall, it was at a high level, and (2) a comparative analysis of academic leadership in the 21st century of primary school administrators. Under the Office of Prachuap Khiri Khan Primary Educational Service Area 2, classified by gender, educational level and work experience. There was a statistically significant difference at the 0.05 level.

Keywords: Academic Leadership in the 21st Century, school Administrators, primary school

บทนำ

โลกในศตวรรษที่ 21 มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างมาก ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิตของคนในยุคปัจจุบันเป็นอย่างมาก ๆ ทั้งนี้เนื่องจากทุกฝ่ายมองเห็นถึงความเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนมากขึ้นจากอดีต ซึ่งได้มีการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่สังคมยุคความรู้ในศตวรรษที่ 21 นี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เนื่องมาจากการใช้เทคโนโลยีเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ของทุกภูมิภาคของโลกเข้าด้วยกัน พลังขับของเทคโนโลยียุคดิจิตอลส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ทำให้นักวิชาการหลาย ๆ ท่านเห็นตรงกันว่าเพิ่งจะเริ่มต้นเท่านั้น ในระยะถัดไปจะยิ่งทวีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นเป็นทวีคูณ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทา ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาตามไปด้วยอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ สถานศึกษาจึงต้องมีความตื่นตัวและเตรียมพร้อมในการจัดการเรียนรู้เพื่อเตรียมความ

พร้อมให้นักเรียนมีทักษะสำหรับการออกไปดำรงชีวิตในโลกในศตวรรษที่ 21 ซึ่งส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงการจัดการเรียนรู้เพื่อเด็กในศตวรรษที่ 21 (สมหมาย อ่ำดอนกลอย, 2556, น. 1)

การศึกษาในยุคปัจจุบันมีการพัฒนาการขึ้น ไม่ว่าจะในเรื่องความก้าวหน้าของสถานศึกษา ซึ่งความก้าวหน้าของสถานศึกษานี้มีปัจจัยที่สำคัญ บทบาทภาวะผู้นำ ของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งขึ้นอยู่กับตำแหน่งและบุคคลที่ดำรงตำแหน่งนั้นในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ ซึ่งผู้นำทางวิชาการในช่วงศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารโรงเรียนต้องมีทักษะด้านการคิดวิเคราะห์ การสื่อสารและเทคโนโลยี มีวิสัยทัศน์ มีความรู้ความสามารถ มีทักษะการบริหารงานวิชาการ สามารถนำองค์กรให้มีความสามัคคี ในการปฏิบัติงาน เป็นแบบอย่างที่ดี มีความรอบรู้ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี นำประสบการณ์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ มีการมอบหมายงานวิชาการตามความสามารถความถนัด มีความเหมาะสมกับบุคคล กล้าคิด กล้าทำ กล้านำ เสียสละและมีความทุ่มเทต่อการเป็นผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 (วิศวะ ผลกอง, 2562) และในการพัฒนาการศึกษาของประเทศไทย คือ การพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพ โดยเป้าหมายของการจัดการศึกษาคือ ให้ผู้เรียนเป็นคนดี มีปัญญา มีความสุข มีศักยภาพในการศึกษาต่อและประกอบอาชีพได้ ตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (สุรศักดิ์ ปาเฮ, 2553) โดยงานที่สำคัญอย่างหนึ่ง คือ งานด้านวิชาการ ถือเป็นงานหลักของโรงเรียน เพราะไม่ว่าโรงเรียนในสังกัดทุกสังกัดของโรงเรียน ต้องมีการสร้าง
มาตรฐานและคุณภาพทางการศึกษา โดยงานวิชาการจะนำมาพิจารณาเป็นอันดับแรกและสำคัญ จึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญที่สุด

จากข้อมูลข้างต้นดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ว่าครูมีการรับรู้ต่อภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์เขต 2 เนื่องจากครูมีความเกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิชาการเป็นส่วนใหญ่และปัจจัยที่ส่งผลให้สถานศึกษาประสบความสำเร็จจึงขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาที่นำพาสู่ความเลิศ เพื่อเป็นสารสนเทศพื้นฐานในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุง ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ซึ่งเป็นส่วนที่ทำให้การบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาประสบผลสำเร็จ และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ คือ (1) เพื่อทราบครูมีการรับรู้ต่อภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 และ (2) เพื่อเปรียบเทียบครูมีการรับรู้ต่อภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงาน

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา

สุขฤทัย จันทร์ทรงกรด (2558, น.16) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำไว้ว่า กระบวนการหรือลักษณะที่แสดงออกของผู้นำที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นในการชักจูงผู้อื่นให้ร่วมกัน ทำงานด้วยความเต็มใจและมีความกระตือรือร้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันตามที่ได้กำหนดไว้ซึ่งเป็นผลรวมของบุคลิกภาพ เช่น ลักษณะทางกาย ทางอารมณ์ทางสังคมและมนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น

วิศวะ ผลกอง (2562, น.19) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำไว้ว่า กระบวนการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือมากกว่า พยายามใช้อิทธิพลของตนหรือกลุ่มตน กระตุ้น ชี้นำ ผลักดัน ให้บุคคลอื่น หรือกลุ่มบุคคลอื่นมีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการทำสิ่งต่าง ๆ ตามต้องการ โดยมีความสำเร็จของกลุ่มหรือองค์การเป็นเป้าหมาย

จิตรี ประจวบศิลป์ (2563, น.10) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำไว้ว่า ความสามารถของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อการมีบทบาทในการช่วยเหลือ สนับสนุน โน้มน้าว ผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้

เกศรา สิทธิแก้ว (2558, น.49) ได้ให้ความหมายของภาวะไว้ว่า บุคคลที่มีความรู้ความสามารถและมีศักยภาพในการบริหารงานและชักจูงในผู้ร่วมงานให้สามารถคอยตามและทำงานร่วมกันให้สำเร็จตามเป้าหมายของสถานศึกษาและเป็นผู้ที่แสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและการเปลี่ยนแปลงรอบด้านมีทักษะไหวพริบที่รวดเร็วและแสดงออกถึงการเป็นผู้นำที่ดีมีความสามารถ เช่น การเสียสละในส่วนร่วมมากกว่าส่วนตน การแสดงความจริงใจและซื่อสัตย์ กริยาท่าทางในการแสดงออกจิตใจที่โอบอ้อมอารีและเป็นที่เคารพนับถือของคนรอบข้าง

กมลชนก ธงทอง (2563, น.11) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำไว้ว่า พฤติกรรมและบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการใช้กลยุทธ์ทางการเป็นผู้นำและการบริหาร ที่สามารถนำกลุ่มให้กระทำกิจกรรมด้านวิชาการให้บรรลุเป้าหมายและสามารถบริหารจัดการเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน ตลอดทั้งการสร้างบรรยากาศ ในโรงเรียนให้เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน เพื่อให้การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุตามจุดหมายของหลักสูตรอันจะส่งผลต่อ ผลสัมฤทธิ์ทาง การเรียนของผู้เรียนเป็นสำคัญ

สรุปได้ว่า ความหมายของภาวะผู้นำ คือ ความรู้ ความสามารถของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดเป้าหมาย และมีอิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในการจูงใจ ในการช่วยเหลือสนับสนุน โน้มน้าว เพื่อให้งานนั้นดำเนินได้ตรงตามเป้าหมาย และประสบความสำเร็จ

แนวคิดการบริหารสถานศึกษา

สำเร็จ วงศ์ศักดา (2553, น.53) การบริหารสถานศึกษา หมายถึง กระบวนการทำงานของผู้บริหารที่จะต้องมีหลักการและกระบวนการบริหารที่ต่อเนื่อง ขั้นตอนในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนต้องมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องนำหลักและกระบวนการบริหารมาใช้ในการบริหารงบประมาณ วัสดุ ครุภัณฑ์

การพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ นับว่า ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม สภาพเศรษฐกิจ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำอย่างไรจะสามารถพัฒนาครู เจ้าหน้าที่ นักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพสามารถอยู่ร่วมกับสังคมอย่างเป็นสุข

ยุกตนันท์ หวานฉ่ำ (2555, น.11) การบริหารสถานศึกษา หมายถึง กระบวนการในการทำงาน โดยมีผู้บริหารสถานศึกษาปฏิบัติภารกิจอย่างเป็นระบบในสถานศึกษาที่ดำเนินการ 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารงานทั่วไป”

ไกรศร เจียมทอง (2561, น.31) การบริหารงานในสถานศึกษา คือ การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานทั่วไป เป็นกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาระบบการบริหารจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ โดยเฉพาะการบริหารงานวิชาการที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีมาตรฐานตามหลักสูตรที่กำหนด โดยบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาให้มีทักษะในการจัดการการศึกษา จัดสรรงบประมาณให้ความเหมาะสมเกิดประโยชน์ ประสานชุมชน และองค์กรที่มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารสถานศึกษา หมายถึง กระบวนการในการทำงานของผู้บริหารในสถานศึกษา ที่มีภาวะของความเป็นผู้นำในการบริหารจัดการโดยใช้วิธีการและหลักการที่ดีมาปฏิบัติตามขอบข่ายของงานที่ผู้บริหารสถานศึกษาพึงจะปฏิบัติโดยดำเนินงานตามภารกิจทั้ง 4 ฝ่าย ได้แก่ การบริหารงานวิชาการ การบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานทั่วไป เพื่อพัฒนางานให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของหลักสูตร และสิ่งที่สำคัญที่สุดผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องนำพาสถานศึกษาไปสู่เป้าหมายที่ควรเป็นไปตามที่กำหนดไว้ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21

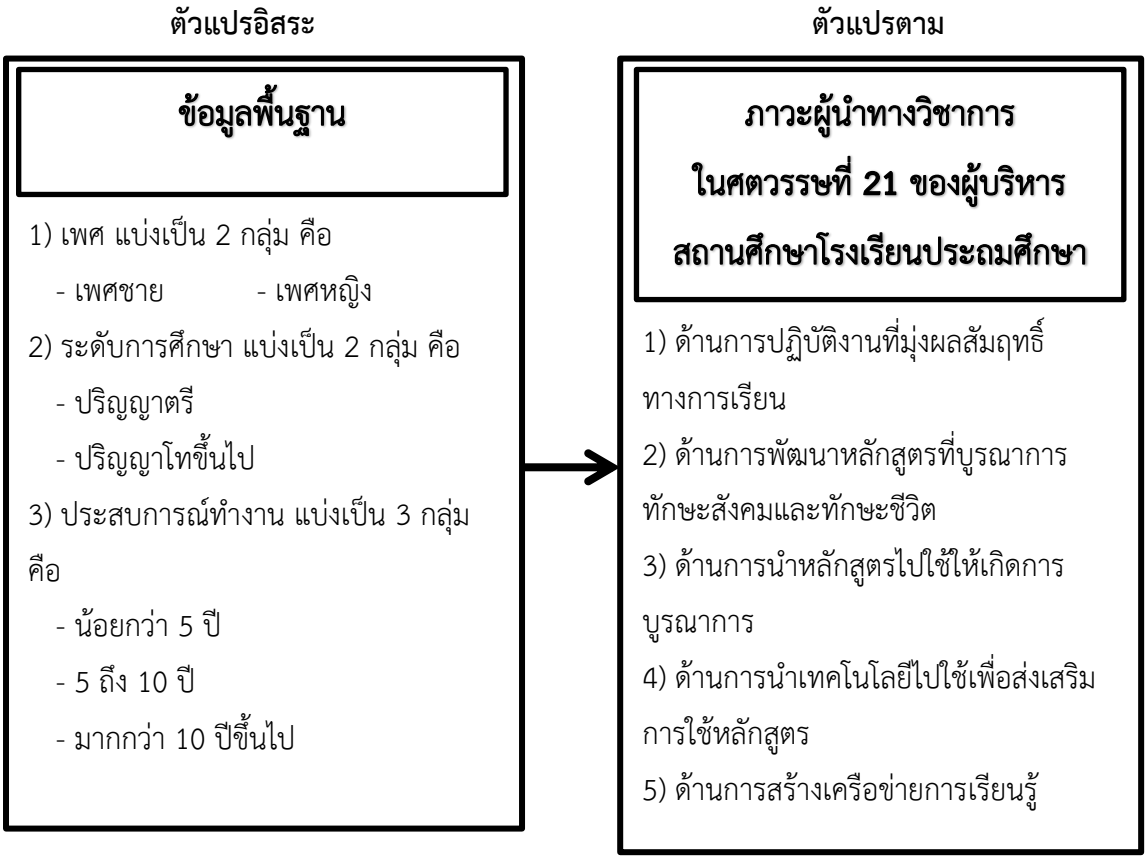
พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 มาตรา 39 ให้กระทรวงศึกษาธิการกระจายอำนาจการบริหารจัดการ การศึกษาทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารงานทั่วไป การบริหารงานวิชาการ หมายถึง การบริหารจัดการทางด้านวิชาการภายในและภายนอกโรงเรียน ได้แก่ การพัฒนาสาระหลักสูตรสถานศึกษาและหลักสูตรท้องถิ่น การวางแผนด้านการวิชาการ การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ การวัดผล การประเมินผล การวิจัยเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา การพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ การนิเทศการศึกษา การแนะแนว การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา การส่งเสริมชุมชน มีความเข้มแข็งทางวิชาการ การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาและองค์กรอื่น การพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีในการศึกษา

กุลฑรี พิกุลแกม (2551, น.18) ให้ความหมายของการบริหารวิชาการ ว่า การบริหารวิชาการ หมายถึง การบริหารโรงเรียนโดยมีการจัดกิจกรรมทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับการปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนให้ได้ผลดีและมีประสิทธิภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553, น.2) ได้ให้ความหมายของงานวิชาการว่า เป็นการจัดกิจกรรมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงพัฒนาการเรียนการสอนให้ได้ผลดีและมีคุณภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้เรียน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริหารวิชาการ จึงมีความหมายว่า การที่สถานศึกษาจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ เกิดความรู้และทักษะความสามารถตามที่หลักสูตรกำหนดไว้ เพื่อเป็นแนวทางของการศึกษาชาติ อีกทั้งเพื่อสอดคล้องกับการปรับปรุงเพื่อการพัฒนาการเรียนการสอนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ให้นักเรียนเป็นพลเมืองที่ดีของชาติ

กรอบแนวคิด



ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากร

ครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 810 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ครูผู้สอน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ปีการศึกษา 2563 จำนวน 261 คน ได้มาโดยใช้สูตรของเครจซี่และมอร์แกน กำหนดผู้ให้ข้อมูลโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1) สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list)

ตอนที่ 2) ข้อคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ประยุกต์ตามแนวทางของ ลิเคิร์ท (Likert) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ด้วยวิธีการทางสถิติดังนี้

1. ประเมินผลการศึกษาภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. เปรียบเทียบภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานโดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และประสบการณ์การทำงานโดยใช้การทดสอบสถิติค่าเอฟ (F-test) โดยวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการวิเคราะห์ผล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 ลำดับรองลงมาคือเพศชาย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี / ประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู มากที่สุด จำนวน 196 คน คิดเป็น ร้อยละ 75.10 ลำดับรองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 24.90 มีประสบการณ์การทำงาน 5 - 10 ปี มากที่สุด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 44.10 ลำดับรองลงมาคือต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 และน้อยที่สุดคือมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ด้านภาพรวมและรายด้าน

ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย	อันดับ
1. ด้านการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	3.73	0.86	มาก	1
2. ด้านการพัฒนาหลักสูตรที่บูรณาการทักษะสังคมและทักษะชีวิต	3.70	0.87	มาก	3
3. ด้านการนำหลักสูตรไปใช้ให้เกิดการบูรณาการ	3.69	0.90	มาก	4
4. ด้านการนำเทคโนโลยีไปใช้เพื่อส่งเสริมการใช้หลักสูตร	3.71	0.88	มาก	2
5. ด้านการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้	3.68	0.93	มาก	5
เฉลี่ยรวม	**3.70**	**0.85**	**มาก**	

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.70, S.D.=0.85) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ($\bar{x}$ = 3.73, S.D.=0.86) รองลงมาคือ ด้านการนำเทคโนโลยีไปใช้เพื่อส่งเสริมการใช้หลักสูตร ($\bar{x}$ = 3.71, S.D.=0.88) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ ($\bar{x}$ = 3.68, S.D.=0.93)

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบการใช้ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามเพศ

	การใช้ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา	ชาย (n=58)		หญิง (n=203)		t	p-value
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1	ด้านการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	2.73	0.70	4.01	0.66	-12.917	0.000*
2	ด้านการพัฒนาหลักสูตรที่บูรณาการทักษะสังคมและทักษะชีวิต	2.64	0.67	4.00	0.66	*13.826	0.000*
3	ด้านการนำหลักสูตรไปใช้ให้เกิดการบูรณาการ	2.64	0.71	3.98	0.72	-12.805	0.000*

4	ด้านการนำเทคโนโลยีไปใช้เพื่อส่งเสริมการใช้หลักสูตร	2.74	0.70	3.98	0.72	-11.622	0.000*
5	ด้านการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้	2.62	0.72	3.99	0.73	-12.581	0.000*
	เฉลี่ยรวม	**2.67**	**0.61**	**3.99**	**0.65**	**-13.758**	**0.000***

***** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบการใช้ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมเพศชายและเพศหญิงมีการรับรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนด้านการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ด้านการพัฒนาหลักสูตรที่บูรณาการทักษะสังคมและทักษะชีวิต ด้านการนำหลักสูตรไปใช้ให้เกิดการบูรณาการ ด้านการนำเทคโนโลยีไปใช้เพื่อส่งเสริมการใช้หลักสูตร และด้านการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพศชายและเพศหญิงมีการรับรู้แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณา พบว่า เพศหญิงมีการรับรู้ที่แตกต่างกันมากกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบการใช้ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามระดับการศึกษา

การใช้ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา		**ปริญญาตรี / ประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู (n=196)**		**ปริญญาตรีขึ้นไป (n=65)**		**t**	**p-value**
		$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1	ด้านการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน	3.66	0.84	3.94	0.89	-2.277	0.024*
2	ด้านการพัฒนาหลักสูตรที่บูรณาการทักษะสังคมและทักษะชีวิต	3.61	0.85	3.97	0.86	-2.974	0.003*
3	ด้านการนำหลักสูตรไปใช้ให้เกิดการบูรณาการ	3.61	0.88	3.92	0.90	-2.483	0.014*
4	ด้านการนำเทคโนโลยีไปใช้เพื่อส่งเสริมการใช้หลักสูตร	3.64	0.87	3.91	0.89	-2.247	0.025*
5	ด้านการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้	3.62	0.93	3.87	0.89	-1.930	0.055
เฉลี่ยรวม		**3.63**	**0.84**	**3.92**	**0.84**	**-2.491**	**0.013***

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการใช้ภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมระดับปริญญาตรี /ประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครูและระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีการรับรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.013 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมีการ ด้านการพัฒนาหลักสูตรที่บูรณาการทักษะสังคมและทักษะชีวิต ด้านการนำหลักสูตรไปใช้ให้เกิดการบูรณาการ ด้านการนำเทคโนโลยีไปใช้เพื่อส่งเสริมการใช้หลักสูตรและ มีรับรู้แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.05 และในด้านการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ ไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป

จากผลการศึกษาเรื่องภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาของครูผู้สอนใน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 มีประเด็นที่จะนำมาสรุปและอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการศึกษาภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ผลการวิจัยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย สมถวิล ศิลปะคนธรรพ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา ตามการรับรูของ ครูผู้สอนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

2.1 จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พบว่า ในภาพรวมเพศชายและเพศหญิงมีการรับรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนด้านการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ด้านการพัฒนาหลักสูตรที่บูรณาการทักษะสังคมและทักษะชีวิต ด้านการนำหลักสูตรไปใช้ให้เกิดการบูรณาการ ด้านการนำเทคโนโลยีไปใช้เพื่อส่งเสริมการใช้หลักสูตร และด้านการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้เพศชายและเพศหญิงมีการรับรู้แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณา พบว่า เพศหญิงมีการรับรู้ที่แตกต่างกันมากกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.05 บทบาทของชายหญิงได้รับการมองว่าต้องมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ทำให้ปัจจุบันเพศหญิงสามารถเรียนรู้ รับรู้ข่าวสารที่กว้างขวางทั่วทุกมุมโลกได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในกิจกรรมต่าง ๆ

ของมนุษย์ อีกทั้งเพศหญิงยังสามารถเรียนรู้ พร้อมทั้งอธิบายสิ่งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมได้ละเอียดแ ละชัดเจนกว่าเพศชาย จึงทำให้เพศหญิงสังเกตและมองเห็นสิ่งที่ผู้บริหารปฏิบัติในระหว่างการบริหารสถานศึกษาในระดับที่มากกว่า ส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และเกิดความคาดหวังในภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษามากกว่าเพศชาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติกา เศรษฐธัญการ (2562, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการใช้ภาษาระหว่างเพศหญิงกับเพศชายที่สะท้อนให้เห็นภาพพจน์ทางเพศ พบว่า เพศหญิงมักมีความคิดลึกซึ้งหรือมีความเป็นนามธรรมสูง

2.2 จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในภาพรวมระดับปริญญาตรี /ประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครูและระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีการรับรู้แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน มีด้านการพัฒนาหลักสูตรที่บูรณาการทักษะสังคมและทักษะชีวิต ด้านการนำหลักสูตรไปใช้ให้เกิดการ บูรณาการ ด้านการนำเทคโนโลยีไปใช้เพื่อส่งเสริมการใช้หลักสูตร มีรับรู้แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีภาวการณ์เรียนรู้และได้รับการศึกษามากกว่า จึงทำให้มีประสบการณ์ในการรับรู้ต่อภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 มากกว่า ระดับปริญญาตรี /ประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู สอดคล้องกับงานวิจัยของ วินัย ป้อมคำ (2558) ได้ศึกษาผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เพชรบูรณ์ เขต 3 : กรณีศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาของครูที่มีการรับรู้ต่อผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เพชรบูรณ์ เขต 3 : กรณีศึกษา เมื่อมีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้ โดยภาพรวมต่างกัน

2.3 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่พบว่าค่าเฉลี่ยของครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ ต่ำกว่า 5 ปี 5-10 ปี และมากกว่า 10 ปี แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ด้านการพัฒนาหลักสูตรที่บูรณาการทักษะสังคมและทักษะชีวิต ด้านการนำหลักสูตรไปใช้ให้เกิดการ บูรณาการ ด้านการนำเทคโนโลยีไปใช้เพื่อส่งเสริมการใช้หลักสูตรและด้านการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากครูผู้สอนที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี เป็นช่วงระยะเวลาที่มีความทะเยอทะยานและมุ่งมั่นพร้อมกับต้องการความก้าวหน้าของตนเอง จึงสามารถสังเกตและมองเห็นสิ่งที่ผู้บริหารปฏิบัติในระหว่างปฏิบัติงานร่วมกันในระดับที่มากกว่าครูผู้สอนที่มีประสบการณ์การทำงาน 5 -10 ปี และครูผู้สอนที่มีประสบการณ์การทำงาน 10 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นระยะเวลาที่จะต้องพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในการงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริญาพร มุกดา (2559) ได้ศึกษาภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อ การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2 พบว่า เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่าภาวะผู้นำทางวิชาการในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนประถมศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2 ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษามีการใช้ภาวะผู้นำด้านการปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ดังนั้นโรงเรียนควรต้องส่งเสริมและพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้และความเข้าใจในการบริหารจัดการหลักสูตรและนำหลักสูตรไปประยุกต์ใช้ในด้านเทคโนโลยีในการจัดการเรียนรู้

บรรณานุกรม

กมลชนก ธงธอง. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการโรงเรียนในอำเภอบ้านบึง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

กุลฑรี พิกุลแกม. (2551). *การบริหารงานวิชาการที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 2.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัญฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เกศรา สิทธิแก้ว. (2560). *ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารในศตวรรษที่ 21 ที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

ไกรศร เจียมทอง. (2561). *ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 32.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

จิตรี ประจวบศิลป์. (2563). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคาดหวังของครูผู้สอนในกลุ่มอำเภอปราณบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ประจวบคีรีขันธ์ เขต 2.* (ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

โชติกา เศรษฐธัญการ. (2562). การศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการใช้ภาษาระหว่างเพศหญิงและเพศชายที่สะท้อนให้เห็นภาพพจน์ทางเพศ. *มังรายสาร, 7(2)*, 17-31

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). *การบริหารงานวิชาการ.* กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อส่งเสริมกรุงเทพฯ.

ยุกตนันท์ หวานฉ่ำ. (2555). *การบริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลของโรงเรียนในอำเภอคลองหลวง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วินัย ป้อมดำ. (2558). *ผู้นำทางวิชาการในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3.* มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.

สมถวิล ศิลปะคนธรรพ์. (2556). *ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร.* ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 2, กระทรวงศึกษาธิการ. (ม.ป.ป). สืบค้นจาก https://www.pkn2.go.th/inhopkn2.php

สำเร็จ วงศ์ศักดา. (2553). *รูปแบบการพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

สิริญาพร มุกดา. (2559). *ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อ การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาราชบุรี เขต 2.* (ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม

Development of Mathematics Learning Achievement of Mathayom Suksa 4 Students on Probability by Organizing Learning the SSCS model and Questioning Technique

รัตนภรณ์ อินทะวรรณ์[1] ชนกกานต์ สหัสทัศน์[2] และปนัดดา สังข์ศรีแก้ว[3]

Rattanaphon Aintawan[1] Chanokgan Sahatsathatsana[2] and Panadda Sangsrikaew[3]

สาขาวิชาคณิตศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์และนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์[1,3]

สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสุขภาพ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์[2]

E-mail: 605440044039-3@ksu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อหาประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้รายวิชาคณิตศาสตร์ด้วยการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม (2) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจากการเรียนด้วยกิจกรรมการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้น และ (3) เพื่อประเมินความพึงพอใจของนักเรียนต่อการเรียนด้วยกิจกรรมการเรียนรู้ที่กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่กำลังศึกษาภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 39 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้ แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและแบบประเมินความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) ประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม เท่ากับ 89.66/83.70 สูงกว่าเกณฑ์มาตรฐานซึ่งตั้งไว้ที่ 75/75 (2) นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง ความน่าจะเป็น หลังเรียน ($\overline{X}$ = 16.74, S.D. = 1.71) สูงกว่าก่อนเรียน ($\overline{X}$ = 6.54 , S.D. = 4.00) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ครั้งนี้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.71, S.D.= 0.12)

คำสำคัญ: การจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS เทคนิคการใช้คำถาม ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

Abstract

The objectives of this research were: (1) to examine the efficiency of the lesson plans of mathematics by learning through the SSCS model and questioning technique, (2) to compare the learning achievement from learning through the developed learning activities, and (3) to study the satisfaction of the students towards the developed learning activities. The sample were 39 Mathayomsuksa 4 students studying in the second semester of the academic year 2021

at Kamalasai School, Kamalasai District, Kalasin Province received from the purposive sampling method. The research instruments consisted of: 1) lesson plans, 2) Mathematics Achievement Test, and 3) the questionnaire of satisfaction. The statistics used in analyzing data were mean, percentage, and standard deviation. The results revealed that: (1) The efficiency of the developed lesson plans on probability by learning through the SSCS model and questioning technique was 89.66/83.70 which was higher than the committed standard of 75/75, (2) the students had the learning achievement on probability after learning through the SSCS model and questioning technique of $\overline{X}$ =16.74 and S.D.= 1.71 which was higher than the learning achievement before learning through the developed activities $\overline{X}$ = 6.54 and S.D.= 4.00 at the .05 level, and (3) the students had the satisfaction on learning Mathematics through the developed activities at the highest level of $\overline{X}$ = 4.71 and $S.D.$ = 0.12.

Keywords: Learning through SSCS model, Questioning Techniques, Mathematics Achievement

บทนำ

คณิตศาสตร์มีบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จในการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เนื่องจากคณิตศาสตร์ช่วยให้มนุษย์มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดอย่างมีเหตุผล เป็นระบบ มีแบบแผนสามารถวิเคราะห์ปัญหาหรือสถานการณ์ได้อย่างรอบคอบ ช่วยให้คาดการณ์วางแผนตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ในชีวิตจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้คณิตศาสตร์ยัง เป็นเครื่องมือในการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและศาสตร์อื่น ๆ อันเป็นรากฐานในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของชาติให้มีคุณภาพและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้ทัดเทียมกับนานาชาติ การศึกษาคณิตศาสตร์จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันสมัย และสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม ความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์ ดังนั้น คณิตศาสตร์จึงมีบทบาทสำคัญทั้งในการเรียนรู้และมีประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต

จากผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) ปีการศึกษา 2563 ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนกมลาไสย พบว่าผลการทดสอบคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 20.54 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ และคะแนนเฉลี่ยในระดับประเทศซึ่งอยู่ที่ 26.04 คะแนน สอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง ความน่าจะเป็น พบว่าจากรายงานผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐานระดับโรงเรียน แยกตามสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2563 โรงเรียนกมลาไสย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 25.54 ซึ่งเป็นคะแนนเฉลี่ยที่ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กลุ่มบริหารงานวิชาการโรงเรียนกำหนดไว้คือ กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ต้องผ่านร้อยละ 50 ขึ้นไป สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาฬสินธุ์ (2563) ทั้งนี้จากการศึกษาสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

สรุปสาเหตุของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ เกิดจากนักเรียนมีมุมมองด้านคณิตสาสตร์มีเนื้อหาที่ยากเป็นนามธรรม ขาดทักษะในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง นักเรียนขาดทักษะกระบวนการทางคณิตศาสตร์ทำให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนยังอยู่ในระดับต่ำ สาเหตุเหล่านี้เป็นปัญหาในการเรียนการสอนกลุ่มสาระการเรียนรู้กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ที่ต้องเร่งพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนคณิตศาสตร์ที่เน้นกระบวนการแก้ปัญหาจะช่วยฝึกทักษะให้นักเรียนได้คิด วิเคราะห์ ช่วยให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนสูงขึ้น จากการศึกษารูปแบบการจัดการเรียนการสอนโดยใช้รูปแบบ SSCS (Pizzini, Shepardson and Abell, 1989) ซึ่งเป็นกระบวนการจัดการเรียนการสอนรูปแบบหนึ่งที่เน้นการฝึกทักษะการแก้ปัญหา กระบวนการคิดให้นักเรียนค้นหาคำตอบด้วยตัวเองโดยครูกำหนดโจทย์ปัญหาหรือสถานการณ์ให้นักเรียนได้คิด วิเคราะห์ วางแผนดำเนินการพร้อมแลกเปลี่ยนความคิดซึ่งกันและกัน มุ่งให้นักเรียนเผชิญกับสถานการณ์ปัญหาด้วยตัวเองซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นที่ 1 Search : S เป็นขั้นตอนการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวกับโจทย์ปัญหาและค้นหาประเด็นของปัญหา ขั้นที่ 2 Solve: S เป็นขั้นตอนการวางแผนในการแก้ปัญหาและค้นหาคำตอบของปัญหาที่ต้องการ ขั้นที่ 3 Create: C เป็นขั้นตอนการนำข้อมูลที่ได้หรือคำตอบที่ได้จากการแก้ปัญหามาทำให้อยู่ในรูปของคำตอบที่สามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ง่าย ขั้นที่ 4 Share: S เป็นขั้นตอนที่ให้นักเรียนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคำตอบที่ได้และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันเพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาใหม่หรือแก้ไขวิธีแก้ปัญหาเดิมการเรียนการสอนโดยการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ในแต่ละขั้นตอนจะยึดนักเรียนเป็นศูนย์กลาง โดยนักเรียนเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมตามขั้นตอนและลงมือทำด้วยตนเอง โดยมีครูเป็นผู้ชี้แนะแนวทางเมื่อนักเรียนได้ฝึกการคิดวิเคราะห์ ด้วยตนเองทำให้นักเรียนมีความคิดที่เป็นระบบ ดังนั้น การจัดการเรียนการสอนโดยใช้รูปแบบ SSCS จึงช่วยพัฒนาทักษะกระบวนการคิด นักเรียนได้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง ทำให้นักเรียนมีความสนใจที่จะเรียนรู้และมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ที่สูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัทรา สิริรุ่งเรือง (2554) ที่ได้ศึกษาผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบ SSCS ที่มีต่อความสามารถในการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การประยุกต์ของสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ผลปรากฏว่า นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์เรื่องการประยุกต์ของสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียวโดยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบ SSCS หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนและสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 นักเรียนมีความสามารถในการแก้ปัญหาคณิตศาสตร์อยู่ในระดับดีและนักเรียนส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบ SSCS ว่ามีความเหมาะสม ดังนั้นครูจะต้องหากลวิธีในการแนะแนวทางหรือให้ความช่วยเหลือเพื่อให้กิจกรรมการเรียนการสอนดำเนินไปด้วยดี

เทคนิคการใช้คำถาม (Questioning Techniques) เป็นกลวิธีการถามคำถามและตอบ คำถามที่เป็นเครื่องมือสำหรับกระตุ้นให้ผู้เรียน ตอบคำ ถามโดยใช้กระบวนการคิดค้นคว้าด้วย ตนเอง โดยการตั้งคำถามและตอบคำถามกับผู้เรียน อาจใช้กับผู้เรียนเป็นรายบุคคล หรือเป็น กลุ่มย่อย หรือทั้งชั้น เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนได้ใช้กระบวนการคิดค้นคว้าหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหา และสรุปแนวคิดได้ด้วยตนเอง เป็นการพัฒนา ความคิดในระดับสูง และความคิดสร้างสรรค์ของผู้เรียน โดยคำถามที่ดีจะต้องชี้นำให้ผู้เรียนสามารถศึกษาค้นคว้าเพื่อ

ทำความเข้าใจองค์ความรู้ที่ต้องการได้อย่างลึกซึ้ง และนำไปสู่การจัดระบบความคิดของผู้เรียนให้สามารถเรียนรู้ได้บรรลุวัตถุประสงค์ทั้งนี้ เนื่องจากการใช้คำถามในชั้นเรียนมีความจำเป็นมาก ผู้สอนสามารถใช้คำถามเพื่อจุดประสงค์หลายประการและถ้าการใช้คำถามของผู้สอนบรรลุวัตถุประสงค์เหล่านี้แล้วกิจกรรมการเรียนรู้ในชั้นเรียนนั้นก็เกิดประสิทธิผล ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะใช้คำถามเพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดทักษะความคิดซึ่งนอกจากจะช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจสาระสำคัญของเรื่องราวที่ได้เรียนอย่างถูกต้องแล้วยังเป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนได้ค้นหาข้อมูลเพื่อตอบคำถามเพื่อกระตุ้นความสนใจในการเรียน เพื่อสร้างการกิจกรรมการเรียนรู้ และประเมินผลการเรียนรู้ด้านความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาที่ได้เรียนได้ เทคนิคการใช้คำถาม เป็นเทคนิคหนึ่งในการจัดการเรียนการสอนที่เน้นการสื่อสารระหว่างครูกับนักเรียนเพื่อเป็นการแนะแนวทางและเป็นการกระตุ้นความสนใจของนักเรียน ซึ่งสอดคล้องกับสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ (2555) กล่าวว่า ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนคณิตศาสตร์การตั้งคำถามเป็นกลวิธีที่สำคัญที่จะช่วยพัฒนาการคิดเชิงคณิตศาสตร์ให้กับนักเรียน เพราะการตั้งคำถามช่วยกระตุ้นความคิดของนักเรียนทำให้นักเรียนได้พัฒนาการคิดในการตอบคำถาม โดยครูต้องรู้จักการใช้เทคนิคการใช้คำถามถามนักเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิลาวรรณ แช่มชื่นชมดงและ จิณดิษฐ์ ลออปักษิณ (2559) ที่ได้ศึกษาผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์ตามรูปแบบ SSCS ร่วมกับการกระตุ้นโดยใช้คำถามที่มีต่อความสามารถในการแก้ปัญหาและการให้เหตุผลทางคณิตศาสตร์ของนักเรียน มัธยมศึกษาตอนปลายผลปรากฏว่านักเรียนที่ได้รับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์ตามรูปแบบ SSCS ร่วมกับการกระตุ้นโดยใช้คำถามมีความสามารถในการแก้ปัญหาและการให้เหตุผลทางคณิตศาสตร์สูงกว่านักเรียนที่ได้รับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์รูปแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักเรียนได้รับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์ตามรูปแบบ SSCS ร่วมกับการกระตุ้นโดยใช้คำถามมีความสามารถในการแก้ปัญหาและการให้เหตุผลทางคณิตศาสตร์สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า การจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถามสามารถพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ได้ โดยการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบ SSCS นั้นจะช่วยส่งเสริมกระบวนการคิดและทักษะการแก้ปัญหาให้กับนักเรียน ประกอบกับเทคนิคการใช้คำถามจะเป็นตัวช่วยสำคัญในการกระตุ้นความคิดและช่วยพัฒนาการคิดในการตอบคำถามของนักเรียน ด้วยเหตุผลนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม โรงเรียนกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียน และเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อหาประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้รายวิชาคณิตศาสตร์ด้วยการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม

2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม

สมมุติฐานของการวิจัย

1. แผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 75/75

2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 เรื่อง ความน่าจะเป็น หลังการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม สูงกว่าก่อนการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม

3. วัดความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่มีต่อการการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม อยู่ในระดับมาก

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยเนื้อหาสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์พื้นฐาน ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 เรื่อง ความน่าจะเป็น ประกอบด้วย

1. การทดลองสุ่ม
2. ปริภูมิตัวอย่าง
3. เหตุการณ์
4. ความน่าจะเป็น

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 ตามแผนการจัดการเรียนรู้การใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม จำนวน 8 แผน แผนละ 50 นาที สัปดาห์ละ 2 แผน รวมเป็น 4 สัปดาห์

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่กำลังศึกษา ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 400 คน

กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่กำลังศึกษา ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนกมลาไสย อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยเลือกมาจำนวน 1 ห้องเรียน นักเรียนจำนวน 39 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แผนการจัดการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์โดยการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม เรื่อง ความน่าจะเป็น จำนวน 8 แผน แผนละ 50 นาที ที่ผ่านการตรวจสอบความเหมาะสมของแผนโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านโดยมีค่าเฉลี่ย 4.89 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 โดยภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม เรื่อง ความน่าจะเป็น เป็นแบบทดสอบปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน โดยข้อสอบมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และทำการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำแบบทดสอบไปทดลองใช้กับนักเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ห้องอื่นที่เรียนเนื้อหานั้นมาแล้ว จำนวน 40 คน ค่าความเที่ยงแบบสอดคล้องภายใน ด้วยสูตรครอนบาคแอลฟาเท่ากับ 0.83 ค่าความยากอยู่ระหว่าง 0.31-0.63 และค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.2 ขึ้นไป ผ่านเกณฑ์ จำนวน 27 ข้อ คัดข้อสอบให้เหลือ 20 ข้อ

3. แบบวัดความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถามของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 เรื่อง ความน่าจะเป็น เป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบลิเคิร์ท (Lilert) กำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 15 ข้อ โดยผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน มีค่า IOC เท่ากับ 0.93

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการปฐมนิเทศนักเรียน ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม

2. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบก่อนเรียน (Pre-test) โดยใช้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง ความน่าจะเป็น ที่ผ่านการหาคุณภาพเรียบร้อยแล้วซึ่งแบบทดสอบเป็นแบบปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ เวลา 1 ชั่วโมง

3. ผู้วิจัยดำเนินการจัดการเรียนรู้ โดยแผนการจัดการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น จำนวน 8 แผน แผนละ 50 นาทีสัปดาห์ละ 2 แผน รวมเป็น 4 สัปดาห์

4. เมื่อสิ้นสุดการจัดการเรียนรู้ ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบหลังเรียน (Post-test) โดยใช้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่สร้างขึ้นฉบับเดียวกันกับก่อนเรียนไปทดสอบนักเรียนอีกครั้ง

5. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ก่อนและหลังที่ได้รับการจัดการเรียนรู้

6. ให้นักเรียนตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ในครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ผลการจัดการเรียนรู้ โดยนำผลคะแนนจากแบบทดสอบย่อยและแบบทดสอบหลังเรียนมาหาประสิทธิภาพของกระบวนการ (E_1) และค่าประสิทธิภาพของผลลัพธ์จากการทดสอบหลังเรียน (E_2)

2. วิเคราะห์ข้อมูลผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยนำคะแนนการทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น ทั้งก่อนเรียนและหลังเรียนมาเปรียบเทียบกัน และวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ทั้งก่อนและหลังเรียนโดยใช้การทดสอบที (t-test dependent)

3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม เรื่อง ความน่าจะเป็น ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำมาเปรียบเทียบเพื่อแปลความหมายกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ โดยการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม เรื่อง ความน่าจะเป็น ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ดังปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ โดยการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม เรื่อง ความน่าจะเป็น ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4

ประสิทธิภาพ	คะแนนเต็ม	จำนวนนักเรียน	แผนการจัดการเรียนรู้โดยการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม		
			$\overline{X}$	S. D.	ร้อยละ
E_1	160	39	143.46	7.75	89.66
E_2	20	39	16.74	1.71	83.7
สรุปผล			E_1/E_2 = 89.66/83.7		

จากตารางที่ 1 พบว่า ประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน 75/75 โดยคะแนนเฉลี่ยจากการทำแบบทดสอบย่อยระหว่างเรียน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 143.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 7.75 คิดเป็นร้อยละ 89.66 และคะแนนการทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์หลังเรียนมี

ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 16.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.71 คิดเป็นร้อยละ 83.7 ดังนั้น แผนการจัดการเรียนรู้โดยการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม มีประสิทธิภาพเท่ากับ 89.66/83.7 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน 75/75

2. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ระหว่างก่อนการเรียนและหลังเรียนการเรียนโดยใช้จัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ระหว่างก่อนการเรียนและหลังเรียนการเรียนโดยใช้จัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม

การทดสอบ	จำนวน (คน)	คะแนนเต็ม	$\overline{X}$	S. D.	%	t - test	df
ก่อนเรียน	39	20	6.54	4.00	32.70	21.36*	38
หลังเรียน	39	20	16.74	1.71	83.70		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 จำนวนนักเรียน 39 คน พบว่า จากคะแนนเต็มก่อนเรียนและหลังเรียน 20 คะแนนค่าเฉลี่ยก่อนเรียน เท่ากับ 6.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 4.00 คิดเป็นร้อยละของคะแนนเต็ม (%) 32.70 และค่าเฉลี่ยหลังเรียน เท่ากับ 16.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.71 คิดเป็นร้อยละของคะแนนเต็ม (%) 83.70 และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 4 หลังเรียนโดยการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม เรื่อง ความน่าจะเป็น สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม เรื่อง ความน่าจะเป็นชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม เรื่อง ความน่าจะเป็น

ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S. D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านที่ 1 การจัดการเรียนรู้	4.80	0.12	มากที่สุด
ด้านที่ 2 สื่อการเรียนรู้	4.68	0.12	มากที่สุด
ด้านที่ 3 ครูผู้สอน	4.72	0.15	มากที่สุด
ด้านที่ 4 การวัดและประเมินผลการเรียนรู้	4.56	0.00	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.71	0.12	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.12 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 3 เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ 1 ด้านที่ 1 การจัดการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่ 2 สื่อการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่ 3 ครูผู้สอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่ 4 การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 อยู่ในระดับมาก

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม เท่ากับ 89.66/83.70 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้คือ 75/75

2. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังเรียนของการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม เรื่อง ความน่าจะเป็น ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 คะแนนทดสอบหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม เรื่อง ความน่าจะเป็น ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.71 , $S.D$ = 0.12)

การอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม วิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น เท่ากับ 89.66/83.7 ซึ่งมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน 75/75 ที่กำหนดไว้ และจะเห็นได้ว่าคะแนนแบบทดสอบย่อยระหว่างการจัดการเรียนรู้มากกว่าคะแนนทดสอบหลังเรียนอาจเป็นเพราะว่า นักเรียนลืมเนื้อหาที่เรียนในช่วงแรก ๆ จึงทำให้ได้คะแนนน้อยกว่าระหว่างเรียน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในกระบวนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างตามกระบวนการสร้างอย่างเป็นระบบมีแบบแผนและเป็นขั้นตอน ซึ่งทุกขั้นตอน ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและได้มีการปรับปรุงแก้ไขจนได้แผนการจัดการเรียนรู้ที่สมบูรณ์และมีคุณภาพ จึงทำให้เมื่อทำการทดลองแล้วทำให้แผนการจัดการเรียนรู้ มีประสิทธิภาพเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัย ธันยพัฒน์ พันธุ์พำนัก (2562) ได้วิจัย การจัดการเรียนรู้ด้วยรูปแบบ SSCS เพื่อส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง ความน่าจะเป็น ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ผลการศึกษาพบว่า แผนการจัดการเรียนรู้ด้วยรูปแบบ SSCS เรื่อง ความน่าจะเป็น มีประสิทธิภาพเท่ากับ 84.11/81.11 สูงกว่าเกณฑ์ 75/75 ที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับจิราวดี เกษี (2560) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ผลของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบ SSCS เพื่อส่งเสริมความสามารถในการแก้ปัญหาคณิตศาสตร์ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3

ผลการศึกษาพบว่า ผลการพัฒนาแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้รูปแบบ SSCS มีประสิทธิภาพเท่ากับ 86.00/86.50 สูงกว่าเกณฑ์ที่ได้ตั้งไว้ 75/75 และสอดคล้องกับงานวิจัยอรพรรณ บุตรวันและปาริชาติ ประเสร็ฐสังข์ (2564) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้โดยรูปแบบ SSCS เพื่อพัฒนาทักษะการแก้โจทย์ปัญหา คณิตศาสตร์สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ผลการศึกษาพบว่า ผลการพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS มีประสิทธิภาพเท่ากับ 85.18/85.69 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ได้ตั้งไว้ 75/75

2. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ก่อนเรียน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 6.54 คะแนนและหลังเรียนของการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถาม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 16.74 คะแนน เมื่อเปรียบเทียบแล้วมีความแตกต่างกันเท่ากับ 10.2 คะแนน ดังนั้นจากการทดสอบค่าทีแบบกลุ่มตัวอย่างไม่อิสระต่อกัน พบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้เรียนหลังเรียนด้วยการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถามทางสูงกว่าค่าเฉลี่ยก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เพราะการจัดการเรียนรู้ด้วยรูปแบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถามเป็นรูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่มีกระบวนการและขั้นตอนในการจัดกิจกรรมเรียนรู้ที่ช่วยส่งเสริมความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ ทำให้นักเรียนสามารถแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังได้ฝึกวิเคราะห์โจทย์ปัญหาเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนและการดำเนินการแก้ปัญหาด้วยวิธีการต่าง ๆ ได้อย่างอิสระตามความสามารถของนักเรียนเอง ฝึกให้นักเรียนได้คิดอย่างเป็นระบบสามารถเขียนวิธีการดำเนินการแก้ปัญหาของตนเองได้อย่างเป็นขั้นตอน เพื่อสามารถสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้ และนักเรียนยังได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลและวิธีการดำเนินการแก้ปัญหาของตนเองกับผู้อื่น เพื่อเป็นการฝึกให้นักเรียนรู้จักยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ทำให้นักเรียนมีทักษะในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ดีขึ้นและได้เห็นวิธีการแก้ปัญหาที่หลากหลายจากโจทย์ปัญหาเดียวกัน เมื่อนักเรียนมีทักษะในการแก้ปัญหาดีแล้ว ก็ส่งผลต่อการเรียนรู้ของนักเรียน จึงส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนสูงขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิฌาวรรณ แช่มชื่นชมดง (2559) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การศึกษาผลของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์ตามรูปแบบ SSCS ร่วมกับการกระตุ้นโดยใช้คำถามที่มีต่อความสามารถในการแก้ปัญหาและการให้เหตุผลทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย มีคะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาและการให้เหตุผลทางคณิตศาสตร์หลังเรียนสูงกว่าคะแนนก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับนริศรา สำราญวงศ์ อาพันธ์ชนิต เจนจิต และคงรัฐ นวลแปง (2560) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การจัดการเรียนรู้ด้วยรูปแบบ SSCS เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง บทประยุกต์ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ผลการวิจัยพบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนหลังได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยรูปแบบ SSCS มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 16.33 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 81.67 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม เรื่อง ความน่าจะเป็น ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.12 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการจัดการเรียนรู้ดังกล่าว ช่วยส่งเสริมและกระตุ้นให้นักเรียนมี

ส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้และเปิดโอกาสให้นักเรียนได้แสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย ช่วยให้นักเรียน กล้าคิด กล้าแสดงออก โดยเห็นได้จากความสนใจในการตอบคำถามและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับครูและเพื่อนในชั้นเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิฟฟัต กาเดร์ และณัฐินี โมพันธ์ (2560) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การจัดการเรียนรู้แบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถามที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิทยาศาสตร์ ความสามารถในการแก้ปัญหาและความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ซึ่งอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณวรางค์ น้อยศรี และเทียมจันทร์ พานิชย์ผลินไชย (2563) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้แบบเพื่อส่งเสริมความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง ภาคตัดกรวย สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

จากที่กล่าวมาข้างต้นการจัดการเรียนรู้ โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถามเป็นแนวทางที่เหมาะสมในการส่งเสริมความสามารถในการแก้ปัญหา นักเรียนได้ศึกษาข้อมูลจากโจทย์ วางแผนการแก้ปัญหา แสดงวิธีทำที่เป็นขั้นตอน และเปิดโอกาสให้นักเรียนอธิบายความคิดเห็นแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันอีกทั้งยังทำให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจในการเรียนคณิตศาสตร์มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้นักเรียนกล้าแสดงออกในการนำเสนอหน้าชั้นเรียน ดังนั้นการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม สามารถนำไปใช้ในการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ความน่าจะเป็น เพื่อพัฒนาและส่งเสริมให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ในช่วงต้นของการทดลอง ครูอาจทำโจทย์ปัญหาไปพร้อมกับนักเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการฝึกวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหา เมื่อนักเรียนเกิดความชำนาญในการทำกิจกรรมแล้ว ครูควรเปิดโอกาสให้นักเรียนทำโจทย์ปัญหาด้วยตนเอง โดยครูเป็นผู้ชี้แนะแนวทาง นอกจากนี้ครูควรมีการเรียงลำดับความยากง่ายและความซับซ้อนของโจทย์ปัญหา เพื่อให้นักเรียนได้ฝึกการคิดวิเคราะห์ โดยเริ่มจากโจทย์ปัญหาที่ง่ายและไม่ซับซ้อนก่อน เพื่อให้นักเรียนสามารถฝึกการวิเคราะห์โจทย์ปัญหาทีละขั้นตามรูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม เมื่อนักเรียนสามารถทำโจทย์ที่ง่ายและ ไม่ซับซ้อนได้ด้วยตนเอง นักเรียนจะมีแนวทางในการวิเคราะห์โจทย์ปัญหา เกิดความมั่นใจและกล้าที่จะคิดวิเคราะห์สถานการณ์ที่โจทย์กำหนด จากนั้นครูจึงเพิ่มระดับความยากและความซับซ้อนของโจทย์มากขึ้นเพื่อฝึกกระบวนการคิดให้กับนักเรียน

2. การจัดการเรียนรู้โดยรูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถาม เรื่อง ความน่าจะเป็นต้องใช้เวลาในการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ฝึกให้นักเรียนเกิดทักษะการแก้ปัญหาด้วยตนเอง โดยครูมีคำถามกระตุ้นความคิดและแนะแนวทางในการแก้ปัญหาจากครูเป็นตัวกระตุ้นให้นักเรียนไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้นครูควรวางแผนการใช้เวลา ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แต่ละเนื้อหาอย่างเหมาะสมรวมถึงเวลาที่ใช้ในการทดสอบความรู้

ทั้งผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ ให้นักเรียนมีความพร้อมและได้แสดงความรู้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ

3. ในการเลือกใช้คำถามในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนควรเลือกคำถามที่น่าสนใจ ไม่ยากเกินไปหรือง่ายเกินไป เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียน มีความสนใจในกิจกรรมพร้อมที่จะแก้ปัญหาจากคำถามนั้นๆ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำวิจัยเพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนโดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถามไปใช้กับนักเรียนระดับชั้นอื่น และกลุ่มสาระการเรียนรู้อื่น ๆ เช่น สาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์เพื่อส่งเสริมและพัฒนาด้านทักษะและความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาของนักเรียน

2. ควรศึกษาผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคการใช้คำถามในการพัฒนาทักษะและกระบวนการทางคณิตศาสตร์อื่น ๆ เช่น การให้เหตุผลทางคณิตศาสตร์การสื่อสารสื่อความหมายทางคณิตศาสตร์การเชื่อมโยงทางคณิตศาสตร์ เป็นต้น

บรรณานุกรม

จีราวะดี เกษี. (2560). *ผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบ SSCS เพื่อส่งเสริมความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ธันยพัฒน์ พันธุ์พำนัก. (2562). *การจัดการเรียนรู้ด้วยรูปแบบ SSCS เพื่อส่งเสริมผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและทักษะการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3*. (ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

นริศรา สำราญวงษ์ อาพันธ์ชนิต เจนจิต และคงรัฐ นวลแปง. (2560). การจัดการเรียนรู้ด้วยรูปแบบ SSCS เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์และผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่องบทประยุกต์ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5. *ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 1(มกราคม),* 254–264.

พิฌาวรรณ แช่มชื่นชมดง และจิณดิษฐ์ ลออปักษิณ. (2559). *ผลของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์ตามรูปแบบ SSCS ร่วมกับการกระตุ้นโดยใช้คำถามที่มีต่อความสามารถในการแก้ปัญหาและการให้เหตุผลทาง คณิตศาสตร์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย*. (วิทยานิพนธ์). จุฬาลงกรมหาวิทยาลัย.

วรรณวรางค์ น้อยศรี และเทียมจันทร์ พานิชย์ผลินไชย. (2563). *การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้แบบ SSCS เพื่อส่งเสริมความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง ภาคตัดกรวย สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร.

สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2555). *การวัดผลประเมินผลคณิตศาสตร์*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชัน.

สุภทัรา สิริรุ่งเรือง. (2554). ผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบ SSCS ที่มีต่อความสามารถในการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง “การประยุกต์ของสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว” ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนเบญจมเทพอุทิศ จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์*, *26*(1), 13-22.

อัฟฟัต กาเดร์. (2560). การจัดการเรียนรู้แบบ SSCS ร่วมกับการใช้คำถามที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิทยาศาสตร์ความสามารถในการแก้ปัญหาและความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 .*วารสาร AL-NUR. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยฟาฏอนี*, *12*(22), 23-36.

Pizzini, L. & S. P. (1989). *A rationale for and the development of a problem solving model of instruction in science education*. Science Education.

การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้โปรแกรม GeoGebra ร่วมกับ Liveworksheets สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

The Development of Learning Achievements on the Topic of Geometric Transformations by Using GeoGebra Program with Liveworksheets for Mathayomsuksa 2 Students

นุชจรี ขันดี[1] สุวรรณวัฒน์ เทียนยุทธกุล[2] และปวีณา ขันธ์ศิลา[3]

Nutjaree Khandee[1] Suwanawat Tientuttakul[2] and Paweena Khansila[3]

สาขาวิชาคณิตศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์และนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์[1,2,3]

E-mail: 605440044019-5@ksu.ac.th, suwan.tu@ksu.ac.th, paweena.kh@ksu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้โปรแกรม Geogebra ร่วมกับ Liveworksheets ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 75/75 (2) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้ (3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการเรียนของนักเรียนต่อการจัดการเรียนรู้ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนห้วยผึ้งพิทยา อำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 25 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) แผนการจัดการเรียนรู้ 2) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน 3) แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบค่าที ผลการวิจัยพบว่า (1) ผลการพัฒนาประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้โปรแกรม Geogebra ร่วมกับ Liveworksheets ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 มีประสิทธิภาพเท่ากับ 78.47/80.40 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ (2) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) นักเรียนที่ได้รับการจัดการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43

คำสำคัญ: Geogebra Liveworksheets ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การแปลงทางเรขาคณิต

Abstract

The purposes of this research were (1) to develop the efficiency of lesson plans in the geometric transformations topic by using GeoGebra program with Liveworksheets for Mathayomsuksa 2 students with efficiency according to criteria of 75/75, (2) to compare learning achievement before and after learning by using the developed lesson plans and (3) to study the satisfactions of

Mathayomsuksa 2 students toward this learning management. The sample group was 25 Mathayomsuksa 2 students studying at Huaiphuengpittaya School, Huaiphueng District Kalasin Province, in the first semester of the 2021 academic year, received by cluster random sampling. The research instruments included 1) learning management plans, 2) the achievement test, and 3) satisfaction ratingscale form. The statistics are used in the data analysis were mean, percentage, standard deviation, and Dependent Sample t-test. The findings were as follows: (1) The lesson plans of GeoGebra program together with Liveworksheets in geometric transformations topic for Mathayomsuksa 2 students, the efficiency of the overall was 78.47/80.40, which was higher than the 75/75 standard. (2) The mathematics learning achievement of the students after using GeoGebra program together with Liveworksheets was higher than before at the .05 level of significantly. (3) the student's satisfaction towards the mathematical learning management were at a highest level(mean=4.67, S.D.=0.43).

Keywords: Geogebra, Liveworksheets, Learning Achievement, Geometric Transformations

บทนำ

คณิตศาสตร์มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาความคิดของมนุษย์ ทำให้มนุษย์มีความคิดสร้างสรรค์ คิดอย่างมีเหตุผล เป็นระบบ มีแบบแผน สามารถวิเคราะห์ปัญหาหรือสถานการณ์ได้อย่างถี่ถ้วนรอบคอบใช้ในการคาดการณ์วางแผนตัดสินใจแก้ปัญหา และนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม นอกจากนี้คณิตศาสตร์ยังเป็นเครื่องมือในการศึกษาทางด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและศาสตร์อื่น ๆ คณิตศาสตร์จึงมีประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นและสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560, น. 1) นอกจากนี้คณิตศาสตร์ยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยพัฒนาเยาวชนให้เป็นผู้มีศักยภาพ เป็นพลเมืองที่มีคุณค่า (Productivecitizen) เพราะโดยธรรมชาติของวิชาคณิตศาสตร์นั้น จะช่วยพัฒนาเสริมสร้างเยาวชนให้เป็นผู้ที่รู้จักคิด วิเคราะห์ช่างสังเกต มีความคิดเป็นลำดับขั้นตอน มีระเบียบวินัย มีเหตุมีผล สามารถคิดคำนวณ ประมาณค่าได้อย่างสมเหตุสมผล และคณิตศาสตร์ยังเป็นศาสตร์ที่ช่วยพัฒนานักเรียนให้มีศักยภาพทางคณิตศาสตร์(Mathematical power) กล่าวคือ เป็นผู้ที่มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ มีความสามารถในการแก้ปัญหา มีความสามารถในการอุปนัย และนิรนัยสถานการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ มีความสามารถในการคาดเดา มีความสามารถในการเชื่อมโยง และมีความสามารถในการให้เหตุผล ตลอดจนมีวิสัยทัศน์ และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คณิตศาสตร์ยังช่วยพัฒนามนุษย์ให้สมบูรณ์มีความสมดุลทั้งทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา และอารมณ์ สามารถคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (ปานทอง กุลนาถศิริ, 2546, น. 11-15)

เรขาคณิตเป็นสาระหนึ่งของวิชาคณิตศาสตร์ มีบทบาทสำคัญต่อการศึกษาวิทยาการสาขาอื่น ๆ อย่างมาก อาทิ วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ สถาปัตยกรรมและศิลปกรรมศาสตร์ สิ่งที่ปรากฏอยู่รอบตัวเราทั้งที่เป็นธรรมชาติและสิ่งสร้างสรรค์ของมนุษย์ ส่วนใหญ่มีรูปแบบทางเรขาคณิตหรือใช้ความรู้ทางเรขาคณิตมาเกี่ยวข้องด้วย ที่สำคัญคือ เรขาคณิตยังเป็นวิชาที่มีการฝึก ทักษะความสามารถด้านมิติสัมพันธ์ (Usiskin, 1987, pp. 17-31 อ้างถึงใน วรรณวิภา สุทธเกียรติ 2542, น. 1) ในการเรียนการสอนวิชาคณิตศาสตร์ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (ฉบับปรับปรุง 2560) กำหนดให้ เรื่องการแปลงทางเรขาคณิต เป็นหนึ่งในสาระที่ 2 การวัดและเรขาคณิต มีเนื้อหาเกี่ยวกับการเลื่อนขนาน การสะท้อน และการหมุน จุดประสงค์ให้ผู้เรียนรู้จักวิเคราะห์ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างรูปต้นแบบและรูปที่ได้จากการเลื่อนขนาน การสะท้อน และการหมุน นำสมบัติเกี่ยวกับการเลื่อนขนาน การสะท้อน และการหมุนไปใช้ และบอกพิกัด ของรูปเรขาคณิตที่เกิดจากการเลื่อนขนาน การสะท้อน และการหมุน บนระนาบพิกัดฉากได้ แต่การแปลงทางเรขาคณิตเป็นเรื่องที่นักเรียนต้องปฏิบัติ ได้แก่ การสร้างรูป การวัด การตัดกระดาษ หรือการยกรูปทับ แล้วสังเกตจนได้ข้อสรุป กว่าจะพิสูจน์ได้ต้องใช้เวลามาก ต้องปฏิบัติซ้ำหลาย ๆ ตัวอย่างจึงจะสรุปได้ ทั้งครูและนักเรียนเกิดความเบื่อหน่ายในการสอนและการเรียน ซึ่งเป็นปัญหาที่ครูผู้สอนคณิตศาสตร์จำเป็นต้องใช้สื่อที่มีประสิทธิภาพ ที่สามารถทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และทำความเข้าใจง่าย

โปรแกรมจีโอจีบรา (Geogebra) เป็นซอฟท์แวร์สำหรับสร้างสื่อการเรียนการสอนในเนื้อหาระดับมัธยมศึกษาขึ้นไป มีศักยภาพที่จะส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมการทดลองทางคณิตศาสตร์ การสำรวจ การเรียนรู้แบบสืบเสาะ เป็นซอฟท์แวร์ที่เชื่อมโยงเรขาคณิต พีชคณิต และสเปรดชีต (spread sheet) เข้าด้วยกัน และเป็นพลวัตเต็มรูปแบบ (Hohenwarter & et al, 2018 อ้างถึงในฉลาด สายสินธุ์, มะลิวัลย์ ถุนาพรรณ์ และนิภาพร ชุติมันต์ 2561, น. 85-86) โปรแกรมสามารถแสดงทั้งองค์ประกอบเชิงพีชคณิต เชิงจำนวน แสดงพิกัด สมการ หรือสมการอิงพารามิเตอร์ องค์ประกอบเชิงเรขาคณิตเป็นชุดวิธีการแก้ปัญหาที่สอดคล้องกับองค์ประกอบเชิงพีชคณิต โดยองค์ประกอบทั้ง 2 ชนิดสามารถแก้ไขได้โดยตรงจากผู้ใช้งาน และมีคุณสมบัติใช้งานง่าย ผู้เรียนสามารถสร้างงานสองมิติและสามมิติ พลิก หมุน ยืด หด หรือ เลื่อนรูปในมุมมองต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วเป็นที่น่าสนใจ การเปลี่ยนแปลงรูปทำได้ง่าย รวมถึงสามารถวัดขนาดของมุมและความยาวได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว นักเรียนสามารถสร้างรูปและทำซ้ำ ๆ แล้วพิสูจน์ได้หลายครั้งโดยไม่เสียเวลามาก ทำให้เนื้อหาเรื่องการแปลงทางเรขาคณิต จากนามธรรมมองเห็นเป็นรูปธรรมมากขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถช่วยครูในการออกแบบกิจกรรม สร้างรูปเรขาคณิตในใบงาน แบบฝึกหัด และข้อสอบได้ง่าย

Liveworksheets เป็นเว็บไซต์ที่ให้ครูหรือบุคลากรที่สนใจสามารถสร้างใบงาน แบบฝึกหัดออนไลน์ และให้นักเรียนเข้ามาทำใบงานออนไลน์ได้โดยไม่ต้องพิมพ์เป็นกระดาษออกมา อีกทั้งยังสามารถตรวจคะแนนหรือส่งคำตอบให้ครูผ่านทางอีเมล และยังมีความสามารถอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งรูปแบบใบงานสามารถออกแบบได้อย่างหลากหลาย เช่น แบบให้นักเรียนเติมคำตอบเอง แบบโยงหรือจับคู่คำตอบ แบบเลือกตอบจริง/เท็จ แบบลากคำตอบมาเติม แบบเติมเครื่องหมาย แบบเลือกตอบ เป็นต้น และมีระบบตรวจคำตอบให้

นักเรียนรู้ผลทันที สะดวกต่อการเก็บคะแนน สามารถออกแบบให้ดึงดูดความสนใจ ใบงานมีความหลากหลาย สามารถนำไอเดีย หรือใบงานของครูท่านอื่นมาปรับแก้ได้ สามารถกำหนดเวลาการทำใบงาน และสามารถปรับแก้คะแนนเต็มได้ ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่สะดวกต่อครูและนักเรียนในการจัดการเรียนการสอนออนไลน์

จากผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) ปีการศึกษา 2563 ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนห้วยผึ้งพิทยา พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ (O-NET) ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นอยู่ในระดับไม่น่าพอใจ ผลการทดสอบคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 23.35 คะแนน ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ยไม่ถึงร้อยละ 50 ของคะแนนเต็ม ผู้วิจัยจึงดูรายละเอียดของสาระการเรียนรู้นี้ พบว่านักเรียนมีปัญหา เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต เนื่องจากการแปลงทางเรขาคณิต เป็นเรื่องที่จะต้องใช้ความเข้าใจในขั้นตอน และเนื้อหารวมถึงประสบการณ์เดิมที่มีอยู่มาใช้ในการหาคำตอบ กว่าจะพิสูจน์ได้ต้องใช้เวลามาก ต้องปฏิบัติซ้ำหลาย ๆ ตัวอย่างจึงจะสรุปได้ ทำให้นักเรียนเกิดความเบื่อหน่ายในการเรียน และในการที่จะสอนให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการคิดได้นั้น ผู้สอนควรนำกิจกรรมการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดความสนใจ มีความกระตือรือร้น และเกิดทักษะกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มจากสิ่งที่เป็นรูปธรรมแล้วค่อย ๆ ลดความเป็นรูปธรรมลง เพื่อให้ผู้เรียนเรียนรู้ได้ดีที่สุดไม่ว่าในบริบทใด

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิตของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนห้วยผึ้งพิทยา อำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้โปรแกรม Geogebra ร่วมกับ Liveworksheets ทั้งนี้ผู้วิจัยหวังว่าการนำโปรแกรม Geogebra ร่วมกับ Liveworksheets ไปใช้ในการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิตของผู้เรียนแล้ว จะทำให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจในเนื้อหาและมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต ที่ดีขึ้น ตลอดจนส่งผลให้การจัดการเรียนการสอนของครู และกิจกรรมการเรียนของผู้เรียนบรรลุผลสำเร็จตามที่ได้กำหนดไว้ อีกทั้งผู้เรียนยังสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้เป็นพื้นฐานความรู้ สำหรับการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ในระดับที่สูงขึ้น รวมทั้งยังเป็นแนวทางให้ครูผู้สอนสามารถนำไปใช้ในการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้สำหรับสอน เนื้อหาอื่นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้โปรแกรม Geogebra ร่วมกับ Liveworksheets ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 75/75

2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ก่อนและหลังใช้โปรแกรม Geogebra ร่วมกับ Liveworksheets.

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการเรียน เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้โปรแกรม GeoGebra ร่วมกับ Liveworksheets ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนห้วยผึ้งพิทยา อำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 76 คน

2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนห้วยผึ้งพิทยา อำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 25 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้โปรแกรม Geogebra ร่วมกับ Liveworksheets จำนวน 12 แผน แผนละ 50 นาที รวม 12 คาบ ไม่รวมเวลาทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน

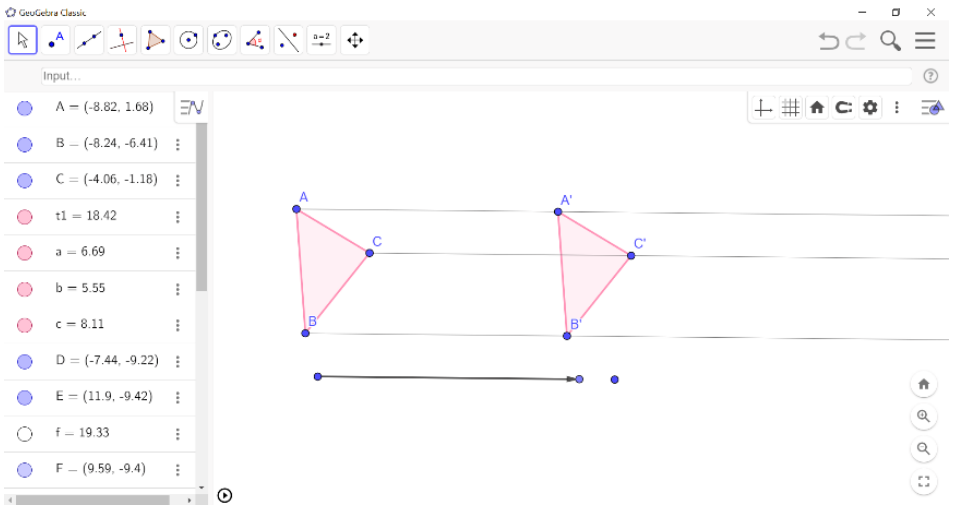
2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต แบบปรนัยชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 30 ข้อ จำนวน 1 ฉบับ

3. แบบวัดความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการเรียนเรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้โปรแกรม Geogebra ร่วมกับ Liveworksheets จำนวน 1 ฉบับ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ติดต่อขอความร่วมมือในการวิจัยกับโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

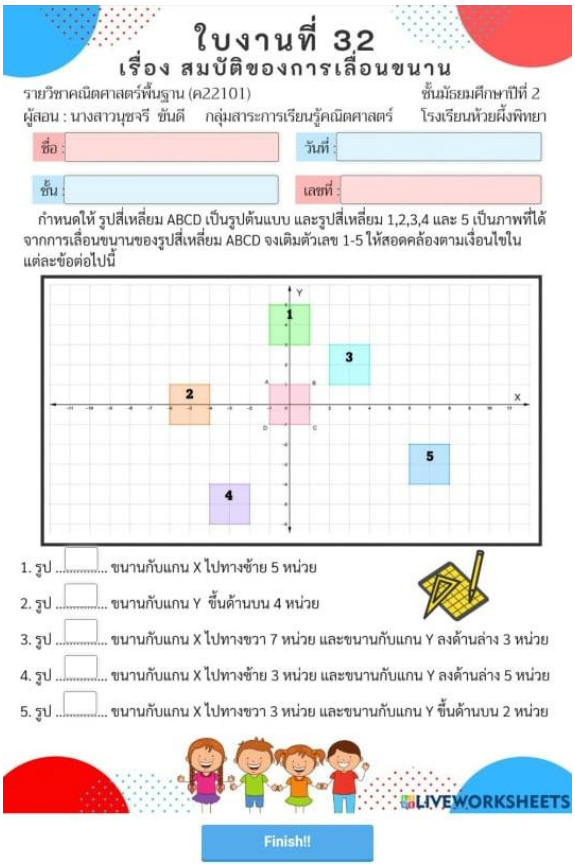
2. สร้างแผนการจัดการเรียนรู้ แบบวัดผลสัมฤทธิ์ และแบบวัดความพึงพอใจ เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้โปรแกรม GeoGebra ร่วมกับ Liveworksheets ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยมีตัวอย่างการแปลงทางเรขาคณิตที่สร้างจากโปรแกรม GeoGebra แสดงดังรูปที่ 1 ใบงานที่สร้างจากโปรแกรม GeoGebra ร่วมกับ Liveworksheets ดังรูปที่ 2



รูปที่ 1 ตัวอย่างการแปลงทางเรขาคณิตที่สร้างจากโปรแกรม GeoGebra

3. เตรียมเอกสาร สื่อ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับกลุ่มตัวอย่าง

4. ทดสอบก่อนเรียน (Pre - test) โดยแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น



รูปที่ 2 ใบงานที่สร้างจากโปรแกรม GeoGebra ร่วมกับ Liveworksheets

5. ดำเนินการสอนกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนห้วยผึ้งพิทยา อำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยผู้วิจัยดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้โปรแกรม GeoGebra ร่วมกับ Liveworksheets

6. เมื่อดำเนินการทดลองตามแผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้โปรแกรม GeoGebra ร่วมกับ Liveworksheets เสร็จสิ้นแล้วผู้วิจัยให้นักเรียนทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปทดสอบหลังเรียน (Post-test) ซึ่งเป็นแบบทดสอบฉบับเดียวกันกับแบบทดสอบก่อนเรียน (Pre-test)

7. นำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ด้วยแผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้โปรแกรม Geogebra ร่วมกับ Liveworksheets เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต มาวิเคราะห์ข้อมูล

8. วัดความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้โปรแกรม Geogebra ร่วมกับ Liveworksheets

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ประมวลผลข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลหาประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้โปรแกรม GeoGebra ร่วมกับ Liveworksheets ตามเกณฑ์ 75/75 โดยวิเคราะห์ตามสูตรการหา E_1 และ E_2

2. การวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต ก่อนและหลังใช้โปรแกรม GeoGebra ร่วมกับ Liveworksheets โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และใช้สถิติ t-test แบบ Dependent Sample

3. การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจต่อการเรียน เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้โปรแกรม GeoGebra ร่วมกับ Liveworksheets โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้โปรแกรม GeoGebra ร่วมกับ Liveworksheets ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 75/75

ผู้วิจัยได้หาค่าประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้โปรแกรม Geogebra ร่วมกับ Liveworksheets ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 75/75 โดยคำนวณหาค่า E_1 จากการทำใบงาน แบบฝึกหัด และกิจกรรม จำนวน 12 แผน และหาค่า E_2 จากการทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ดังปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้โปรแกรม Geogebra ร่วมกับ Liveworksheets

ประสิทธิภาพ	คะแนนเต็ม	จำนวนนักเรียน	แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้โปรแกรม GeoGebra ร่วมกับ Liveworksheets		
			$\overline{X}$	S. D.	ร้อยละ
E_1	120	25	94.16	3.12	78.47
E_2	30	25	24.12	3.42	80.40
สรุปผล			E_1/E_2 = 78.47/80.40		

จากตารางที่ 1 พบว่า ประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้โปรแกรม Geogebra ร่วมกับ Liveworksheets ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 มีคะแนนเฉลี่ยจากการทำใบงาน แบบฝึกหัด และกิจกรรม จำนวน 12 แผน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 94.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.12 คิดเป็นร้อยละ 78.47 และคะแนนการทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์หลังเรียนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 24.12 ส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.42 คิดเป็นร้อยละ 80.40 ดังนั้น แผนการจัดการเรียนรู้มีประสิทธิภาพเท่ากับ 78.47/80.40

2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ก่อนและหลังใช้โปรแกรม Geogebra ร่วมกับ Liveworksheets

ผู้วิจัยได้นำคะแนนแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยได้ทำการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน แล้วนำคะแนนมาคำนวณเพื่อวิเคราะห์ ปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้

ทดสอบ	N	$\overline{X}$	S. D.	%	df	t	sig
ก่อนเรียน	25	13.92	3.32	46.40	24	26.63*	.000
หลังเรียน	25	24.12	3.42	80.40			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่าจากคะแนนเต็มก่อนเรียนและหลังเรียน 30 คะแนน ค่าเฉลี่ยก่อนเรียนเท่ากับ 13.92 คิดเป็นร้อยละ 46.40 ของคะแนนเต็ม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.32 และค่าเฉลี่ยหลังเรียน 24.12 คิดเป็นร้อยละ 80.40 ของคะแนนเต็ม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.42 และเมื่อนำมาตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นด้วยสถิติทดสอบที ได้ค่า t = 26.63, df = 24, sig = .000 จึงสรุปได้ว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้โปรแกรม Geogebra ร่วมกับ Liveworksheets ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05

3. ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียน เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้โปรแกรม Geogebra ร่วมกับ Liveworksheets ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

ผู้วิจัยได้นำคะแนนแบบวัดความพึงพอใจที่มีต่อการเรียน เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต ที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยได้ทำการวัดความพึงพอใจหลังเรียน เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้โปรแกรม Geogebra ร่วมกับ Liveworksheets แล้วนำคะแนนมาคำนวณเพื่อวิเคราะห์ ปรากฏในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้

ข้อคำถาม	$\overline{X}$	S. D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านที่ 1 บรรยากาศการจัดการเรียนรู้	4.72	0.39	มากที่สุด
ด้านที่ 2 สื่อและระบบการจัดการเรียนรู้	4.59	0.44	มากที่สุด
ด้านที่ 3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนรู้	4.62	0.46	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.64	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียน เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้โปรแกรม GeoGebra ร่วมกับ Liveworksheets ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.64 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.43 เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ 1 บรรยากาศการจัดการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่ 2 สื่อและระบบการจัดการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่ 3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 อยู่ในระดับมากที่สุด

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้โปรแกรม Geogebra ร่วมกับ Liveworksheets ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้โปรแกรม Geogebra ร่วมกับ Liveworksheets ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 มีประสิทธิภาพเท่ากับ 78.47/80.40 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้

2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความพึงพอใจของนักเรียนต่อการจัดการเรียนรู้อยู่ในระดับมากที่สุด

การอภิปรายผล

1. ประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้โปรแกรม Geogebra ร่วมกับ Liveworksheets ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 มีประสิทธิภาพ E_1/E_2 เท่ากับ 78.47/80.40 ซึ่งหมายความว่านักเรียนได้คะแนนเฉลี่ยจากการทำใบงาน แบบฝึกหัด และกิจกรรมระหว่างเรียนของแต่ละแผนการจัดการเรียนรู้คิดเป็นร้อยละ 78.47 และได้คะแนนเฉลี่ยจากการทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนคิดเป็นร้อยละ 80.40 แสดงว่า แผนการจัดการเรียนรู้คณิตศาสตร์โดยใช้การจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้โปรแกรม Geogebra ร่วมกับ Liveworksheets ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 มีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ 75/75 ที่เป็นเช่นนี้เพราะกิจกรรมการเรียนการสอนคณิตศาสตร์ โดยใช้โปรแกรม Geogebra ร่วมกับ Liveworksheets เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 เป็นการจัดการเรียนรู้ที่สนองต่อความต้องการ และวิธีการเรียนของนักเรียน โดยที่นักเรียนจะมีส่วนร่วม มีโอกาสได้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้ได้ด้วยตัวเอง มีบทบาทในการทำกิจกรรมทำให้นักเรียนเห็นคุณค่าในตนเอง

และผลจากการทำกิจกรรมต่าง ๆ จะทำให้นักเรียนรู้จักคิดวิเคราะห์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุต วรสาร, ประภาพร หนองหารพิทักษ์ และปวีณา ขันธ์ศิลา (2562) ได้ทำการพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ที่เน้นกระบวนการทางคณิตศาสตร์ ร่วมกับการใช้โปรแกรม GeoGebra เรื่อง ระบบสมการเชิงเส้นสองตัวแปร สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า แผนการจัดการเรียนรู้ที่เน้นกระบวนการคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้โปรแกรม GeoGebra ที่สร้างขึ้นมี ประสิทธิภาพเท่ากับ 80.32/80.81 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิชัย ภูดี (2562) ได้ทำการพัฒนาการจัดการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ เรื่องการแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้การสอนแบบเปิดด้วยโปรแกรม GeoGebra ผลการวิจัยพบว่า การจัดการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต โดยการสอนแบบเปิดด้วยโปรแกรม GeoGebra มีประสิทธิภาพ E_1/E_2 เท่ากับ 78.31/76.28 สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้

2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้โปรแกรม GeoGebra ร่วมกับ Liveworksheets ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลการวิจัย พบว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้โปรแกรม GeoGebra ร่วมกับ Liveworksheets เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต ก่อนการจัดการเรียนรู้โดยใช้โปรแกรม GeoGebra ร่วมกับ Liveworksheets มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 13.92 คะแนน จากคะแนนเต็ม 30 คะแนน และคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้โปรแกรม GeoGebra ร่วมกับ Liveworksheets มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 24.12 คะแนน จากคะแนนเต็ม 30 คะแนน นักเรียนมีคะแนนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้งานที่ได้สร้างขึ้นได้ผ่านกระบวนการขั้นตอนในการจัดทำอย่างเป็นระบบวิธีการที่เหมาะสมโดยเริ่มตั้งแต่การศึกษาหลักสูตรคู่มือครู และเนื้อหาวิชา ตลอดจนหลักการสร้างการจัดการเรียนรู้โดยใช้โปรแกรม GeoGebra ร่วมกับ Liveworksheets ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางและได้ผ่านการตรวจสอบ และประเมินความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ นอกจากนี้การจัดการเรียนรู้ดังกล่าว ทำให้ผู้เรียนลงมือทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเองและผู้เรียนจะได้เรียนรู้ด้วยตนเองจากสื่อการเรียนรู้ภายนอกห้องเรียน ส่วนการเรียนในห้องเรียนปกตินั้นจะเป็นการเรียนแบบสืบค้นความรู้และทำกิจกรรมร่วมกันกับเพื่อนในกลุ่ม โดยครูเป็นผู้คอยให้ความช่วยเหลือและชี้แนะ การจัดการเรียนการสอนโดยใช้ นั้นจะมุ่งเน้นการสร้างสรรค์องค์ความรู้ด้วยตัวผู้เรียนเอง ตามทักษะความรู้ความสามารถทางการเรียนของแต่ละคน และเป็นลักษณะการเรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้นอกชั้นเรียนอย่างอิสระทั้งด้านความคิดและวิธีปฏิบัติ เนื่องจากการจัดการเรียนรู้โดยใช้โปรแกรม GeoGebra ร่วมกับ Liveworksheets เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางส่งเสริมให้ผู้เรียนเรียนรู้ด้วยตนเอง อีกทั้งมีสื่อการเรียนรู้และกิจกรรมที่หลากหลายทำให้ผู้เรียนมีความสุขในการเรียนรู้ มีความเข้าใจในเนื้อหามากขึ้นโดยที่ไม่ต้องมานั่งฟังการบรรยายของผู้สอนหน้าชั้นเรียน แต่ได้ทบทวนความรู้ในรูปแบบที่มีความสนุกสนานมากขึ้น โดยผู้เรียนบางส่วนให้ความคิดเห็นว่าเป็นการเปิดโอกาสให้ได้แสดงศักยภาพของผู้เรียนได้อย่างเต็มที่ทำให้ได้ตระหนักถึงเนื้อหาที่กำลังเรียนมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาวเรือง บุตรทรัพย์ (2559) ได้ทำการใช้โปรแกรม Geogebra ประกอบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามรูปแบบ 4MAT เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์

ทางการเรียน เรื่องการทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนเรื่อง การทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้โปรแกรม Geogebra ประกอบการจัดการเรียนรู้รูปแบบ 4 MAT สูงกว่าการจัดการเรียนรู้แบบเดิมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับวิจัยของ ภาวดี วงศ์ดี (2561) ได้ทำการศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์เรื่องการแปลงทางเรขาคณิต สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบแบ่งกลุ่มผลสัมฤทธิ์ร่วมกับโปรแกรม GSP ผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต ของนักเรียนที่ได้รับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบ STAD ร่วมกับโปรแกรม GSP สูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียน เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้โปรแกรม Geogebra ร่วมกับ Liveworksheets โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.43 นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้โปรแกรม Geogebra ร่วมกับ Liveworksheets อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการจัดการเรียนรู้โดยใช้โปรแกรม Geogebra ร่วมกับ Liveworksheets เป็นเครื่องมือของการเรียนรู้ที่ผู้เรียนได้ลงมือทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วย โดยครูเป็นผู้อำนวยความสะดวก คอยให้ความช่วยเหลือ ส่งผลให้นักเรียนเกิดความพึงพอใจต่อการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลวรรณ สีแดด (2561) ได้ทำการพัฒนาชุดกิจกรรม เรื่องเวกเตอร์ในสามมิติ ผ่าน GeoGebra Applet สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่ได้รับการเรียนโดยใช้ชุดกิจกรรม เรื่องเวกเตอร์ในสาม มิติ ผ่าน GeoGebra Applet สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอมอร ผาสุกพันธ์ (2559) ได้ทำการพัฒนาชุดการสอนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่องการแปลงทางเรขาคณิตโดยใช้โปรแกรม The Geometer's Sketchpad (GSP) สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่เรียนด้วยชุดการสอนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่องการแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้โปรแกรม GSP มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ครูผู้สอนควรศึกษาแผนการจัดการเรียนรู้ ขั้นตอนการใช้การจัดการเรียนรู้โดยใช้โปรแกรม GeoGebra ร่วมกับ Liveworksheets ทดลองใช้ก่อนนำไปสอนจริง

2. ถ้าได้จัดการเรียนการสอนในรูปแบบปกติครูผู้สอนควรให้นักเรียนได้เรียนรู้การใช้โปรแกรม GeoGebra พื้นฐาน เพื่อจะได้ง่ายต่อการจัดการเรียนรู้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการเปรียบเทียบการสอนคณิตศาสตร์ เรื่อง การแปลงทางเรขาคณิต ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยใช้โปรแกรม Geogebra ร่วมกับ Liveworksheets กับการสอนด้วยวิธีอื่น ๆ เพื่อค้นหาวิธีการสอนที่เหมาะสม

2. ควรมีการศึกษาตัวแปร หรือปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการเรียนรู้ โดยใช้โปรแกรม GeoGebra ร่วมกับ Liveworksheets เช่น ความคงทนทางการเรียนรู้ เพื่อจะนำมาพัฒนารูปแบบการสอนให้เหมาะสมที่สุด

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). *หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). *ตัวชี้วัดและสาระการเรียนรู้แกนกลาง กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). *สถิติสำหรับงานวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 12). หจก.สามลดา.

จารุต วรสาร, ประภาพร หนองหารพิทักษ์ และปวีณา ขันธ์ศิลา. (2562). การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ที่เน้นกระบวนการทางคณิตศาสตร์ ร่วมกับการใช้โปรแกรม GeoGebra เรื่อง ระบบสมการเชิงเส้นสองตัวแปร สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. *วารสารวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์ศึกษา*, *2*(1), 34-42.

ฉลาด สายสินธุ์, มะลิวัลย์ ถุนาพรรณ์ และนิภาพร ชุติมันต์. (2561). การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์โดยใช้โปรแกรมจีโอจีบรา เรื่องลำดับและอนุกรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5. *วารสารการวัดผลการศึกษา*, *25*(2), 82-95.

ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2550). *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการงานเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา (หน่วยที่ 1 แนวคิดการจัดการงานเทคโนโลยีสื่อสารการศึกษา)*. นนทบุรี : โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2560). *เทคนิคการสร้างเครื่องมือวิจัย: แนวทางการนำไปใช้อย่างมืออาชีพ (ปี 1)*. อมรการพิมพ์.

ดาวเรือง บุตรทรัพย์. (2559). *การใช้โปรแกรม Geogebra ประกอบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามรูปแบบ 4MAT เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องการทดสอบสมมติฐาน*. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยสำหรับครู* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

_____. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.

ปานทอง กุลนาถศิริ. (2546). ความสำคัญของคณิตศาสตร์. *วารสารคณิตศาสตร์*, *46*(530-532), 11-15

ภาวดี วงศ์ดี. (2561). *การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์เรื่องการแปลงทางเรขาคณิต สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบแบ่งกลุ่มผลสัมฤทธิ์ร่วมกับโปรแกรม GSP*. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

วรรณวิภา สุทธิเกียรติ. (2542). *การพัฒนาบทเรียนเรขาคณิตที่ใช้ซอฟแวร์คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วิไลวรรณ สีแดด. (2561). *การพัฒนาชุดกิจกรรม เรื่องเวกเตอร์ในสามมิติ ผ่าน GeoGebra Applet สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5*. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ.

วุฒิชัย ภูดี. (2562). การพัฒนาการจัดการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ เรื่องการแปลงทางเรขาคณิต โดยใช้การสอนแบบเปิดด้วยโปรแกรม GeoGebra. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติศรีโคตรบูรณ์ศึกษา ครั้งที่1 "แลสายน้ำโขงกับงานวัฒนธรรมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น"*.

เอมอร ผาสุกพันธ์. (2559). การพัฒนาชุดการสอนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่องการแปลงทางเรขาคณิตโดยใช้โปรแกรม The Geometer's Sketchpad (GSP) สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2. *วารสารวิชาการ มทร. สุวรรณภูมิ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, *4*(2), 149-162.

การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่องการแยกตัวประกอบของพหุนามดีกรีสอง โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

The Development of Learning Achievement in Mathematics on Factoring Polynomials of Degree Two Topic Using TGT Cooperative Learning Technique of Mathayomsuksa 2 Students

สกลรัตน์ สลางสิงห์[1] สุวรรณวัฒน์ เทียนยุทธกุล[2] และปวีณา ขันธ์ศิลา[3]

Sakonrat Salangsing[1] Suwannawat Thienyutthakul[2] and Paweena Khansila[3]

สาขาวิชาคณิตศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์และนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์[1,2,3]

E-mail: sakonrat0320@gmail.com[1], suwan.te@ksu.ac.th[2], paweena.kh@ksu.ac.th[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนาประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่องการแยกตัวประกอบของพหุนามดีกรีสอง โดยการใช้การจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 (2) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลัง ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ และ (3) ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนคำบกวิทยาคาร จำนวน 25 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในในการวิจัย ได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้ แบบทดสอบ และ แบบประเมินความพึงพอใจ สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที t-test ผลการวิจัยพบว่า (1) ประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้เรื่อง การแยกตัวประกอบของพหุนามดีกรีสอง โดยการใช้การจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT มีค่าเท่ากับ 84.16/81.40 ซึ่งเป็นตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (2) นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียน สูงกว่าก่อนเรียนด้วยการใช้การจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: เทคนิค TGT ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ การแยกตัวประกอบของพหุนามดีกรีสอง

Abstract

This research aimed to (1) development of mathematics lesson plans on factoring polynomials of degree two by using TGT cooperative learning technique to be effective in accordance with the criterion of 80/80. (2) compare learning achievement before and after learning management and (3) study student's satisfaction toward using TGT cooperative learning technique. The sample consisted of 25 Mathayomsuksa 2 students of Khambok wittayakarn school, The sample in the study were chosen by simple random sampling. The

research instruments were lesson plans, achievement test, and the satisfaction questionnaire. The statistics used for data analysis were mean, percentage, standard deviation, and t-test for Dependent Samples. The results revealed as follows: (1) A mathematics lesson plans on factoring polynomials of degree two by using TGT cooperative learning technique is 84.16/81.40. (2) Achievement in Mathematics using TGT cooperative learning technique after studying higher than before studying, was statistical significance at the level .05. (3) The students had the highest level of satisfaction with learning mathematics.

Keywords: TGT Technique, Learning Achievement in Mathematics, Factoring Polynomials of Degree Two

บทนำ

การจัดการศึกษาในปัจจุบันเป็นจัดการศึกษาตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (ฉบับปรับปรุง 2560) โดยมุ่งพัฒนาผู้เรียนทุกคนให้เป็นมนุษย์ที่มีความสมดุล ทั้งด้านร่างกาย ความรู้ คุณธรรม มีจิตสำนึกในความเป็นพลเมืองไทย และเป็นพลโลก การจัดการเรียนรู้ต้องยึดหลักว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด และผู้เรียนทุกคนมีความสามารถในการเรียนรู้ และสามารถพัฒนาตนเองได้ ดังนั้น คณิตศาสตร์มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จในการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เนื่องจากคณิตศาสตร์ช่วยให้มนุษย์มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดอย่างมีเหตุผล เป็นระบบ มีแบบแผน สามารถวิเคราะห์ปัญหาหรือสถานการณ์ได้อย่างรอบคอบและถี่ถ้วน ช่วยให้คาดการณ์ วางแผน ตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และสามารถนำไปใช้ในชีวิตจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้คณิตศาสตร์ยังเป็นเครื่องมือในการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และศาสตร์อื่น ๆ อันเป็นรากฐานในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของชาติให้มีคุณภาพและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้ทัดเทียมกับนานาชาติ การศึกษาคณิตศาสตร์จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม ความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560, น. 1)

ถึงแม้ว่าคณิตศาสตร์จะมีความสำคัญต่อการพัฒนาทักษะต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่ก้าวทันการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 แต่อย่างไรก็ตามการจัดการศึกษาคณิตศาสตร์ในประเทศไทยก็ยังไม่เป็นผลสำเร็จเท่าที่ควร และจะเห็นได้จากผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ปีการศึกษา 2563 รายวิชาคณิตศาสตร์มีคะแนนเฉลี่ย 25.46 (สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน), 2564) และจากการที่ผู้วิจัยได้เข้าฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูที่โรงเรียนคำบกวิทยาคาร ผู้วิจัยได้มีการสอบถามครูผู้สอนในปีการศึกษาที่ผ่านมา และได้ทำการสอนเนื้อหาเรื่องการแยกตัวประกอบของพหุนามดีกรีสอง พบว่า นักเรียนไม่สามารถแยกตัวประกอบของพหุนามดีกรีสองได้เกินร้อยละ 50 ของจำนวนนักเรียนทั้งหมด เนื่องจากเนื้อหาจัดอยู่ในลักษณะของนามธรรมมากกว่ารูปธรรม

จึงทำให้ยากต่อการสร้างความเข้าใจ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือแข่งขัน TGT เนื่องจากเป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ผู้เรียนได้ฝึกฝนเรียนรู้ด้วยตนเอง มีส่วนร่วมในการเรียนรู้ และมีเกมที่ช่วยกระตุ้นการเรียนรู้ และเพิ่มความท้าทายให้กับผู้เรียนได้ ซึ่งการเรียนรู้และฝึกฝนด้วยตนเอง จะทำให้ผู้เรียนมีความจำและเข้าใจได้มากยิ่งขึ้น

จากปัญหาและการศึกษาขั้นตอนการจัดกระบวนการการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT ดังนี้ 1) นักเรียนเข้ากลุ่มคละความสามารถ (เก่ง-ปานกลาง-อ่อน) กลุ่มละ 4 คน 2) สมาชิกในกลุ่ม ได้รับเนื้อหาสาระและศึกษาเนื้อหาสาระร่วมกัน สมาชิกในกลุ่มแยกย้ายกันเป็นตัวแทนกลุ่มไปแข่งขันกับกลุ่มอื่นโดยจัดกลุ่มแข่งขันตามความสามารถ คือ คนเก่งในกลุ่มแต่ละกลุ่มไปรวมกัน คนอ่อนก็ไปรวมกับคนอ่อนของกลุ่มอื่น กลุ่มใหม่ที่รวมกันนี้เรียกว่า กลุ่มแข่งขัน กำหนดให้สมาชิกกลุ่มละ 4 คน 3) สมาชิกในกลุ่มทำการแข่งขัน 4) เมื่อแข่งขันเสร็จแล้ว สมาชิกกลับไปกลุ่มของเรา แล้วนำคะแนนที่ได้รวมเป็นคะแนนกลุ่ม (ขนิษฐากรกำแหง, 2551) ผู้วิจัยเห็นควรว่า การจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT เป็นการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมแก่การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องการแยกตัวประกอบของพหุนามดีกรีสอง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ได้ เนื่องจากเป็นการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีกิจกรรมให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วม มีการจัดการแข่งขัน ที่ช่วยเพิ่มความท้าทาย และกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสนใจในการเรียนมากยิ่งขึ้น และเป็นการเปิดโอกาสผู้เรียนได้ฝึกทักษะการถ่ายทอดความรู้ ทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าสังคมด้วยการทำงานเป็นกลุ่ม มีการพูดคุยกันในกลุ่มและระหว่างกลุ่ม ผู้เรียนจะได้รับผิดชอบหน้าที่ของตนเองเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จภายในกลุ่ม และนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้นำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้เรื่อง การแยกตัวประกอบของพหุนามดีกรีสอง โดยการใช้การจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลั’ ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ เรื่องการแยกตัวประกอบของพหุนามดีกรีสอง โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่องการแยกตัวประกอบของพหุนามดีกรีสอง โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT

การทบทวนวรรณกรรม

สุทธากร อังคตรีรัตน์ และ กรัณย์ วิวรรธมงคล (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการจัดการเรียนรู้คณิตศาสตร์โดยใช้การสอนเทคนิค Teams Games Tournament (TGT) ร่วมกับสื่อมัลติมีเดียเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นประถามศึกษาปีที่ 6 ผลการวิจัยพบว่า 1. ผลการพัฒนาและหาประสิทธิภาพการจัดการเรียนรู้สาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์โดยใช้การสอน

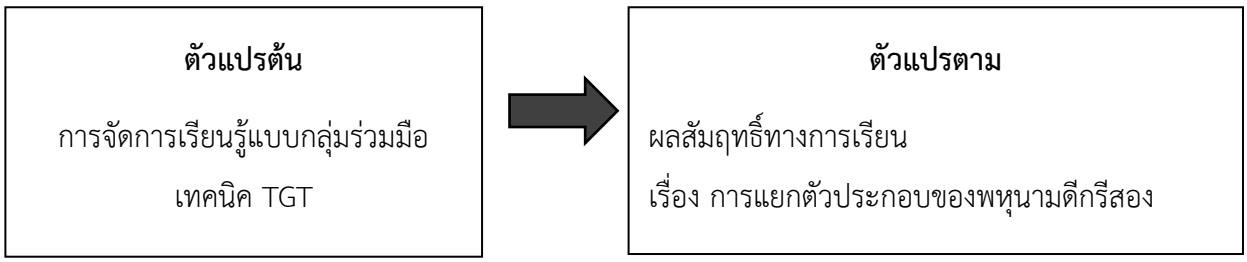
เทคนิค Teams Games Tournament (TGT) ร่วมกับสื่อมัลติมีเดียเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีประสิทธิภาพ 75.09/76.93 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด 75/75 2. ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยกระบวนการจัดการเรียนรู้คณิตศาสตร์โดยใช้การสอนเทคนิค Teams Games Tournament (TGT) ร่วมกับ สื่อมัลติมีเดียหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนและมีพัฒนาการที่สูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุชาวดี พรมณี และ สมจิตรา เรืองศรี (2563) การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เรื่อง อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยการเรียนรู้แบบร่วมมือ เทคนิคกลุ่มแข่งขัน (TGT) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ที่จัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคกลุ่มแข่งขัน (TGT) ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 (2) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ก่อนเรียนและหลังเรียน โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคกลุ่มแข่งขัน (TGT) เรื่อง อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 (3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TGT ผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้ 1. แผนการจัดการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ที่จัดการเรียนรู้แบบ ร่วมมือเทคนิคกลุ่มแข่งขัน (TGT) ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีประสิทธิภาพ (E_1/E_2) เท่ากับ 88.87/84.42 2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ที่ใช้การเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคกลุ่มแข่งขัน (TGT) เรื่อง อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน 3. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคกลุ่มแข่งขัน (TGT) เรื่อง อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

วาสนา จันทร์แจ้ง (2562) การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์เรื่อง เลขยกกำลัง โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือด้วยเทคนิค TGT กับการจัดการเรียนรู้แบบปกติ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียน เรื่อง เลขยกกำลัง ที่สอนด้วยการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือด้วยเทคนิค TGT กับการจัดการเรียนรู้แบบปกติ (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือด้วยเทคนิค TGT เรื่องเลขยกกำลัง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า 1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียน เรื่องเลขยกกำลัง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่สอนด้วยการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือด้วยเทคนิค TGT สูงกว่าการจัดการเรียนรู้แบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2. ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือกันด้วยเทคนิค TGT เรื่อง เลขยกกำลัง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปี ที่ 1 โรงเรียนโยธินบูรณะ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้แนวคิดจากการจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง การแยกตัวประกอบของพหุนามดีกรีสอง ดังปรากฏใน



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในในการวิจัย

1. แผนการจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT จำนวน 5 แผนการจัดการเรียนรู้
2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 แบบปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ
3. แบบประเมินความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค TGT จำนวน 15 ข้อ

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น วิเคราะห์ปัญหา ศึกษาหลักสูตรกลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (ฉบับปรับปรุง 2560)
2. ศึกษาการดำเนินการแก้ปัญหาโดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT
3. ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์เรื่อง การแยกตัวประกอบของพหุนามดีกรีสอง และแบบประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ด้วยการใช้การจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT
4. นำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญไปดำเนินการกับกลุ่มตัวอย่าง หรือกลุ่มที่มีปัญหาในการเรียนเรื่อง การแยกตัวประกอบของพหุนามดีกรีสอง ที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการคัดเลือกไว้
5. เก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์ผลตามจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ สรุปผลและวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำวิจัยครั้งนี้ เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งถัดไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้เรื่อง การแยกตัวประกอบของพหุนามดีกรีสอง โดยการใช้การจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่มีประสิทธิภาพ 80/80

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลของระหว่างการจัดการเรียนรู้และหลังจากการจัดการเรียนรู้ โดยใช้สถิติทดสอบประสิทธิภาพ E_1/E_2 แสดงผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80

ผลการเรียนรู้	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย	S.D	ร้อยละ
ประสิทธิภาพของกระบวนการ (E_1)	25	25	21.04	3.96	84.16
ประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E_2)	25	20	16.28	1.90	81.40
ประสิทธิภาพของการจัดการเรียนรู้ (E_1/E_2) มีค่าเท่ากับ 84.16/81.40					

จากตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ตามเกณฑ์มาตรฐาน 80/80 พบว่า ประสิทธิภาพแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่องการแยกตัวประกอบของพหุนามดีกรีสอง เท่ากับ 84.16/81.40 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ก่อนและหลังได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน โดยใช้สถิติในทดสอบ t–test (Dependent Samples) แสดงผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ก่อนและหลังได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT

การทดสอบ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (N)	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	t
ก่อนเรียน	25	7.44	2.43	29.64*
หลังเรียน	25	16.28	1.90	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ก่อนและหลังได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT พบว่า นักเรียน

มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียน สูงกว่าก่อนเรียนด้วยการใช้การจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ โดยการใช้การจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

ผู้วิจัยดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ นำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้เรื่อง การแยกตัวประกอบของพหุนามดีกรีสอง โดยการใช้การจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT

รายการ	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านบรรยากาศในการจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT	4.03	0.80	มาก
2. ด้านการจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT	4.13	0.74	มาก
3. ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT	4.19	0.68	มาก
รวม	**4.13**	**0.73**	**มาก**

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้เรื่อง การแยกตัวประกอบของพหุนามดีกรีสอง โดยการใช้การจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT พบว่า ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้อยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.13 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.73

การอภิปรายผล

1. ประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้เรื่อง การแยกตัวประกอบของพหุนามดีกรีสอง โดยการใช้การจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 มีค่าเท่ากับ 84.16/81.40 ซึ่งตามเกณฑ์ 80/80 ที่กำหนดไว้ เนื่องมาจากการวางแผนการวิจัย การตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ การปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ตลอดจนจากการสังเกตการร่วมการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และการวัดผลต่าง ๆ ซึ่งผู้เรียนมีความสนใจ กระตือรือร้นในการเรียนรู้ ให้ความร่วมมือต่อการจัดกิจกรรม อีกทั้งเกมที่ผู้วิจัยใช้ในการจัดกิจกรรมในแต่ละแผนการเรียนรู้มีความแตกต่างกัน ทำให้ผู้เรียนมีความตื่นเต้น ตลอดการจัดการเรียนรู้

ส่งผลให้ผลการเรียนของผู้เรียนสูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งผลการวิจัยได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาวดี พรมณี และ สมจิตรา เรืองศรี (2563) การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เรื่อง อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยการเรียนรู้แบบร่วมมือ เทคนิคกลุ่มแข่งขัน (TGT) ผลการวิจัยพบว่า แผนการจัดการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ที่จัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคกลุ่มแข่งขัน (TGT) ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีประสิทธิภาพ (E1/E2) เท่ากับ 88.87/84.42 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธากร อังคตรีรัตน์ และ กรัณย์ วิวรรธมงคล (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการจัดการเรียนรู้คณิตศาสตร์โดยใช้การสอนเทคนิค Teams Games Tournament (TGT) ร่วมกับสื่อมัลติมีเดียเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นประถามศึกษาปีที่ 6 ผลการวิจัยพบว่า ผลการพัฒนาและหาประสิทธิภาพการจัดการเรียนรู้สาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์โดยใช้การสอนเทคนิค Teams Games Tournament (TGT) ร่วมกับสื่อมัลติมีเดียเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีประสิทธิภาพ 75.09/76.93 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด 75/75

2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ก่อนและหลังได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะเห็นได้ว่านักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียน สูงกว่าก่อนเรียนด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT ด้วยกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่เป็นการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือแข่งขัน ซึ่งสมาชิกในกลุ่มต้องได้ร่วมแข่งขันทุกคน เพื่อเก็บคะแนนมาเป็นคะแนนกลุ่ม ทำให้นักเรียนทุกคนมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ สมาชิกในกลุ่มคนเก่ง คนที่มีความสามารถปานกลางจะช่วยกันสอนคนอ่อนให้เกิดความเข้าใจ ก่อนที่จะไปแข่งขันเก็บคะแนน ด้วยกระบวนการนี้จะทำให้นักเรียนมีความเข้าใจเนื้อหาได้มากขึ้นทั้งด้วยเป็นการเรียนรู้เพิ่มเติมจากที่เพื่อนสอน ทั้งจากการอธิบายจากเพื่อนซึ่งถ้านักเรียนต่างสอนกันเองจะมีความเข้าใจที่ง่ายยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้ทำให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธากร อังคตรีรัตน์ และ กรัณย์ วิวรรธมงคล (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาการจัดการเรียนรู้คณิตศาสตร์โดยใช้การสอนเทคนิค Teams Games Tournament (TGT) ร่วมกับสื่อมัลติมีเดียเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ก่อนเรียนและหลังเรียนด้วย กระบวนการจัดการเรียนรู้คณิตศาสตร์โดยใช้การสอนเทคนิค Teams Games Tournament (TGT) ร่วมกับสื่อมัลติมีเดีย หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนและมีพัฒนาการที่สูงขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา จันทร์แจ้ง (2562) การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์เรื่อง เลขยกกำลัง โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือด้วยเทคนิค TGT กับการจัดการเรียนรู้แบบปกติ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ผลวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียน เรื่อง เลขยกกำลัง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่สอนด้วยการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือด้วยเทคนิค TGT สูงกว่าการจัดการเรียนรู้แบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแยกตัวประกอบของพหุนามดีกรีสอง โดยการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องด้วยกิจกรรมการเรียนรู้เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรม มีเกมการแข่งขัน ซึ่งนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 เป็นช่วงวัยที่ชอบความท้าทาย การแข่งขันจึงทำให้ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อการเรียนรายวิชาและเนื้อหานี้ที่ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา จันทร์แจ้ง (2562) การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์เรื่อง เลขยกกำลัง โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือด้วยเทคนิค TGT กับการจัดการเรียนรู้แบบปกติ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือกันด้วยเทคนิค TGT เรื่อง เลขยกกำลัง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนโยธินบูรณะ กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาวดี พรมณี และ สมจิตรา เรืองศรี (2563) การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เรื่อง อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยการเรียนรู้แบบร่วมมือ เทคนิคกลุ่มแข่งขัน (TGT) ผลวิจัยพบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคกลุ่มแข่งขัน (TGT) เรื่อง อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ครูควรอธิบายให้นักเรียนเข้าใจถึงกระบวนการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือแข่งขัน แจกแจงหน้าที่ของแต่ละคนอย่างชัดเจน เพื่อให้การจัดกิจกรรมดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง

2. ควรจัดแผนการเรียนรู้และกิจกรรมการสอนให้เหมาะสมกับระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยเพื่อผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนที่สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำวิจัยในลักษณะเช่นเดียวกันนี้กับนักเรียนในระดับชั้นอื่นและเนื้อหาอื่น ๆ เพื่อให้ได้ทราบว่าการจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค TGT มีความเหมาะสมกับระดับใดและเนื้อหาใดบ้าง

2. ควรมีการศึกษาเพื่อพัฒนารูปแบบของการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยเลือกหลาย ๆ รูปแบบให้เหมาะสมกับเนื้อหา นำไปใช้เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนต่อไป

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). *ตัวชี้วัดและสาระการเรียนรู้แกนกลาง กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ.

ขนิษฐา กรกำแหง. (2551). *การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิทยาศาสตร์และคุณธรรมทางวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนโยธินบำรุง ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้เทคนิค*

TGT กับการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้. (ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการศึกษามัธยมศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

วาสนา จันทรแจ้ง. (2562). *การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์เรื่อง เลขยกกำลัง โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือด้วยเทคนิค TGT กับการจัดการเรียนรู้แบบปกติ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1.* โครงการหลักสูตรศึกษามหาบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน). (2564). *ผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ปีการศึกษา 2563 รายวิชาคณิตศาสตร์.* สืบค้นจาก https://www.niets.or.th/th/

สุชาวดี พรมณี, และ สมจิตรา เรืองศรี. (2563). *การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เรื่อง อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคกลุ่มแข่งขัน (TGT).* สืบค้นจาก http://www.edu-journal.ru.ac.th/index.php/abstract Data/viewIndex/2473.ru

สุทธากร อังคตรีรัตน์ และกรัณย์ วิวรรธมงคล. (2563). การพัฒนาการจัดการเรียนรู้คณิตศาสตร์โดยใช้การสอนเทคนิค Teams - Games Tournament (TGT) ร่วมกับสื่อมัลติมีเดียเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นประถามศึกษาปีที่ 6. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปกร, 18*(1).

การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง โจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1

The Development of Mathematical Learning Achievement on Percentage Problems Topic Through Think-Pair-Share Cooperative Learning and KWDL Techniques for Mathayomsuksa 1 Students

กมลชนก สืบเพ็ง[1] ประภาพร หนองหารพิทักษ์[2] และปวีณา ขันธ์ศิลา[3]

Kamonchanok Sueppheng[1] Prapaporn Nongharnpituk[2] and Paweena Khansila[3]

สาขาวิชาคณิตศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์และนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์[1,2,3]

E-mail: kamolchanok2541@gmail.com[1], prapaporn.no@ksu.ac.th[2], paweena.kh@ksu.ac.th[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง โจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 70/70 (2) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL และ (3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1/1 จำนวน 26 คน ที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนมหาไชยพิทยาคม อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งได้มาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย 1) แผนการจัดการเรียนรู้ 2) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ 3) แบบประเมินความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t - test (Dependent Samples) ผลการวิจัยพบว่า (1) ประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้เท่ากับ 75.62/75.58 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ (2) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์หลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL สูงกว่าก่อนการจัดการเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) นักเรียนมีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ โจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share เทคนิค KWDL

Abstract

The objectives of this study were (1) to develop mathematical lesson plans in percentage problems topic through think-pair-share cooperative learning and KWDL

techniques with the efficiency of 70/70, (2) to compare the learning achievements between after and before learning using think-pair-share cooperative learning and KWDL techniques, and (3) to study the satisfaction of students toward learning management. The samples were 26 students in Mathayomsuksa 2 form on the second semester of the 2021 academic year form Mahachaipittayakom School, Somdet District, Kalasin Province. The samples were selected by cluster random sampling. The instruments used in this study were lesson plans, achievement test and instructional satisfaction test. The data were analyzed by mean, percentage, standard deviation, and t-test (Dependent Sample). The results of the research were as follow: (1) The efficiency of lesson plans is 75.62/75.58. (2) The mathematics learning achievement of the students after using think-pair-share cooperative learning and KWDL techniques was higher before learning management at the 0.05 level of the statistical significance. (3) The students for Mathayomsuksa 1 satisfaction on measures of central value by using learning management were at the highest level of satisfaction.

Keywords: Mathematical Learning Achievement, Percentage Problem, Think-Pair-Share Cooperative Learning technique, KWDL Technique

บทนำ

คณิตศาสตร์มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จในการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เนื่องจากคณิตศาสตร์ช่วยให้มนุษย์มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดอย่างมีเหตุผล เป็นระบบ มีแบบแผน สามารถวิเคราะห์ปัญหาหรือสถานการณ์ได้อย่างรอบคอบและถี่ถ้วน ช่วยให้คาดการณ์ วางแผน ตัดสินใจ แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และสามารถนำไปใช้ในชีวิตจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาคณิตศาสตร์จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560) จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าคณิตศาสตร์เป็นศาสตร์ที่มีความสำคัญและมีบทบาทอย่างยิ่ง การจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อให้เกิดทักษะกระบวนการทางคณิตศาสตร์นั้นต้องฝึกฝนให้ผู้เรียนคิดอย่างมีเหตุผล มีขั้นตอนมีระเบียบแบบแผนและรู้จักตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง ซึ่งผู้เรียนต้องเกิดความเข้าใจ สนุกสนาน และสามารถนำความรู้ที่เรียนไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน ทำให้นักเรียนมีเจตคติที่ดีต่อวิชาคณิตศาสตร์ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญในการจัดการเรียนรู้อย่างมาก แต่ถ้านักเรียนด้อยการท่องจำ คิดคำนวณได้เฉพาะปัญหาที่มีสัญลักษณ์ไม่สามารถเชื่อมโยงความรู้กับสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันได้ จะทำให้นักเรียนเบื่อหน่าย ดังนั้นครูผู้สอนควรสรรหายุทธวิธีที่ทำให้นักเรียนเข้าใจเรียนรู้ได้อย่างสนุกสนานจนเกิดเจตคติที่ดีต่อการคิด การแก้ปัญหาคณิตศาสตร์สามารถใช้ความรู้พื้นฐานในการเรียนวิชาคณิตศาสตร์กับศาสตร์ต่าง ๆ (สิริพร ทิพย์คง, 2544)

ในสภาพการจัดการเรียนการสอนในปัจจุบัน พบว่า ยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร โดยศึกษาได้จากผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O – NET) ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนมหาไชยพิทยาคม ปีการศึกษา 2561 – 2563 พบว่า คะแนนรายวิชาคณิตศาสตร์มีคะแนนเฉลี่ย ดังนี้ ปีการศึกษา 2561 มีคะแนนเฉลี่ย 26.29 ปีการศึกษา 2562 มีคะแนนเฉลี่ย 29.33 และปีการศึกษา 2563 มีคะแนนเฉลี่ย 16.00 (โรงเรียนมหาไชยพิทยาคม, 2563) ซึ่งจากการสัมภาษณ์ครูประจำวิชาคณิตศาสตร์ โรงเรียนมหาไชยพิทยาคม ทราบว่า โรงเรียนมหาไชยพิทยาคม มีการจัดการเรียนการสอนในกลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 3 ห้อง พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2561 – 2563 อยู่ในเกณฑ์ที่ไม่เป็นที่น่าพอใจ จากการสอบถามและสัมภาษณ์เรื่องที่นักเรียนมีปัญหามากที่สุดคือ เรื่อง ร้อยละ ซึ่งสาเหตุเนื่องมาจากการแก้โจทย์ปัญหาเป็นส่วนใหญ่ และไม่สามารถสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเองได้

การที่ทำให้นักเรียนเข้าใจและสนใจนั้น ครูจะต้องจัดกิจกรรมที่อาศัยสื่อการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ ที่สามารถส่งเสริมให้นักเรียนเกิดความรู้ความเข้าใจและกระบวนการคิดในเนื้อหา กระตุ้นให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ ซึ่งจะทำให้นักเรียนมีความพึงพอใจกับการเรียน มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยา แก้วเมืองคำ (2563) ได้ทำการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ เรื่อง เศษส่วน กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ ตามเทคนิค K-W-D-L โดยใช้กระบวนการร่วมมือ THINK – PAIR – SHARE เพื่อส่งเสริมทักษะกระบวนการคิดแก้ปัญหา ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของการจัดการเรียนรู้ เรื่อง เศษส่วน ตามเทคนิค K-W-D-L โดยใช้กระบวนการร่วมมือ THINK – PAIR – SHARE เพื่อส่งเสริมทักษะกระบวนการคิดแก้ปัญหา ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนเทศบาลแหลมฉบัง 1 สังกัดเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ปีการศึกษา 2561 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและพัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพเท่ากับ 78.78/78.33 ซึ่งมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน 75/75 และงานวิจัยของ ธนวรรณ แก้ววิเชียร (2560) ได้พัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้คณิตศาสตร์ ตามเทคนิค K-W-D-L โดยใช้กระบวนการร่วมมือ THINK – PAIR – SHARE เพื่อพัฒนาทักษะกระบวนการคิดแก้ปัญหา ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ปีการศึกษา 2557 มีผลการพัฒนาทักษะกระบวนการคิดแก้ปัญหาสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญ .01 จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นนั้น เห็นได้ว่าการจัดการเรียนรู้ตามเทคนิค K-W-D-L โดยใช้กระบวนการร่วมมือ THINK – PAIR – SHARE ช่วยให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่องการแก้โจทย์ปัญหาที่ดีขึ้น

จากปัญหาและเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยต้องการพัฒนาและเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง โจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนมหาไชยพิทยาคม อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อให้ผู้เรียนมีพัฒนาการด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้น รวมถึงเป็นแนวทางสำหรับครูในการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนานักเรียนในการเรียนวิชาคณิตศาสตร์

วัตถุประสงค์การวิจัย

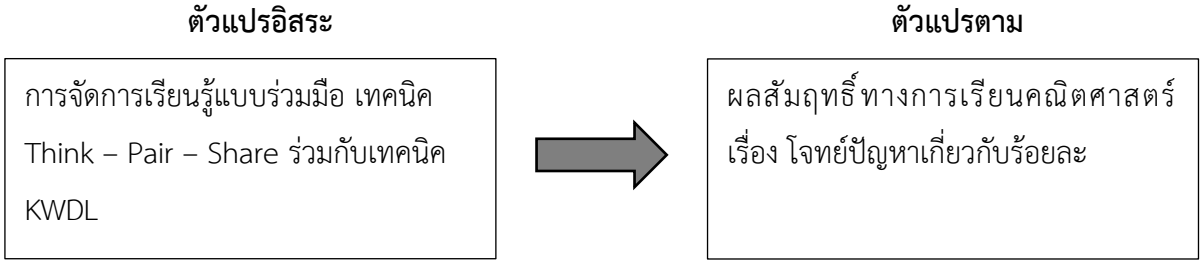
1. เพื่อพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง โจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 70/70

2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง โจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1

กรอบแนวคิด

สำหรับกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง โจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่กำลังศึกษาภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนมหาไชยพิทยาคม อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 69 คน

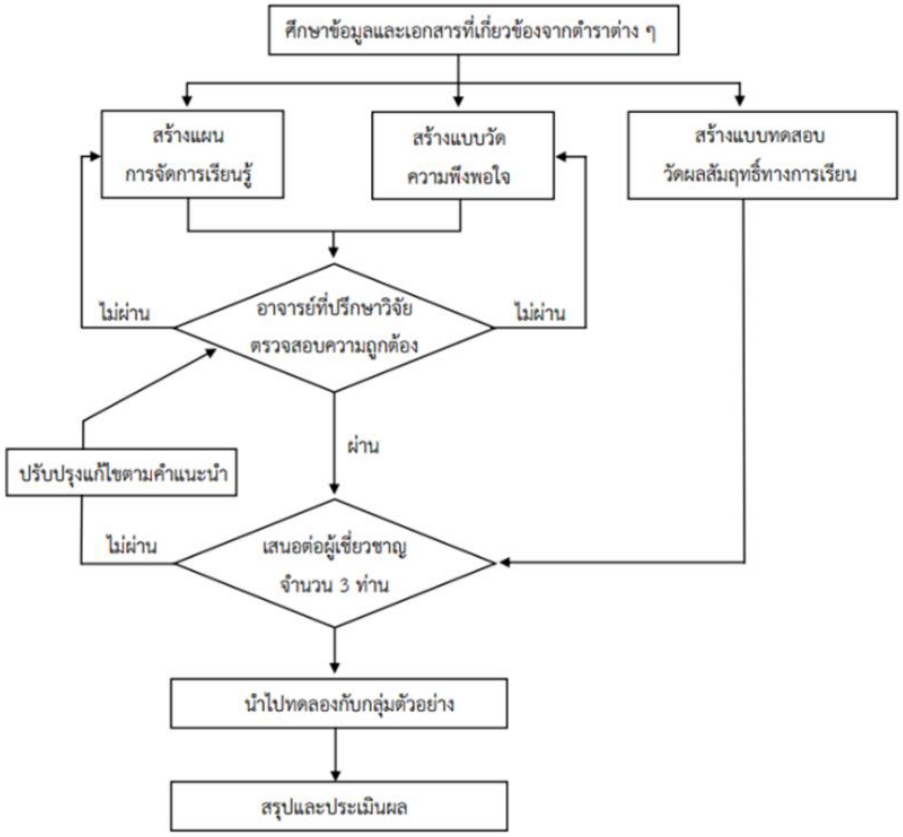
2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1/1 ที่กำลังศึกษาภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนมหาไชยพิทยาคม อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 26 คน โดยมาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

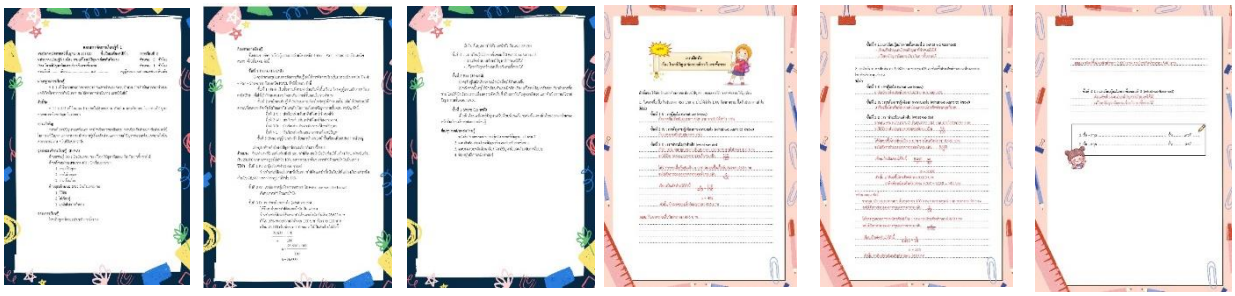
1. แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL เรื่อง โจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 5 แผน

2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง โจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ แบบปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวน 10 ข้อ จำนวน 1 ฉบับ

3. แบบวัดความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 13 ข้อ



รูปที่ 2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



รูปที่ 3 ตัวอย่างแผนการจัดการเรียนรู้และแบบฝึกหัด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

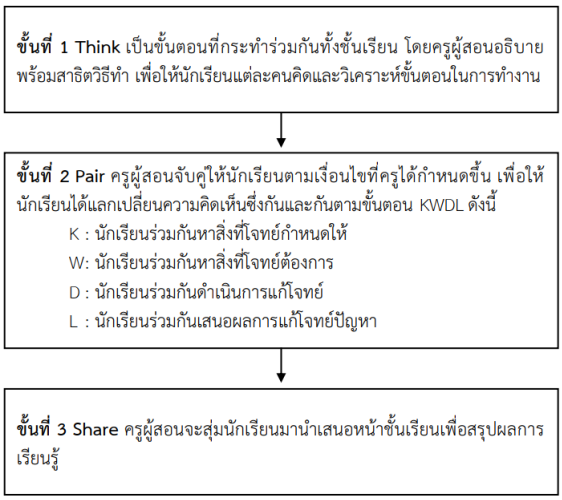
1. ขอความอนุเคราะห์จากทางโรงเรียนในการทำวิจัย

2. ผู้วิจัยดำเนินการวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนการทดลอง โดยใช้แบบทดสอบก่อนเรียน โดยผู้วิจัยเป็นผู้ทำการทดสอบด้วยตนเอง



รูปที่ 4 นักเรียนทำแบบทดสอบก่อนเรียน

3. ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกิจกรรม โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 5 แผน แผนละ 60 นาที/วัน สัปดาห์ละ 3 แผน รวม 2 สัปดาห์



รูปที่ 5 ขั้นตอนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL



รูปที่ 6 การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL

4. เมื่อสิ้นสุดการทดลอง ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง โจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ หลังการจัดกิจกรรมโดยใช้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง โจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ ชุดเดียวกันกับที่ใช้ทดสอบวัดผลการเรียนรู้ก่อนการทดลอง โดยผู้วิจัยเป็นผู้ทำการทดสอบด้วยตนเอง

5. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง โจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนมหาไชยพิทยาคม ก่อนและหลังที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL

6. ให้นักเรียนตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ด้วยแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง โจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL

ผลการวิจัย

1. ผลการพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง โจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1

การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนก่อนและหลังเรียนโดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL เรื่อง โจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ เป็นการวิเคราะห์คะแนนระหว่างการจัดการเรียนรู้ และคะแนนหลังการจัดการเรียนรู้ โดยใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า E_1/E_2 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 คะแนนระหว่างการจัดการเรียนรู้และหลังการจัดการเรียนรู้ โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL

	คะแนนแบบฝึกหัดในแผนการจัดการเรียนรู้ 10 คะแนน: แผนการจัดการเรียนรู้					**รวม (50 คะแนน)**	**คะแนนแบบทดสอบก่อนเรียน (20 คะแนน)**	**คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (20 คะแนน)**
	1	**2**	**3**	**4**	**5**			
เฉลี่ย	7.00	7.38	7.73	7.85	7.85	37.81	6.85	15.12
ร้อยละ	70.00	73.85	77.31	78.46	78.46	75.62	34.23	75.58
E_1/E_2 = 75.62/75.58								

จากตารางที่ 1 พบว่า แผนการจัดการเรียนรู้ดังกล่าว มีค่าเฉลี่ยคะแนนระหว่างการจัดการเรียนรู้เท่ากับ 37.81 คิดเป็นร้อยละ 75.62 และมีค่าเฉลี่ยคะแนนหลังการจัดการเรียนรู้เท่ากับ 15.12 คิดเป็นร้อยละ 75.58 ดังนั้น จึงได้ว่าประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้มีค่า E_1/E_2 เท่ากับ 75.62/75.58

2. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง โจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL

การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง โจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL เป็นการนำคะแนนแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ก่อนและหลังเรียนมาหาความแตกต่างของคะแนนก่อนและหลังเรียน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบคะแนนผลการจัดการเรียนรู้ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้

การทดสอบ	จำนวน (คน)	คะแนนเต็ม	$\overline{X}$	ร้อยละ	*S.D.*	t - test	*df*	sig
ก่อนเรียน	26	20	6.85	34.23	3.34	14.37*	25	.000
หลังเรียน	26	20	15.12	75.58	3.70			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการเปรียบเทียบก่อนและหลังเรียนโดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL โดยใช้สถิติ t – test Dependent ปรากฏว่า นักเรียนจำนวน 26 คน มีคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียน เท่ากับ 6.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.34 มีคะแนนเฉลี่ยหลังเรียน เท่ากับ 15.12 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.70 ทดสอบหางเดียว sig เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 จึงสรุปได้ว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง โจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ หลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL สูงกว่าก่อนได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1

การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 เป็นการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจของนักเรียนหลังจากที่ได้เรียนโดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL โดยใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้

ข้อความ	$\overline{X}$	*S.D.*	ระดับความพึงพอใจ
ด้านครูผู้สอน	4.49	0.53	มาก
ด้านสถานที่/ระยะเวลา	4.59	0.55	มากที่สุด
ด้านการให้คำปรึกษา	4.54	0.64	มากที่สุด
ด้านความรู้/ความเข้าใจ/และนำไปใช้	4.70	0.54	มากที่สุด
รวม	**4.62**	**0.56**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3 พบว่า คะแนนความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL เรื่อง โจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{x}$) เท่ากับ 4.62 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เท่ากับ 0.56 เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ครูผู้สอน มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.49 อยู่ในระดับมาก ด้านสถานที่/ระยะเวลา มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.59 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการให้คำปรึกษา มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านความรู้/ความเข้าใจ/และนำไปใช้ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.70 อยู่ในระดับมากที่สุด

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง โจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง โจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL มีประสิทธิภาพ (E_1/E_2) เท่ากับ 75.62/75.58 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้

2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง โจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 หลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL เพิ่มขึ้นจากก่อนการจัดการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 อยู่ในระดับมากที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

1. ประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง โจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL มีประสิทธิภาพ (E_1/E_2) เท่ากับ 75.62/75.58 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ในกระบวนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้

ดำเนินการสร้างตามกระบวนการสร้างอย่างเป็นระบบมีแบบแผนและเป็นขั้นตอน ซึ่งทุกขั้นตอนได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญและได้มีการปรับปรุงแก้ไขจนได้แผนการจัดการเรียนรู้ที่สมบูรณ์และมีคุณภาพ จึงทำให้เมื่อทำการทดลองแล้ว ทำให้แผนการจัดการเรียนรู้มีประสิทธิภาพเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยา แก้วเมืองคำ (2563) ได้ทำการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ เรื่อง เศษส่วน กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ ตามเทคนิค K-W-D-L โดยใช้กระบวนการร่วมมือ THINK – PAIR – SHARE เพื่อส่งเสริมทักษะกระบวนการคิดแก้ปัญหาชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 พบว่า ประสิทธิภาพของการจัดการเรียนรู้เท่ากับ 78.78/78.33 ซึ่งมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน 75/75 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เทพบุตร หาญมนตรี (2563) ได้ทำการพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคเพื่อนคู่คิดเพื่อส่งเสริมความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง ดอกเบี้ยและมูลค่าของเงิน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 พบว่า แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคเพื่อนคู่คิด เรื่อง ดอกเบี้ยและมูลค่าของเงิน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีประสิทธิภาพ เท่ากับ 77.92/72.31 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 70/70

2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง โจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 หลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL เพิ่มขึ้นจากก่อนการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การจัดกระบวนการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL ทำให้นักเรียนในกลุ่มได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ส่งผลให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขโจทย์ปัญหา เรื่อง โจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ อย่างเป็นขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซัฟฟียะห์ สาและ (2559) ได้ทำการวิจัยผลการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL เรื่อง ค่ากลางของข้อมูล ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความสามารถในการสื่อสารทางคณิตศาสตร์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับวิจัยของ อรุณี เต็งศรี (2563) ได้ทำการวิจัยผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง พื้นที่ผิวและปริมาตร โดยใช้เทคนิค KWDL ที่มีผลต่อทักษะการแก้ปัญหาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 ของคะแนนสอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการแก้โจทย์ปัญหาเป็นการกระตุ้นให้นักเรียนฝึกการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหาด้วยตนเอง เป็นลำดับขั้นตอน และยังเปิดโอกาสให้นักเรียนมีการปรึกษา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และช่วยเหลือกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ เบญจลักษณ์ ภูสามารถ (2563) ได้ทำการพัฒนาความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์ โดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้เทคนิค KWDL ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการ

จัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิค KWDL โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.57, S.D. = 0.21) และสอดคล้องกับวิจัยของ อุษา อินทร์นอก (2564) ได้ทำการพัฒนาความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โดยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.22, S.D. = 0.45)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL เรื่อง โจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ ช่วยทำให้นักเรียนมีผลการเรียนสูงขึ้น ดังนั้น ครูควรส่งเสริมการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL ไปใช้ในการสอนเรื่อง โจทย์ปัญหาเกี่ยวกับร้อยละ และเนื้อหาอื่น ๆ ในวิชาคณิตศาสตร์ ที่เกี่ยวข้องกับการแก้โจทย์ปัญหา เพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนาด้านการแก้โจทย์ปัญหาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1

2. พฤติกรรมของนักเรียนที่สามารถแก้โจทย์ปัญหาได้ในระยะเวลาที่กำหนดต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้นในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ครูควรเน้นให้นักเรียนใช้ทักษะความสามารถและให้ฝึกปฏิบัติมากขึ้นเพื่อส่งเสริมและพัฒนาด้านทักษะและความสามารถของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1

3. ก่อนทำการสอนครูควรเตรียมความพร้อมนักเรียน โดยการชี้แจงทำความเข้าใจวิธีการเรียนการสอน พร้อมทั้งศึกษาหลักการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยทดลองนำรูปแบบการจัดการเรียนรู้ โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL ไปทดลองใช้กับนักเรียนระดับชั้นอื่น และกลุ่มสาระการเรียนรู้อื่น ๆ เช่น สาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาด้านทักษะและความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาของนักเรียน

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลต่อการเรียนของนักเรียนหลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL เช่น ความวิตกกังวล ความสนใจ และความคงทนในการเรียน

3. ควรมีการเปรียบเทียบการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค Think – Pair – Share ร่วมกับเทคนิค KWDL กับการจัดการเรียนรู้แบบปกติ ในเนื้อหาและระดับชั้นอื่น ๆ

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). *ตัวชี้วัดและสาระการเรียนรู้แกนกลาง กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.๒๕๖๐) ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑.* กรุงเทพมหานคร: ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

กัลยา แก้วเมืองคำ. (2563). *การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ เรื่อง เศษส่วน กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ตามเทคนิค K-W-D-L โดยใช้กระบวนการร่วมมือ THINK – PAIR – SHARE เพื่อส่งเสริมทักษะกระบวนการคิดแก้ปัญหา ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4.* สืบค้นจาก https://www.kroobannok.com/board_view.php?b_id=178024&bcat_id=16

ซัฟฟียะห์ สาและ. (2559). *ผลการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL เรื่องค่ากลางของข้อมูลที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความสามารถในการสื่อสารทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5.* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

เทพบุตร หาญมนตรี. (2563). *การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคเพื่อนคู่คิดเพื่อส่งเสริมความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง ดอกเบี้ยและมูลค่าของเงินของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ธนวรรณ แก้ววิเชียร. (2560). การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้คณิตศาสตร์ ตามเทคนิค K-W-D-L โดยใช้กระบวนการร่วมมือ THINK-PAIR-SHARE เพื่อพัฒนาทักษะกระบวนการคิดแก้ปัญหา ชั้นประถมศึกษาปีที่ 3. *วารสารดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์, 7*(1), 16-28.

เบญจลักษณ์ ภูสามารถ. (2563). *การพัฒนาความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์ โดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้เทคนิค KWDL ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

โรงเรียนมหาไชยพิทยาคม. (2563). *ผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) ของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนมหาไชยพิทยาคม ปีการศึกษา 2561-2563.* สืบค้นจาก http://www.mahachaipittayakom.ac.th

สิริพร ทิพย์คง. (2544). *การแก้ปัญหาคณิตศาสตร์.* กรุงเทพฯ: คุรุสภาลาดพร้าว.

อรุณี เต็งศรี. (2563). *ผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง พื้นที่ผิวและปริมาตร โดยใช้เทคนิค KWDL ที่มีผลต่อทักษะการแก้ปัญหาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3.* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

อุษา อินทร์นอก. (2564). *การพัฒนาความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โดยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es)

The Development of Learning Achievement on Solving the Linear Inequality with One Variable of Mathayomsuksa 3 Students Using Board Games with 5Es Learning Cycle

ศิรินศ์ทิพย์ พัตตาสิงห์[1] ประภาพร หนองหารพิทักษ์[2] และปวีณา ขันธ์ศิลา[3]

Sirinthip Pattasing[1] Prapaporn Nongharnpituk[2] and Paweena Khansila[3]

สาขาวิชาคณิตศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์และนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ กาฬสินธุ์[1,2,3]

E-mail: sirin.patta@gmail.com[1], prapaporn.no@ksu.ac.th[2], paweena.kh@ksu.ac.th[3]

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es) ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 75/75 (2) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es) (3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3/1 จำนวน 23 คน ที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนเมืองสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย 1) แผนการจัดการเรียนรู้ 2) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน 3) แบบประเมินความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ Wilcoxon – signed rank test ผลการศึกษาพบว่า (1) ประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es) ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เท่ากับ 77.99/77.40 (2) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์หลังการจัดการเรียนรู้สูงกว่าก่อนการจัดการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) นักเรียนมีความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว เกมกระดาน รูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es)

Abstract

The studies of the research were (1) to develop the efficient lesson plans using board games with 5Es learning cycle for solving the linear inequality with one variable of Matthayomsuksa 3 students based on 75/75 standard, (2) to compare learning achievement between before and after learning using board games with 5Es learning cycle, and (3) to study the students' satisfaction through learning management. The samples were Mathayomsuksa

3/1 students in Muengsomdet School, Somdet District, Kalasin Province, in the 2nd semester, academic year 2021 which consisted of 23 students by using purposive sampling. The instruments included 1) learning plans, 2) achievement test and 3) students' satisfaction questionnaire. The data were statistically analyzed in mean score, standard deviation, and Wilcoxon-signed rank test. The findings reveal: (1) The efficiency of the developed lesson plans on solving linear inequality with one variable of Mathayomsuksa 3 students using board games with 5Es learning cycle was 77.99/77.4. (2) The achievement learning by using board games with 5Es learning cycle posttest was higher than pretest at the 0.05 level of significance. (3) The students' satisfactions toward learning by using board games with 5Es learning cycle were satisfied with it at highest level.

Keywords: Achievement learning, Liner equation, Linear inequality, Board games, 5Es learning cycle

บทนำ

คณิตศาสตร์มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จในการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เนื่องจากคณิตศาสตร์ช่วยให้มนุษย์มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดอย่างมีเหตุผล เป็นระบบ มีแบบแผน สามารถวิเคราะห์ปัญหาหรือสถานการณ์ได้อย่างรอบคอบและถี่ถ้วน ช่วยให้คาดการณ์ วางแผน ตัดสินใจ แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ในชีวิตจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาคณิตศาสตร์จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัฒน์ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560, น. 1) แม้ว่าคณิตศาสตร์เป็นวิชาที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการเรียนรู้ในอดีตและในปัจจุบัน แต่การจัดการเรียนการสอนในวิชาคณิตศาสตร์ของประเทศไทยยังไม่เป็นที่น่าพอใจเท่าที่ควร ดังผลการทดสอบตามโครงการ PISA 2018 จำนวน 79 ประเทศทั่วโลก ภาพรวมของประเทศไทยมีผลการประเมินต่ำกว่าค่าเฉลี่ยนานาชาติ (OECD) ในทุกรายวิชาเมื่อเทียบกับการประเมินครั้งแรก (PISA 2000) โดยการทดสอบครั้งล่าสุดในปี 2018 พบว่านักเรียนไทยมีคะแนนเฉลี่ยในด้านคณิตศาสตร์ 419 คะแนน (ค่าเฉลี่ย OECD 489 คะแนน) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับ PISA 2015 พบว่า ด้านคณิตศาสตร์คะแนนเพิ่มขึ้น 4 คะแนน ซึ่งในการทดสอบทางสถิติถือว่าด้านคณิตศาสตร์ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงเมื่อเทียบกับรอบการประเมินที่ผ่านมา (ศูนย์ดำเนินงาน PISA แห่งชาติ สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2562) ซึ่งโรงเรียนเมืองสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีการจัดการเรียนการสอนในกลุ่มสาระการเรียนรู้ คณิตศาสตร์ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 4 ห้องเรียน ผลการปฏิบัติการสอนระหว่างเข้ามาฝึกประสบการณ์สอนในสถานศึกษา พบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ ปีการศึกษา 2563 อยู่ในเกณฑ์พอใช้ ซึ่งยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจสำหรับครูผู้สอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่อง การแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว พบว่า

นักเรียนไม่สามารถแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียวได้ โดยไม่ทราบว่าควรจะใช้วิธีการใดในการหาคำตอบจึงจะถูกต้องและสมเหตุสมผล ซึ่งสาเหตุของปัญหาอาจเนื่องมาจาก ครูมีเวลาในการเตรียมการสอนน้อย ใช้วิธีการสอนแบบบรรยายอย่างเดียว ขาดเทคนิคในการสอน และใช้สื่อการเรียนการสอนน้อย ทำให้นักเรียนขาดความกระตือรือร้นในการเรียน (ชนนี ศรีชัยวาลย์, 2561)

เกมกระดาน (Board Game) เป็นรูปแบบหนึ่งของเกมการศึกษาที่มีลักษณะเป็นการใช้สถานการณ์จริงมาจำลองไว้ในห้องเรียน มีการกำหนดกฎ กติกา หรือเงื่อนไขสำหรับเกมนั้น ผู้เล่นจะต้องเผชิญปัญหาร่วมแก้ปัญหาและใช้การตัดสินใจเพื่อแข่งขันกับฝ่ายตรงข้าม (กอบกุล สรรพกิจจำนง, 2556) เกมกระดานจึงเป็นกิจกรรมที่ผู้เล่นมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ภายใต้เรื่องราว และบริบทของเกม อีกทั้งยังเป็นพื้นที่ให้นักเรียนได้มีประสบการณ์และเรียนรู้ในการปฏิสัมพันธ์ร่วมกับผู้อื่นในการทำงาน ทำให้การจัดการเรียนรู้ในห้องเรียนเกิดความสนุกสนานเพลิดเพลิน และช่วยฝึกสมรรถนะต่าง ๆ ของนักเรียน หากนำเกมกระดานมาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนรู้ได้เหมาะสมแล้วจะส่งเสริมการพัฒนาความรู้ สมรรถนะ ให้เหมาะสมกับวัยของนักเรียน อีกทั้งเป็นวิธีการสร้างการเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่นด้วย

รูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es) เป็นรูปแบบการจัดกิจกรรมที่ช่วยให้นักเรียนได้พัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและทักษะกระบวนการที่จำเป็นต่อผู้เรียน เน้นให้ผู้เรียนสร้างองค์ความรู้ใหม่ และแก้ปัญหาโดยใช้กระบวนการแสวงหาความรู้อย่างมีเหตุผล เป็นขั้นตอน ผ่านการสำรวจ สังเกต คาดการณ์ ตรวจสอบ สืบค้นและเชื่อมโยงสิ่งที่เรียนรู้เข้ากับความรู้เดิมของผู้เรียนและให้ผู้เรียนได้ทำงานเป็นกลุ่ม แลกเปลี่ยนและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลร่วมกัน ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้นสร้างความสนใจ (Engagement) 2) ขั้นสำรวจและค้นหา (Exploration) 3) ขั้นอธิบายและลงข้อสรุป (Explanation) 4) ขั้นขยายความรู้ (Elaboration) และ 5) ขั้นประเมิน (Evaluation) ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องกันจึงช่วยให้ผู้เรียนเกิดทักษะการเรียนรู้ทั้ง เนื้อหา หลักการและทฤษฎีตลอดจนลงมือปฏิบัติ (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2546, น. 221-226) อย่างเช่นงานวิจัยของ ชนกฤดี คุรินทร์ (2558) ได้จัดการเรียนด้วยรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es) ส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนสูงขึ้น

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะนำการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es) เรื่อง การแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เพื่อแก้ปัญหานักเรียนตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เพื่อให้นักเรียนเกิดความสนุกสนานระหว่างการเรียนมีความกระตือรือร้นและตื่นตัวอยู่เสมอ เพื่อให้นักเรียนมีความสุขระหว่างเรียน นักเรียนมีโอกาสได้ฝึกความคิด ทำให้ได้เรียนรู้วิธีจัดระบบความคิดและวิธีสืบเสาะแสวงหาความรู้ด้วยตนเองทำให้ความรู้คงทนและถ่ายโยงการเรียนรู้ได้ กล่าวคือทำให้สามารถจดจำได้นานและนำไปใช้ในสถานการณ์อื่น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

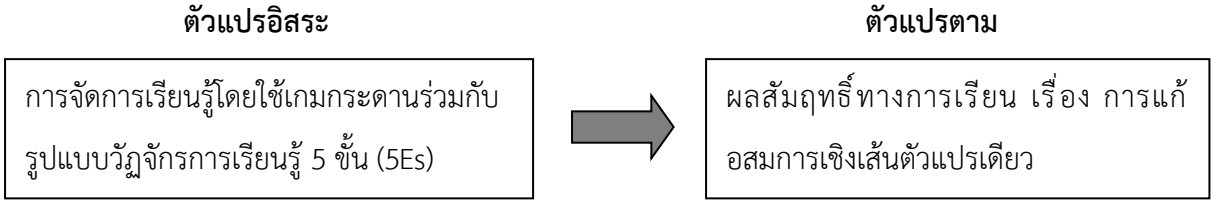
1. เพื่อพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es) เรื่อง การแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 75/75

2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ก่อนและหลังใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es)

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ โดยใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es)

กรอบแนวคิดการวิจัย

สำหรับกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es) ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนเมืองสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 122 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3/1 ที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนเมืองสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 23 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es) จำนวน 8 แผน

2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว แบบปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ

3. แบบประเมินความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ โดยใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 13 ข้อ

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แผนการจัดการเรียนรู้

1.1 ศึกษาหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) ของกลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ คู่มือครูรายวิชาคณิตศาสตร์พื้นฐาน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 และศึกษาเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es)

1.2 วิเคราะห์มาตรฐานการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับการสร้างแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es)

1.3 สร้างแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es) ให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดและสาระการเรียนรู้ ทั้ง 8 แผน ซึ่งใน แต่ละแผนการจัดการเรียนรู้ มีองค์ประกอบดังนี้ 1) มาตรฐานการเรียนรู้และตัวชี้วัด 2) สาระสำคัญ 3) สาระการเรียนรู้ 4) ภาระงาน 5) การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ 6) กิจกรรมการเรียนรู้ มีขั้นตอนการจัดกิจกรรม คือ ขั้นที่ 1 ขั้นสร้างความสนใจ (Engagement) เป็นขั้นของการนำเข้าสู่บทเรียน โดยใช้การสนทนา การใช้คำถาม การใช้สื่อการสอน ซึ่งช่วยชี้ให้เห็นประเด็นที่นักเรียนต้องศึกษา ขั้นที่ 2 ขั้นสำรวจและค้นหา (Exploration) เป็นขั้นดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามวิธีที่ได้ออกแบบไว้ ขั้นที่ 3 ขั้นอธิบายและลงข้อสรุป (Explanation) เป็นขั้นที่นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์แปลผล สรุปผลและนำเสนอในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อแสดงถึงองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นและเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ขั้นที่ 4 ขั้นขยายความรู้ (Elaboration) เป็นการพินิจพิเคราะห์ทำการแยกแยะ กระจายสิ่งที่กำหนดให้ออกเป็นส่วนย่อย ๆ โดยการเล่นเกมกระดาน และขั้นที่ 5 ขั้นประเมิน (Evaluation) เป็นการตรวจสอบสิ่งที่นักเรียนได้เรียนรู้ว่ามีความถูกต้องหรือคาดเคลื่อนเพียงใด ซึ่งเป็นการประเมินด้านความรู้และความเข้าใจ 7) สื่อ/แหล่งการเรียนรู้ และ 8) บันทึกหลังการสอน

1.4 นำแผนการจัดการเรียนรู้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำ

1.5 นำแผนการจัดการเรียนรู้เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการประเมินแผนการจัดการเรียนรู้ แล้วนำคะแนนจากผลการประเมินไปหาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, น. 82 - 83) ผลการประเมินพบว่า แต่ละแผนมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.88 - 4.95 และโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.92 มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด

1.6 จัดพิมพ์แผนการจัดการเรียนรู้แล้วดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

2.1 ศึกษาหลักสูตร วิเคราะห์หลักสูตร และสาระการเรียนรู้ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เรื่อง อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) ศึกษาคู่มือครูกลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ ทักษะกระบวนการทางคณิตศาสตร์และศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวัดและประเมินผล

2.2 สร้างแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยสร้างแบบทดสอบปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวน 30 ข้อ (นำไปใช้จริง 20 ข้อ)

2.3 นำแบบทดสอบที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะ จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

2.4 นำแบบทดสอบที่สร้างขึ้น เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ แล้วหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อสอบกับจุดประสงค์ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2560, น. 87) ซึ่งผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญแต่ละข้อ มีค่า IOC เท่ากับ 1.00

2.5 นำแบบทดสอบทั้ง 30 ข้อ ไปทดลองใช้ (Tryout) กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งเป็นนักเรียนกลุ่มที่มีลักษณะและความสามารถในการเรียนรู้ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง และผ่านการเรียนเนื้อหา เรื่อง อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564

2.6 นำผลการทดสอบมาวิเคราะห์เป็นรายข้อ หาค่าความยากและค่าอำนาจจำแนกโดยใช้เกณฑ์การพิจารณาของ ชูศรี วงศ์รัตนะ (2560, น. 87) ซึ่งข้อสอบที่คัดเลือกมีค่าความยาก (p) ตั้งแต่ 0.20 - 0.70 และมีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.30 - 0.80 พบว่าได้ข้อสอบที่เข้าเกณฑ์ จำนวน 20 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับ เท่ากับ 0.70

2.7 จัดพิมพ์แบบทดสอบฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการทดลองจริงกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3. แบบประเมินความพึงพอใจ

3.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ประมวลข้อมูลที่ได้จากการศึกษา เพื่อกำหนดเป็นโครงสร้างของเครื่องมือและขอบเขตให้ครอบคลุมเนื้อหา

3.2 สร้างแบบประเมินความพึงพอใจของผู้เรียน ต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es) จำนวน 13 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบประเมิน แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีเกณฑ์การตรวจและให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, น. 82 - 83)

3.3 นำแบบประเมินความพึงพอใจที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3.4 นำแบบประเมินความพึงพอใจเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ภาษา และค่าดัชนีความสอดคล้อง พบว่า ทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.67 - 1.00 แสดงว่าแบบประเมินวามพึงพอใจทุกข้อมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและภาษา

3.5 นำแบบประเมินความพึงพอใจ ไปทดลองใช้กับนักเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลการประเมินมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, น. 96) พบว่า มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.74

3.6 พิมพ์แบบประเมินความพึงพอใจฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้กับนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แบบแผนการทดลอง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi-Experimental Research) โดยผู้วิจัยดำเนินการทดลองตามแผนการวิจัย แบบหนึ่งกลุ่มมีการทดสอบก่อนและหลังการทดลอง (Pretest and Posttest Design (One Group)) (Edmonds & Kennedy, 2013, p. 49) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แบบแผนการวิจัย

Group	Pretest	Treatment	Posttest
1	O_1	x	O_2

เมื่อ 1 แทน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

O_1 แทน การทดสอบก่อนการทดลอง (Pre-test)

x แทน การใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es)

O_2 แทน การทดสอบหลังการทดลอง (Post-test)

2. ขั้นตอนในการทดลอง

ผู้วิจัย ได้แบ่งขั้นตอนในการทดลองออกเป็น 3 ระยะ คือ ระยะก่อนการทดลอง ระยะดำเนินการทดลอง และระยะหลังการทดลอง โดยมีรายละเอียดดังนี้

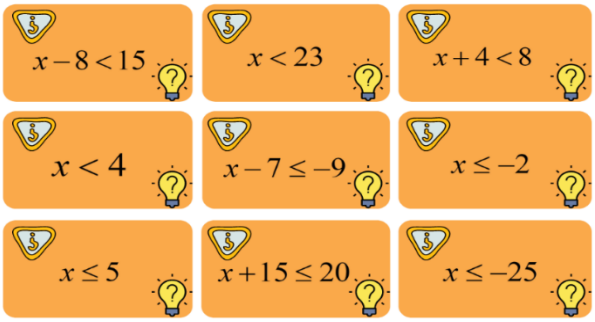
2.1 ระยะก่อนการทดลอง ประกอบด้วย กำหนดกลุ่มทดลอง ปฐมนิเทศนักเรียนที่เป็นกลุ่มทดลอง กำหนดปฏิทินปฏิบัติงานวิจัย โดยการทดลองในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 ผู้วิจัยมีขั้นตอนในขั้นเตรียมก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้ กำหนดกลุ่มเป้าหมาย จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการทำวิจัยปฐมนิเทศนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล กำหนดปฏิทินปฏิบัติงานวิจัย และกำหนดปฏิทินการทดลอง

2.2 ระยะดำเนินการทดลอง

1) ก่อนการจัดการเรียนรู้ นำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว แบบปรนัย 4 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นไปทำการทดสอบกับนักเรียนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย แล้วบันทึกคะแนนที่ได้จากการทดลองครั้งนี้เป็นคะแนนก่อนเรียน โดยผู้วิจัยเป็นผู้ทดสอบด้วยตนเอง

2) ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตามแผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es) โดยจัดการเรียนรู้สัปดาห์ละ 2 แผน แผนละ 50 นาที เป็นระยะเวลา 4 สัปดาห์ ตัวอย่างเกมกระดานดังรูปที่ 2





ตัวกระดาน การ์ดปริศนา

รูปที่ 2 เกมกระดานจากแผนการจัดการเรียนรู้ที่ 1

2.3 ระยะหลังการทดลอง

1) หลังจากสิ้นสุดการจัดการเรียนรู้ ทำการทดสอบนักเรียนด้วยแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ซึ่งเป็นแบบทดสอบชุดเดิมที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยผู้วิจัยเป็นผู้ทดสอบด้วยตนเองแล้วบันทึกคะแนนที่ได้จากการทดลองครั้งนี้เป็นคะแนนหลังเรียน ดังรูปที่ 3

2) ตรวจให้คะแนน นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องการแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้

3) ให้นักเรียนตอบแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้





รูปที่ 3 การทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาประสิทธิภาพของการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es)

การศึกษาประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้เทียบกับเกณฑ์ 75/75 จะใช้คะแนนจากการทำใบงานระหว่างเรียนและคะแนนที่ได้จากการทำแบบทดสอบหลังเรียน โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และค่า E_1/E_2 ผลการศึกษาดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว

	คะแนนใบงานในแผนการจัดการเรียนรู้ 10 คะแนน: แผนการจัดการเรียนรู้								**รวม (80 คะแนน)**	**คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (20 คะแนน)**
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**		
ค่าเฉลี่ย	7.13	8.00	7.48	7.52	7.78	8.13	7.48	8.04	62.39	15.48
ร้อยละ	71.3	80.0	74.8	75.2	77.8	81.3	74.8	80.4	77.99	77.40
E_1/E_2 = 77.99/77.40										

จากตารางที่ 2 พบว่า แผนการจัดการเรียนรู้ดังกล่าว มีค่าเฉลี่ยคะแนนระหว่างการจัดการเรียนรู้เท่ากับ 62.39 คิดเป็นร้อยละ 77.99 และมีค่าเฉลี่ยคะแนนหลังจากการจัดการเรียนรู้เท่ากับ 15.48 คิดเป็นร้อยละ 77.40 ดังนั้น จึงได้ว่าประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้มีค่า (E_1/E_2) เท่ากับ 77.99/77.40 จำแนกเป็นคะแนนใบงานระหว่างการจัดการเรียนรู้ (E_1) เท่ากับร้อยละ 77.99 และคะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (E_2) เท่ากับ 77.40 จะเห็นว่าประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้สูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้

2. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ก่อนและหลังใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es)

การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เป็นการนำคะแนนที่ได้จากแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนและหลังใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es) มาหาความแตกต่างของคะแนน โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติ Wilcoxon-signed rank test ผลการเปรียบดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้

การทดสอบ		**จำนวนนักเรียน**	**ค่าเฉลี่ยอันดับ**	**ผลบวกของอันดับ**	**Sig**
ก่อนเรียน - หลังเรียน	negative ranks	0	.00	.00	.000
	positive ranks	23	12	276	

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์โดยพิจารณาที่ค่าสถิติ Wilcoxon-signed rank test ปรากฏว่าผลบวกของอันดับของข้อมูลที่มีเครื่องหมายลบ เท่ากับ 0 และผลบวกของอันดับของข้อมูลที่มีเครื่องหมายบวกเท่ากับ 276 และพิจารณาที่ค่า Sig ซึ่งมีค่าเท่ากับ .000 มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ .05 นั่นหมายความว่าการทดสอบนี้มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 23 คน มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es)

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ โดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้

ด้านการประเมิน	$\overline{X}$	*S.D.*	ระดับความพึงพอใจ
ด้านครูผู้สอน	4.63	0.51	มากที่สุด
ด้านสถานที่/ระยะเวลา	4.57	0.55	มากที่สุด
ด้านการให้คำปรึกษา	4.57	0.59	มากที่สุด
ด้านความรู้/ความเข้าใจ/และนำไปใช้	4.62	0.63	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	**4.60**	**0.66**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4 พบว่า คะแนนความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es) โดยภาพรวมอยู่ระดับ มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.60 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 และเมื่อพิจารณาภาพรวมรายด้าน พบว่า ด้านครูผู้สอน มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.63 ด้านความรู้/ความเข้าใจ/และนำไปใช้ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.62 ด้านการให้คำปรึกษา มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.57 และด้านสถานที่/ระยะเวลา มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.57 ซึ่งทุกด้านแปลความหมายได้ว่านักเรียนมีความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปผลการวิจัย

1. การจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es) มีประสิทธิภาพ 77.99/77.40 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้

2. ผลสัมฤทธิ์ทางเรียนเรื่อง การแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 หลังการจัดการเรียนรู้ โดยใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es) สูงกว่าก่อนการจัดการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ หลังใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es) อยู่ในระดับมากที่สุด

อภิปรายผล

1. การจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es) มีประสิทธิภาพ 77.99/77.40 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการสร้างแผนการจัดการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยนำเกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es) มาบูรณาการกับการจัดการเรียนการสอนโดยเป็นรูปแบบที่ส่งเสริมให้นักเรียนได้ลงมือปฏิบัติกิจกรรมและสำรวจค้นหาความรู้ด้วยตนเอง มีการปฏิบัติกิจกรรมเป็นกลุ่ม เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น เกิดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ นักเรียนลงมือปฏิบัติจริง (Active Learning) ส่งผลให้เกิดทักษะการคิดวิเคราะห์ พร้อมทั้งนำเกมกระดานเข้ามาช่วยในการขยายองค์ความรู้ ให้นักเรียนได้แข่งขันกัน ทำให้เกิดความสนุกสนาน ความตื่นเต้น ช่วยสร้างรอยยิ้ม และความสุขในการเรียน สอดคล้องกับ อุรุพงษ์ โคดี และปรียา บุญญสิร (2563) ได้ทำการศึกษา การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้คณิตศาสตร์ เรื่อง ลำดับเลขคณิต ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โดยวิธีการสืบเสาะหาความรู้ พบว่า ประสิทธิภาพของกิจกรรมการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ เรื่อง ลำดับเลขคณิตชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่พัฒนาขึ้น มีค่าเท่ากับ 80.00/81.35 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับชนกฤดี คุรินทร์ (2558) ได้ทำการศึกษา การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ เรื่อง อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน พบว่า แผนการจัดการเรียนรู้คณิตศาสตร์ เรื่องอสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ด้วยการจัดกิจกรรมการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ 86.18/91.41 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด อีกทั้งยังสอดคล้องกับ ช่อผกา สุขุมทอง (2563) ได้ทำการศึกษา การพัฒนาชุดกิจกรรมการเรียนรู้แบสืบเสาะหาความรู้ร่วมกับเกมวิทยาศาสตร์ เรื่องการเปลี่ยนแปลงของโลกระดับประถมศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการจัดการเรียนรู้ มีค่าเท่ากับ 85.25/87.50 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด

2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง การแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 หลังการจัดการเรียนรู้ โดยใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es) สูงกว่าก่อนการจัดการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้เกมกระดานเป็นรูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นให้นักเรียนได้ฝึกการเรียนรู้ควบคู่ไปกับการเล่นเกมซึ่งจะทำให้นักเรียนเรียนเกิดความคิดระหว่างหว่างการแข่งขัน และในระหว่างการแข่งขันนักเรียนจะเกิดการเรียนรู้ไปพร้อมกัน ซึ่งสอดคล้องกับ นงพงา สุวพิศ สุจินต์ วิศวธีรานนท์ และ ทวีศักดิ์ จินดานุรักษ (2562) ได้ทำการศึกษา ผลการจัดการเรียนรู้แบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น โดยใช้เกมประกอบ เรื่อง สมบัติสาร ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้น ประถมศึกษาปีที่ 3 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

วิชาวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 หลังได้รับการจัดการเรียนรู้แบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น โดยใช้เกมประกอบสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับโสรยา ไพศาลวัฒนการณ์ (2563) ได้ทำการศึกษา การศึกษาผลการจัดการเรียนรู้รายวิชาคณิตศาสตร์พื้นฐาน 3 หน่วยความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจำนวนจริง โดยใช้ชุดกิจกรรมการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ (5E) สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนหลังเรียนด้วยชุดกิจกรรมการจัดการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ หลังใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es) อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ทำให้นักเรียนได้เป็นผู้ลงมือปฏิบัติและเรียนรู้ด้วยตนเอง ผู้สอนมีหน้าที่แนะแนวทาง หรือให้คำแนะนำระหว่างการจัดการเรียนรู้ เมื่อนักเรียนมีข้อสงสัย ซึ่งแตกต่างจากการเรียนรู้แบบบรรยายที่นักเรียนส่วนใหญ่เป็นผู้ฟัง และไม่ได้ฝึกปฏิบัติลองผิดลองถูกด้วยตนเอง ทำให้การเรียนรู้ไปเป็นค่อนข้างยากลำบาก และนักเรียนไม่ให้ความสนใจ เพราะเป็นการเรียนรู้ที่ไม่สนุกสนาน ซึ่งโดยปกติแล้วนักเรียนชอบเล่นเกม และการแข่งขัน เพราะมีความสนุกสาน ไม่น่าเบื่อ ซึ่งเกมกระดานตอบสนองความต้องการให้กับนักเรียนได้ เมื่อนำเกมกระดานมาใช้ร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es) พบว่า สามารถสร้างความรู้ รอยยิ้ม ความสุข และความสนุกสนาน ให้กับนักเรียนได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ อับดุลเลาะ อูมาร (2560) ได้ทำการศึกษา ผลของการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ (5Es) เรื่อง สมดุลเคมีที่มีต่อแบบจำลองทางความคิด ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ (5Es) อยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับศรีวิภา พูลเพิ่ม (2561) ได้ทำการศึกษา การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ (5E) ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่ได้รับการเรียนการสอนโดยวิธีดังกล่าว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อีกทั้งยังสอดคล้องกับ ดนัยศักดิ์ กาโร และเดชอนันต์ สองนา (2563) ได้ทำการศึกษา การศึกษาผลการใช้บอร์ดเกมประการเรียนการสอนรายวิชาเทคโนโลยี (วิทยาการคำนวณ) เรื่องแนวคิดเชิงคำนวณกับการแก้ปัญหา สำหรับนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 พบว่า มีระดับความพึงพอใจต่อการใช้สื่อบอร์ดเกม อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะนำผลการวิจัยไปใช้

1. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์โดยใช้เกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es) เรื่อง การแก้อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จะใช้เวลามากพอสมควรในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในแต่ละขั้นตอนครูควรจำกัดเวลาให้กระชับขึ้นและเหมาะสมกับเนื้อหา

2. ในขั้นขยายความรู้ หรือตอนใช้เกมกระดานในการแข่งขัน ครูควรมีผู้ช่วยในการทำกิจกรรม เพื่อให้การแข่งขันเป็นไปอย่างยุติธรรม และใช้เวลาในการแข่งขันอย่างกระชับ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำแนวคิดเกมกระดานร่วมกับรูปแบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น (5Es) ไปใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์เรื่องอื่น ๆ เช่น ระบบสมการเชิงเส้นสองตัวแปร วงกลม เป็นต้น หรือนำไปใช้ในกลุ่มสาระการเรียนรู้อื่น โดยพิจารณาเลือกเนื้อหาที่เหมาะสม

2. ควรลดเวลาในขั้นอื่น ๆ ให้น้อยลง เพื่อเป็นการกระชับเวลาระหว่างการทำกิจกรรมการเรียนรู้ โดยเน้นขั้นขยายความรู้หรือช่วงการแข่งขันโดยใช้เกมกระดานให้มากขึ้น

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. *(2560). ตัวชี้วัดและสาระการเรียนรู้แกนกลาง กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560)*. นนทบุรี: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

กอบกุล สรรหกิจจำนง. (2556). *การสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองและเกม*. สืบค้นจาก http://aminasangkhom.blogspot.com/2013/04/blog-post_978.html

ชนกฤดี คุรินทร์. (2558). *การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ เรื่อง อสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน.* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.

ชนนี ศรีชัยวาลย์. (2561). *การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง ระบบสมการ โดยใช้แบบฝึกทักษะของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปี ที่ 3 โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า สมุทรปราการ.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

ช่อผกา สุขุมทอง. (2563). *การพัฒนาชุดกิจกรรมการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ร่วมกับเกมวิทยาศาสตร์ เรื่องการเปลี่ยนแปลงของโลกระดับประถมศึกษา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยทักษิณ, พัทลุง.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2560). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.

ดนัยศักดิ์ กาโร และเดชอนันต์ สองนา. (2563). การศึกษาผลการใช้บอร์ดเกมประการเรียนการสอนรายวิชาเทคโนโลยี (วิทยาการคำนวณ) เรื่องแนวคิดเชิงคำนวณกับการแก้ปัญหา สำหรับนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ครั้งที่ 13,* สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, ภูเก็ต.

นงพงา สุวพิศ, สุจินต์ วิศวธีรานนท์, และทวีศักดิ์ จินดานุรักษ. (2562). ผลการจัดการเรียนรู้แบบวัฏจักรการเรียนรู้ 5 ขั้น โดยใช้เกมประกอบ เรื่อง สมบัติสาร ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนขยายโอกาสขนาดกลาง อำเภอเมืองจังหวัดชุมพร. ใน *การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9,* สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ศรีวิภา พูลเพิ่ม. (2561). *การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์เรื่อง ความน่าจะเป็น โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ (5E) ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนบ่อกรุวิทยา*. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ศูนย์ดำเนินงาน PISA แห่งชาติ สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2562). *ผลการประเมิน PISA 2018 : บทสรุปสาหรับผู้บริหาร.* สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี(สสวท.).

สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2546). *คู่มือวัดผลประเมินผลคณิตศาสตร์.* กรุงเทพฯ: ศรีเมืองการพิมพ์.

โสรยา ไพศาลวัฒนการณ์. (2563). การศึกษาผลการจัดการเรียนรู้รายวิชาคณิตศาสตร์พื้นฐาน 3 หน่วยความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจำนวนจริง โดยใช้ชุดกิจกรรมการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ (5E) สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนวิทยาศาสตร์จุฬาภรณราชวิทยาลัย มุกดาหาร. *วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย, 4*(3), 369.

อับดุลเลาะ อูมาร. (2560). *ผลของการจัดการเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ (5Es) เรื่อง สมดุลเคมีที่มีต่อแบบจำลองทางความคิด ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนเดชะปัตตนยานุกูล จังหวัดปัตตานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

อรุพงษ์ โคดี และปรียา บุญญสิร. (2563). *การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้คณิตศาสตร์ เรื่อง ลำดับเลขคณิต ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โดยวิธีการสืบเสาะหาความรู้*. สืบค้นจาก http://www.edu-journal.ru.ac.th/AbstractPdf/2563-3-1_1626159732_6114621037.pdf

Edmonds, W. A., & Kennedy, T. D. (2013). *An applied guide to research designs: Qualitative,and mixed methods*. Newcastle: sage.

การศึกษาประสิทธิภาพของการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1

The Efficiency Study of Mixed Media Learning Management on Addition and Subtraction of Integers for Grade 7 Students

นิภาพร ลีชัยมูล[1] วรรณธิดา ยลวิลาศ[1] พรพิทักษ์ เห็มบาสัตย์[2] และวรรณพล พิมพะสาลี[3]

Nipaporn Leechimoon[1] Wannatida Yonwilad[1] Ponpitak Hembasat[2] and Wannapol Pimpasalee[3]

สาขาวิชาคณิตศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์และนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์[1],
สาขาวิชานวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์[2],
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสุขภาพ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์[3]
E-mail: leechaimoonnipaporn@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สร้างและหาประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม ให้มีประสิทธิภาพ 75/75 2) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม และ 3) ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนนามนพิทยาคม จำนวน 25 คน โดยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้ แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และแบบสอบถามความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าทีแบบกลุ่มตัวอย่างไม่เป็นอิสระต่อกัน ผลการวิจัยพบว่า 1) แผนการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม มีประสิทธิภาพ 83.2/75.6 2) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังการใช้แผนการจัดการเรียนรู้ เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม ด้วยการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม ของนักเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม อยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: การบวกและการลบจำนวนเต็ม การจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ประสิทธิภาพ

Abstract

The purposes of the research were to 1) construct and access the efficiency of lesson plans with mixed media learning management on addition and subtraction of integers to meet the efficiency criterion of 75/75, 2) compare the learning achievement on addition and subtraction of integers with mixed media learning management between before and after learning, and 3) explore the satisfaction found in students using lesson plans on addition and subtraction of integers with mixed media learning management. The samples of this study were 25 grade 7 students of Namonpittayakom school studying in the second semester of the academic year 2021 by purposive sampling. The research instruments were lesson plans, learning achievement test, and students' satisfaction questionnaire. Data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, and t-test for dependent samples. The research findings showed that 1) the efficiency of lesson plans with mixed media learning management on addition and subtraction of integers was 83.2/75.6 passed the desired criterion, 2) students' post-test score on addition and subtraction with mixed media learning management was significantly higher than their pre-test score at the level of confidence of .05, and 3) students revealed their positive opinions toward using mixed media learning management on addition and subtraction of integers at the highest level.

Keywords: Addition and subtraction of integers, mixed media learning management, learning achievement, efficiency

บทนำ

คณิตศาสตร์มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จในการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เนื่องจากคณิตศาสตร์ช่วยให้มนุษย์มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดอย่างมีเหตุผล เป็นระบบ มีแบบแผน สามารถวิเคราะห์ปัญหา หรือสถานการณ์ได้อย่างรอบคอบและถี่ถ้วน ช่วยให้วางแผน ตัดสินใจ แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และสามารถนำไปใช้ในชีวิตจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้คณิตศาสตร์ยังเป็นเครื่องมือในการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และศาสตร์อื่น ๆ อันเป็นรากฐานในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของชาติ ให้มีคุณภาพและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้ทัดเทียมกับนานาชาติ การศึกษาคณิตศาสตร์จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560) คณิตศาสตร์จึงมีความสำคัญในแง่ของการใช้งาน ในชีวิตจริง พัฒนาความเจริญก้าวหน้าในทุกยุคทุกสมัยอย่างต่อเนื่อง ซึ่ง

สอดคล้องกับ อัมพร ม้าคนอง (2557) ที่กล่าวว่า คณิตศาสตร์ช่วยพัฒนาความสามารถในการทำงานอย่างมีระบบ มีการวางแผนและการดำเนินงานอย่างเป็นขั้นตอน สามารถแก้ปัญหาโดยใช้ความรู้และหลักการทางคณิตศาสตร์มาช่วยให้เกิดความเจริญในโลก ทำให้มนุษย์คิดค้นสิ่งใหม่ ควบคู่กับการพัฒนาทักษะชีวิตไปด้วย

แต่จากสภาพความเป็นจริง การเรียนการสอนคณิตศาสตร์ตั้งแต่อดีตจนปัจจุบัน ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ซึ่งสาเหตุที่เป็นเช่นนี้ อาจเกิดได้จากหลายสาเหตุ ทั้งทางตรงและทางอ้อม นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาคณิตศาสตร์ที่ไม่เพียงพอ ขาดทักษะการแก้ปัญหาและการให้เหตุผล และคุณภาพของการศึกษาคณิตศาสตร์ในระดับโรงเรียนของประเทศไทยที่ควรพัฒนา ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ครูจะต้องพัฒนาทักษะและกระบวนการทางคณิตศาสตร์ให้กับนักเรียน โดยเฉพาะความสามารถในการแก้ปัญหาและการให้เหตุผลทางคณิตศาสตร์ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการเรียนคณิตศาสตร์ (ศิรดา กันอ่ำ และจงกล ทำสวน, 2563)

อีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เด็กมีผลการเรียนอ่อนลงมาจาก การจัดการเรียนรู้ที่ยังคงมุ่งเน้นเนื้อหาสาระเพื่อใช้ในการสอบแข่งขันต่าง ๆ ซึ่งในความเป็นจริงการเรียนเพียงเพื่อมุ่งเนื้อหาสาระ ผู้เรียนสามารถที่จะเรียนรู้ได้ด้วยตนเองได้ เช่น การอ่านหนังสือทบทวน การดูสื่อการสอนในสื่อออนไลน์ ทำให้ผู้เรียนไม่เห็นความสำคัญของการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เนื่องจากไม่สามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในชีวิตจริงได้ ส่งผลให้ผู้เรียนขาดทักษะกระบวนการที่สำคัญในการนำความรู้คณิตศาสตร์ที่ได้เรียนรู้มาประยุกต์ใช้แก้ปัญหาในชีวิตจริง (วีรยา ธูปหอม และคณะ, 2564) และการที่นักเรียนแต่ละคนมีความตั้งใจในการเรียนต่างกัน สาเหตุหนึ่งมาจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของนักเรียนแตกต่างกัน นักเรียนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะตั้งใจเรียนและประสบผลสำเร็จในการเรียน ตรงกันข้ามกับนักเรียนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำจะขาดความสนใจและไม่ตั้งใจเรียน เพราะแรงจูงใจที่มีบทบาทมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ และความสำเร็จของนักเรียนมากที่สุด ก็คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) เพราะลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นั้นจะเป็นผู้ปรารถนาที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จโดยที่จะพยายามแข่งขันกับมาตรฐานอันดีเลิศ มีความทะเยอทะยานสูง กระตือรือร้น มานะ พยายามเลือกทำสิ่งที่เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง มีการวางแผนในการทำงานและมีลักษณะของการพึ่งพาตนเอง (สุลักขณา คุ้มทรัพย์, 2555)

การนำสื่อประสมมาใช้ในกระบวนการเรียนการสอน เพื่อช่วยให้การเรียนการสอนบรรลุวัตถุประสงค์ เนื่องจากสื่อเป็นตัวกลาง ที่ช่วยให้สื่อสารระหว่างผู้สอนและผู้เรียนดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้เรียนเข้าใจความหมายของเนื้อหาบทเรียนได้ตรงกับผู้สอนต้องการ ซึ่งจำเป็นจะต้องใช้สื่อหลาย ๆ อย่างมาช่วยให้เด็กเกิดการเรียนรู้ในรูปแบบของสื่อประสม สำหรับใช้ในการจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอน ในการเรียนการสอนผู้สอนมีวัตถุประสงค์หลัก คือ การถ่ายทอดความรู้ให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาทางสติปัญญา ทักษะ เจตคติ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้สื่อแต่ละชนิดมีคุณสมบัติเด่นและด้อยแตกต่างกัน การเลือกใช้ต้องพิจารณาถึงจุดมุ่งหมายของการสอนเป็นสำคัญ โดยครูผู้สอนต้องจัดเตรียมสื่อประกอบการสอน เพื่อการนำเสนอให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ดังนั้นในการสอนแต่ละครั้งต้องจัดเตรียมสื่อ

หลาย ๆ อย่าง เพื่อนำมาประกอบในการสอนแต่ละครั้ง ในลักษณะที่เรียกว่า “สื่อประสม” (สุนันทา ยินดีรมย์ และคณะ, 2557) ซึ่งรุ่งทิพย์ มีสำลีและคณะ (2557) ได้นำสื่อประสมมาพัฒนาให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมีการพัฒนาการในทางที่ดีขึ้น เพราะผู้เรียนแต่ละกลุ่มมีการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน บางกลุ่มผู้เรียนเรียนรู้และเข้าใจง่ายจากวิธีการสอนแบบปกติ บางกลุ่มผู้เรียนเรียนรู้จากคอมพิวเตอร์ได้ดี และผู้เรียนบางกลุ่มเรียนรู้จากวิธีการสอนแบบปกติและจากคอมพิวเตอร์ได้ดี การใช้สื่อประสมจึงเป็นวิธีหนึ่งที่สามารถพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่มีประสิทธิภาพ ที่ทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วและเข้าใจง่ายมีพัฒนาการทางด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนการสอนที่ดีขึ้นตามลำดับ

โรงเรียนนามนพิทยาคม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ มีการจัดการเรียนการสอนในกลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 2 ห้องเรียน ผลการปฏิบัติการสอนที่ผ่านมา พบว่า นักเรียน ไม่สามารถหาผลลัพธ์การบวกและการลบจำนวนเต็มได้ เนื่องจากนักเรียนสับสนการดำเนินการบวกและการลบแบบปกติ ชอบดำเนินการบวกลบธรรมดาโดยไม่คำนึงว่าจำนวนเต็มบวกและจำนวนเต็มลบมีค่ามากกว่าหรือน้อยกว่า จะดำเนินการหาคำตอบไปเลย ไม่อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ไม่เป็นที่น่าพอใจ ซึ่งมีนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนนามนพิทยาคม ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินถึง 25 คน จากนักเรียนทั้งหมด 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ซึ่งสาเหตุเนื่องมาจากการดำเนินการบวกและการลบส่วนใหญ่ ดังนั้น นักเรียนต้องใช้ความสามารถในการวิเคราะห์ และดำเนินแนวทางในการหาผลลัพธ์ ซึ่งครูวิชาการและครูผู้สอนคณิตศาสตร์ของโรงเรียนมีความเห็นตรงกันว่า ปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไขหรือพัฒนาโดยเร่งด่วน

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะพัฒนาความสามารถในการบวกและการลบจำนวนเต็ม ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนนามนพิทยาคม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้กิจกรรมแบบสื่อประสม ทั้งนี้ผู้วิจัยหวังว่าหากมีการนำกิจกรรมแบบสื่อประสมไปใช้ในการสอน เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม ก็น่าจะทำให้การเรียน เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็มมีความเป็นรูปธรรม และผู้เรียนมีความเข้าใจเนื้อหาได้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนส่งผลให้การจัดกิจกรรมการสอนของครู และกิจกรรมการเรียนของผู้เรียนบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ อีกทั้งผู้เรียนยังสามารถนำความรู้ที่ได้รับ ไปใช้เป็นพื้นฐานความรู้สำหรับการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ในระดับที่สูงขึ้น รวมทั้งยังเป็นแนวทางให้ครูผู้สอนสามารถนำไปใช้ในการพัฒนารูปแบบการสอนสำหรับเนื้อหาอื่นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสร้างและหาประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม ให้มีประสิทธิภาพ 75/75

2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม ให้มีประสิทธิภาพเป็นไปตามเกณฑ์ 75/75

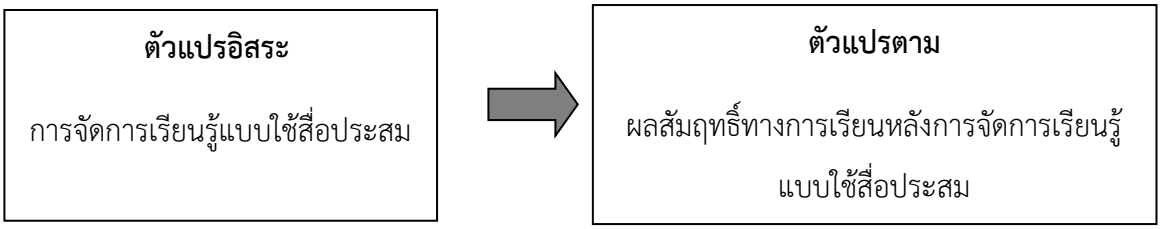
2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม หลังการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสมสูงกว่าก่อนจัดการเรียนรู้

ขอบเขตของการวิจัย

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัย มีขอบเขตด้านเนื้อหา เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม ของนักศึกษาชั้นมัธยมศึกษา 1 โรงเรียนนามนพิทยาคม โดยการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 ตามแผนการจัดการเรียนรู้ การจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม จำนวน 5 แผน แผนละ 50 นาที

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้แนวคิดจากการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม สามารถสรุปได้ ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนนามนพิทยาคม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 50 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ห้อง 1 ที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนนามนพิทยาคม อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 25 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบเจาะจงจากนักเรียนในห้องที่ผู้ทำวิจัยเป็นผู้สังเกตการสอน ที่มีผลคะแนน การทดสอบเรื่อง การบวกและการลบจำนวนเต็ม ต่ำกว่าร้อยละ 50

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แผนการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม จำนวน 5 แผน ใช้เวลาทั้งหมด 5 คาบ คาบละ 50 นาที ซึ่งมีการประเมินของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 แผนการจัดการเรียนรู้โดยพิจารณาและตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ซึ่งผลการตรวจสอบพบว่า แผนการจัดการเรียนรู้ที่สร้างขึ้นมีความเหมาะสมทุกแผนการจัดการเรียนรู้ จากนั้นได้นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และนำไปใช้ในการจัดการเรียนรู้

2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม แบบปรนัยชนิดตัวเลือก 4 ตัวเลือก 20 ข้อ พบว่า ค่าความยากง่ายของข้อสอบอยู่ระหว่าง 0.38 – 0.69 และค่าอำนาจจำแนกมีค่าอยู่ระหว่าง 0.23 – 0.54 และค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบโดยใช้ KR-20 ของ Kuder Richardson เท่ากับ 0.74

3. แบบวัดระดับความพึงพอใจในการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม 15 ข้อ เป็นแบบวัดความพึงพอใจแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (likert scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ห้อง 1 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนนามนพิทยาคม จำนวน 25 คน ที่ได้มาจากการสุ่มแบบเจาะจง ที่มีคะแนนต่ำกว่าร้อยละ 50 ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

1. ทำการทดสอบก่อนเรียน (Pretest) กับกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การบวกและการลบจำนวนเต็ม สำหรับนักเรียนขั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 20 ข้อ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ใช้เวลา 1 คาบ (คาบละ 50 นาที) แล้วตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้พร้อมทั้งเก็บข้อมูลไว้

2. ดำเนินการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 5 แผน สัปดาห์ละ 1 คาบ จำนวนทั้งสิ้น 5 คาบ รวมเป็นระยะเวลา 5 สัปดาห์ ไม่รวมเวลาทดสอบก่อนเรียน-หลังเรียน

3. หลังจากจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม ทั้ง 5 แผน แล้วทำการทดสอบหลังเรียน (Posttest) ด้วยแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 20 ข้อ ฉบับเดียวกับที่ทดสอบก่อนเรียน ใช้เวลา 1 คาบ โดยผู้วิจัยเป็นผู้ทดสอบด้วยตนเอง

4. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม

5. หลังจากจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม ทั้ง 5 แผน แล้วทำการสอบถามความพึงพอใจด้วยแบบสอบถามความพึงพอใจ เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม ให้มีประสิทธิภาพ 75/75 โดยหาค่า E_1/E_2

2. การวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม โดยใช้การแจกแจง t–test แบบ Dependent Samples

3. การวิเคราะห์ผลความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม โดยใช้แบบประเมินที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 15 ข้อ แล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าเฉลี่ย และเปรียบเทียบกับเกณฑ์

ตารางที่ 1 ค่าประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม

ผลการเรียนรู้	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	คะแนนเต็ม	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ร้อยละ
ประสิทธิภาพของกระบวนการเรียน (E_1)	25	50	41.6	5.94	83.2
ประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E_2)	25	20	15.12	3.45	75.6
ประสิทธิภาพของการจัดการเรียนรู้ (E_1/E_2) มีค่าเท่ากับ 83.2/75.6					

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 พบว่า มีประสิทธิภาพ เท่ากับ 83.2/75.6 เป็นไปตามเกณฑ์ 75/75 ที่กำหนดไว้ เมื่อคิดจากการทำเป็นทดสอบย่อยและแบบทดสอบหลังเรียนจากกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบคะแนนจากการวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม

การทดสอบ	N	$\overline{x}$	S.D.	t	Sig
ก่อนเรียน	25	10.36	6.82	27.06	.000
หลังเรียน		15.12	3.45		

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ โดยใช้การแจกแจง t–test แบบ Dependent Samples พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 25 คน มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม

ก่อนได้รับการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม มีคะแนนเฉลี่ย 10.36 และคะแนนที่มีคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม หลังได้รับการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม มีคะแนนเฉลี่ย 15.12 จึงสรุปได้ว่านักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของนักเรียนหลังการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม

รายการประเมิน	คะแนนเต็ม	$\bar{X}$	เกณฑ์การเปรียบเทียบ
ด้านบรรยากาศในการจัดการเรียนรู้	15	4.87	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ด้านการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม	30	5	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการเรียนรู้	30	5	มีความพึงพอใจมากที่สุด
รวม		4.97	มีความพึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ผลความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 4.97 จึงสรุปได้ว่านักเรียนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมมากที่สุดต่อการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม

สรุปผลการวิจัย

1. ประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 เท่ากับ 83.2/75.6 เป็นไปตามเกณฑ์ 75/75

2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม โดยการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ต่อการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.97

การอภิปรายผล

1. ประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 พบว่า มีประสิทธิภาพ เท่ากับ 83.2/75.6 เป็นไปตามเกณฑ์ 75/75 ที่กำหนดไว้ เนื่องมาจากการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้สื่อประสม ทำให้นักเรียนเกิดความสนใจ มีความกระตือรือร้นในการเรียน ทำให้นักเรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเอง ทำให้นักเรียนเข้าใจในเนื้อหาง่ายขึ้น สามารถจดจำได้มากขึ้น นักเรียนมีความตั้งใจ สนใจและสนุกในการเรียน เนื่องจากกิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้สื่อประสมนั้น ผู้วิจัยได้เลือกใช้สื่อที่เหมาะสมกับวัยของนักเรียน ทำให้นักเรียนเรียนรู้จากเรื่องง่ายไปสู่เรื่องที่ยากขึ้น นักเรียนจะได้ลงมือปฏิบัติด้วยตัวเองพร้อมกับได้ทำกิจกรรมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความ

คิดเห็นของสมาชิกในกลุ่ม ทำให้นักเรียนไม่รู้สึกเบื่อหน่ายขณะที่เรียน และทำให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้อย่างเต็มที ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของอรอุมา บุญศิลป์และคณะ (2562) ได้ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ โดยใช้ชุดการเรียนการสอนภาพวาดการ์ตูน เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 พบว่า ชุดการเรียนการสอนภาพวาดการ์ตูน มีประสิทธิภาพ 75.31/72.73 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ที่ 70/70

2. จากการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลัง พบว่านักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นผลมากจากนักเรียน เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ใหม่ เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม ที่ยังไม่มีประสบการณ์เรียนรู้มาก่อน เมื่อได้รับการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม ประสบการณ์ใหม่จึงเกิดการเรียนรู้เพิ่มขึ้น ทำให้ผู้เรียนซึมซับกระบวนการเรียนการสอนได้อย่างถูกต้อง ส่งผลให้นักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบสื่อประสม มีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ลักขณา คุ้มทรัพย์ (2555) ผลวิจัยพบว่า 1) ความสามารถในการวิเคราะห์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 หลังได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้สื่อประสมเชื่อมโยงกับสถานการณ์จริง เรื่องวิธีเรียงสับเลี่ยนและวิธีจัดหมู่สูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้สื่อประสมเชื่อมโยงกับสถานการณ์จริง เรื่องวิธีเรียงสับเลี่ยนและวิธีจัดหมู่หลังทดลองสูงกว่าก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑาทิพย์ เรืองงามและคณะ (2562) พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่องความน่าจะเป็นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่ได้รับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้สื่อประสม หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน และหลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับเบญจมาศ หลักบุญ (2560) ที่ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนพรตพิทยพยัต โดยใช้สื่อประสม ผลวิจัยพบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่ได้รับการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนโดยใช้สื่อประสม เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์หลังการเรียนสูงกว่าก่อนการเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจ พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม เรื่องการบวกและการลบจำนวนเต็ม ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งจะเห็นได้จากการตอบแบบประมินความพึงพอใจที่มีต่อบทเรียนอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ที่เป็นเช่นนี้อาจมีผลจากการเรียน การบวกและการลบจำนวนเต็ม โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม ช่วยให้นักเรียนเกิดความสนุกสนาน กระตือรือร้นในการเรียนมากขึ้น และจากการสอบถามความพึงพอใจต่อการเรียนการบวกและการลบจำนวนเต็มอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ซึ่งจะเห็นได้จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อบทเรียนอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน สอดคล้องกับ หนึ่งฤทัย ชูแก้ว (2556) พบว่า ระดับความพึงพอใจในการเรียน

ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 หลังได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้บทเรียนการ์ตูนร่วมกับเทคนิคการเรียนรู้แบบ STAD มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ครูผู้สอนไม่ควรละเลยคุณลักษณะที่สำคัญของการทำงาน คือ ความรอบคอบ ความประณีต ความสะอาด ความเรียบร้อยของผลงาน การตรงต่อเวลา ความรับผิดชอบและการทำงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งเป็นส่วนที่ครูต้องปลูกฝังไปพร้อม ๆ กับกระบวนการเรียนรู้เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความเคยชินติดเป็นนิสัย เป็นคนที่มีความรู้คู่คุณธรรม การทำกิจกรรมเป็นกลุ่ม ครูผู้สอนควรคอยกระตุ้นให้นักเรียนร่วมแสดงความคิดเห็นปรึกษาหารือกันภายในกลุ่มระหว่างการทำกิจกรรม

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ครูผู้สอนควรนำรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม ไปใชในการจัดกิจกรรมการเรียนรูในรายวิชาคณิตศาสตร์เพื่อช่วยให้นักเรียนเรียนอย่างเป็นระบบ แบบแผน เสริมสร้างทักษะการใช้ชีวิตในสังคม ซึ่งจะช่วยให้ผลสัมฤทธิ์ทางการ เรียนเพิ่มมากขึ้นด้วย

2.2 การจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา ดังนั้นครูผู้สอนควรเลือกกิจกรรม เนื้อหา ที่เหมาะสมกับเวลาที่มี

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสม ในเนื้อหาอื่น ๆ ในกลุมสาระการเรียนรูคณิตศาสตร์หรือในระดับชั้นอื่น

3.2 ควรศึกษาวิจัยเปรียบเทียบผลการเรียนรู้ ด้วยการจัดการเรียนรู้แบบใช้สื่อประสมกับการจัดการเรียนรู้แบบอื่น เช่น เทคนิคการจัดการเรียนรู้กระบวนการกลุ่ม STAD TAI SSCS เป็นต้น

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). *ตัวชี้วัดและสาระการเรียนรู้แกนกลาง กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560) ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ.

จุฑาทิพย์ เรืองงาม, แสงเดือน เจริญฉิม, พินดา วราสุนันท์, กนิษฐา เชาว์วัฒนกุล, และวิทยา ชิ้มเจริญ. (2562). การพัฒนาสื่อประสมเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารทางคณิตศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. *วารสารศาสตร์การศึกษาและการพัฒนามนุษย์, 3*(2), 30-42.

เบญจมาศ หลักบุญ. (2560). การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนพรตพิทยพยัต โดยใช้สื่อประสม. *วารสารออนไลน์บัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 1-9.

รุ่งทิพย์ มีสำลี บุญเรือง ศรีเหรัญ และชาตรี เกิดธรรม. (2557). การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนศิลปะโดยใช้สื่อประสม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 8*(2), 109-122.

วีรยา ธูปหอม พรพิทักษ์ เห็มบาสัตย์ และวรรณพล พิมพะสาลี. (2564). การจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดสะเต็มศึกษา เรื่องสถิติ 1 ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. *วารสารคณิตศาสตร์โดยสมาคมคณิตศาสตร์แห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์, 66*(705), 32-51.

ศิรดา กันอ่ำ และจงกล ทำสวน. (2563). ผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์โดยเน้นประเด็นปัญหาที่มีต่อความสามารถในการแก้ปัญหาและการให้เหตุผลทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 1. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการศึกษา*, *15*(2), OJED1502002.

สุนันทา ยินดีรมย์, บุญเรือง ศรีเหรัญ, และชาตรี เกิดธรรม. (2557). การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนด้วยสื่อประสม กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, *8*(2), 65-78.

สุลักขณา คุ้มทรัพย์. (2555). *ผลของการจัดการเรียนรู้โดยใช้สื่อประสมเชื่อมโยงกับสถาณการณ์จริง เรื่อง วิธีเรียงสับเปลี่ยนและวิธีจัดหมู่ ที่มีต่อความสามารถในการคิดวิเคราะห์และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมธยมศึกษาปีที่ 5*. (ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการมัธยมศึกษา). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

หนึ่งฤทัย ชูแก้ว. (2556). *ผลของการจัดการเรียนรู้โดยใช้บทเรียนการ์ตูนร่วมกับเทคนิคการเรียนรู้แบบ STAD เรื่อง คู่อันดับและกราฟ ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์และความพึงพอใจในการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1*. (ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการมัธยมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

อัมพร ม้าคนอง. (2557). *คณิตศาสตร์สำหรับครูมัธยม*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมตำราและเอกสารทางวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรอุมา บุญศิลป์, อรรณพ แก้วขาว และสมคิด อินเทพ. (2562). การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์โดยใช้ชุดการเรียนการสอนภาพวาดการ์ตูน เรื่อง การบวกและการลบจำนวนเต็ม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, *17*(78), 132-138.

ผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3

The Effect of Learning Management Using the Flipped Classroom Approach for Enhancing Mathematical Learning Achievement in Volume and Surface Area Topic of Mathayomsuksa 3 Students

ประภัสสร นาศิริ[1] ประภาพร หนองหารพิทักษ์[2] และปวีณา ขันธ์ศิลา[3]

Prapatson Nasiri[1] Prapaporn Nongharnpituk[2] and Paweena Khansila[3]

สาขาวิชาคณิตศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์และนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ [1,2,3]

E-mail: joyprapatsonnasiri19699@gmail.com[1], prapaporn.no@ksu.ac.th[2], paweena.kh@ksu.ac.th[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว โดยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 75/75 (2) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน และ (3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่มีผลต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน ประชากรในการวิจัย ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 16 คน ที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนหนองแวงวิทยานุกูล อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยศึกษาทั้งประชากร เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย แผนการจัดการเรียนรู้ แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน แบบประเมินความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t - test ผลการวิจัยพบว่า (1) ผลการพัฒนาประสิทธิภาพแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน ประสิทธิภาพเท่ากับ 86.35/75.21 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ (2) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ : ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ปริมาตรและพื้นที่ผิว การจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน

Abstract

The purposes of the research were (1) to development the efficiency of lesson plans in volume and surface area topic through activity arrangements by the flipped classroom approach in performance criteria reach 75/75, (2) to compare learning achievement in

Mathematics on finding Volume and Surface Area for Mathayomsuksa 3 students before and after activity arrangements by using the flipped classroom approach, and (3) to study student's satisfaction on the flipped classroom approach. The study population were 16 Mathayomsuksa 3 students in Nongwangwittayanukul School, Somdet District, Kalasin Province, Semester 2 in Academic Year 2021. They derived from purposive sampling. The research instruments were the flipped-classroom lesson plan, achievement test and satisfactions a questionnaire. The statistics used for data analysis were mean, percentage, standard deviation, and t-test. The results were as follows: (1) The effect of efficiency of lesson plans in volume and surface area topic through activity arrangements by the flipped classroom approach was 86.35/75.21. (2) The learning achievement of students after using the flipped-classroom approach was significantly higher than before using at the 0.05 level. (3) The student's satisfaction toward activity arrangements by the flipped classroom approach were at a very high level

Keywords: Learning Achievement in Mathematics, Volume and Surface Area, the Flipped Classroom Approach

บทนำ

คณิตศาสตร์มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จในการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เนื่องจากคณิตศาสตร์ช่วยให้มนุษย์มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดอย่างมีเหตุผล เป็นระบบ มีแบบแผน สามารถวิเคราะห์ปัญหาหรือสถานการณ์ได้อย่างรอบคอบและถี่ถ้วน และสามารถนำไปใช้ในชีวิตจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2557) ในปัจจุบันมีการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์มากขึ้นเนื่องมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ 2019 (โควิด-19) โดยมีมาตรการควบคุมการระบาดของโควิด-19 ที่มีแนวโน้มส่งผลกระทบระยะยาวต่อสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่ มาตรการปิดโรงเรียนและการเรียนออนไลน์ (ปัณณ์ พัฒนศิริ, 2564) ส่งผลกระทบต่อระบบการศึกษาเป็นอย่างมาก เนื่องจากทั้งผู้เรียนและผู้สอนต้องมีการปรับตัวในการเรียนการสอนจากการเรียนในห้องเรียนเป็นการสอนออนไลน์ ซึ่งมีการเลือกใช้โปรแกรมในการเรียนออนไลน์ซึ่งมีข้อดีข้อจำกัดแตกต่างกันไป ความพร้อมของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของผู้เรียน รวมถึงความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ตทั้งของผู้สอนและผู้เรียนอาจเกิดปัญหาได้ในระหว่างเรียน (สิริพร อินทสนธิ์, 2563)

บุญยงค์ ตาลวิลาส (2562) ได้ให้ความหมายของห้องเรียนกลับด้าน คือ กระบวนการเรียนการสอนรูปแบบหนึ่งซึ่งเปลี่ยนการใช้ช่วงเวลาของการบรรยายเนื้อหาในห้องเรียนเป็นการเรียนรู้นอกเวลาเรียนผ่านวีดิทัศน์ โดยกระตุ้น ให้เกิดมุมมองของนักเรียนเอง ซึ่งนักเรียนสามารถเรียนรู้ได้เมื่ออยู่ที่บ้านหรือนอกห้องเรียน เวลาเรียนส่วนใหญ่จะทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อฝึกแก้โจทย์ปัญหา และประยุกต์ใช้จริง ครูเป็นผู้คอยให้

ความช่วยเหลือชี้แนะ โดยครูสามารถช่วยเหลือนักเรียนได้แบบหนึ่งต่อหนึ่งหรือสอนกลุ่มเล็ก ๆ นักเรียนเป็นเจ้าของการเรียนรู้ของตนเองและนักเรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสม ตามความสามารถของผู้เรียนแต่ละคน รวมถึง ถนอมพร เลาหจรัสแสง (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์เป็นแนวทางหนึ่งในการจัดการเรียนการสอนโดยรูปแบบที่นำเทคโนโลยีมาผสมผสาน ได้แก่ ห้องเรียนกลับด้าน ซึ่งเป็นการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริงนั้น ไม่สามารถจัดกิจกรรมการเรียนรู้เฉพาะห้องเรียนได้ ต้องมีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ทั้งในและนอกห้องเรียน โดยจัดรูปแบบที่เหมาะสมกับการเรียนรู้

โรงเรียนหนองแวงวิทยานุกูล อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ มีการจัดการเรียนการสอนในกลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนกลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2560 – 2563 อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างต่ำ ไม่เป็นที่พอใจ โดยเฉพาะในเรื่องปริมาตรและพื้นที่ผิว จากการสัมภาษณ์ครูผู้สอนส่วนใหญ่จัดการเรียนการสอนโดยการบรรยายอธิบายให้นักเรียนฟังและยกตัวอย่าง 2-3 ตัวอย่าง ให้นักเรียนจดตามที่ครูสอน แล้วให้นักเรียนทำแบบฝึกหัดจากแบบเรียน นักเรียนต่างคนต่างทำงานของตนเองจะไม่ได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดกับเพื่อน จะทำตามขั้นตอนที่ครูสอนเพียงอย่างเดียว ทำให้นักเรียนไม่กล้าที่จะทำแตกต่างจากที่ครูสอน กลัวว่าถ้าทำแตกต่างจากครูสอนคิดว่าผิด ครูผู้สอนเห็นตรงกันว่าเนื้อหา เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว เป็นเนื้อหาทางคณิตศาสตร์ที่ค่อนข้างยาก ผู้เรียนต้องมีความเข้าใจในเนื้อหาที่เป็นนามธรรมให้เห็นเป็นรูปธรรมเพื่อนำองค์ความรู้ไปต่อยอดในระดับที่สูงขึ้น รวมถึงการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนเป็นแบบผสมผสานระหว่างการเรียนออนไลน์ และออฟไลน์ เมื่อนักเรียนไม่เข้าใจแล้วไม่กล้าถามครูในระหว่างเรียนในชั่วโมงเรียน ทำให้นักเรียนเกิดความเบื่อหน่าย และมีเจตคติที่ไม่ดีต่อวิชาคณิตศาสตร์ ทำให้ไม่อยากเรียนและส่งผลให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ไม่ดี เนื่องจากขาดสื่อและนวัตกรรมที่สามารถอธิบายภาพด้านมิติสัมพันธ์ ความสามารถในการมองโครงสร้างหรือรูปสำคัญออกจากรูปที่ซับซ้อนทำให้นักเรียนไม่สามารถอธิบายและวิเคราะห์ปริมาตรและพื้นที่ผิวได้

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน ทั้งนี้ผู้วิจัยหวังว่าหากมีการใช้ห้องเรียนกลับด้าน ไปใช้สอนเรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว มีความเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น ตลอดจนส่งผลให้การจัดกิจกรรมการสอน และกิจกรรมการเรียนของผู้เรียนบรรลุผลสำเร็จตามที่ได้กำหนดไว้ อีกทั้งผู้เรียนยังสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้เป็นพื้นฐานความรู้สำหรับการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ในระดับที่สูงขึ้น รวมทั้งยังเป็นแนวทางให้ครูผู้สอนสามารถนำไปใช้ในการพัฒนารูปแบบการสอนสำหรับสอนเนื้อหาอื่นต่อไป

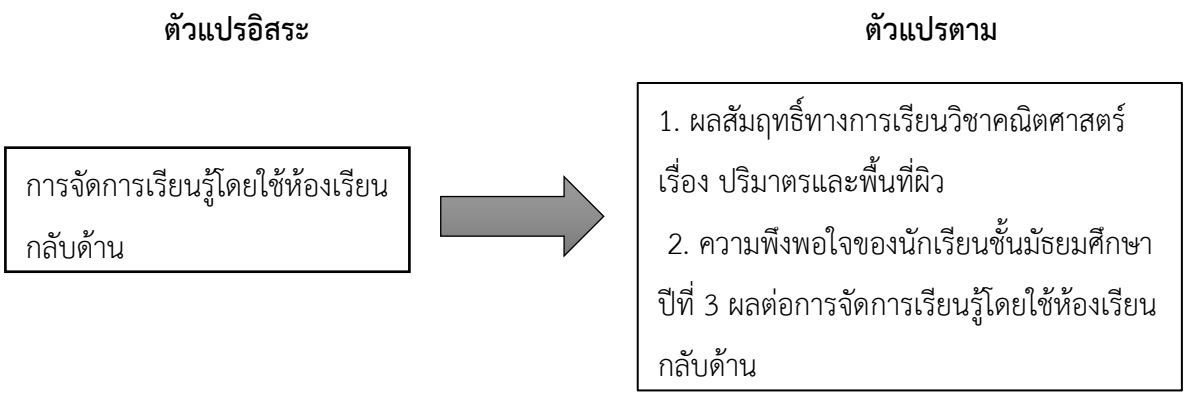
วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ให้มีประสิทธิภาพไปตามเกณฑ์ 75/75 (2) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ก่อน

และหลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน (3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน

กรอบแนวคิดการวิจัย

สำหรับกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย เรื่อง ผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

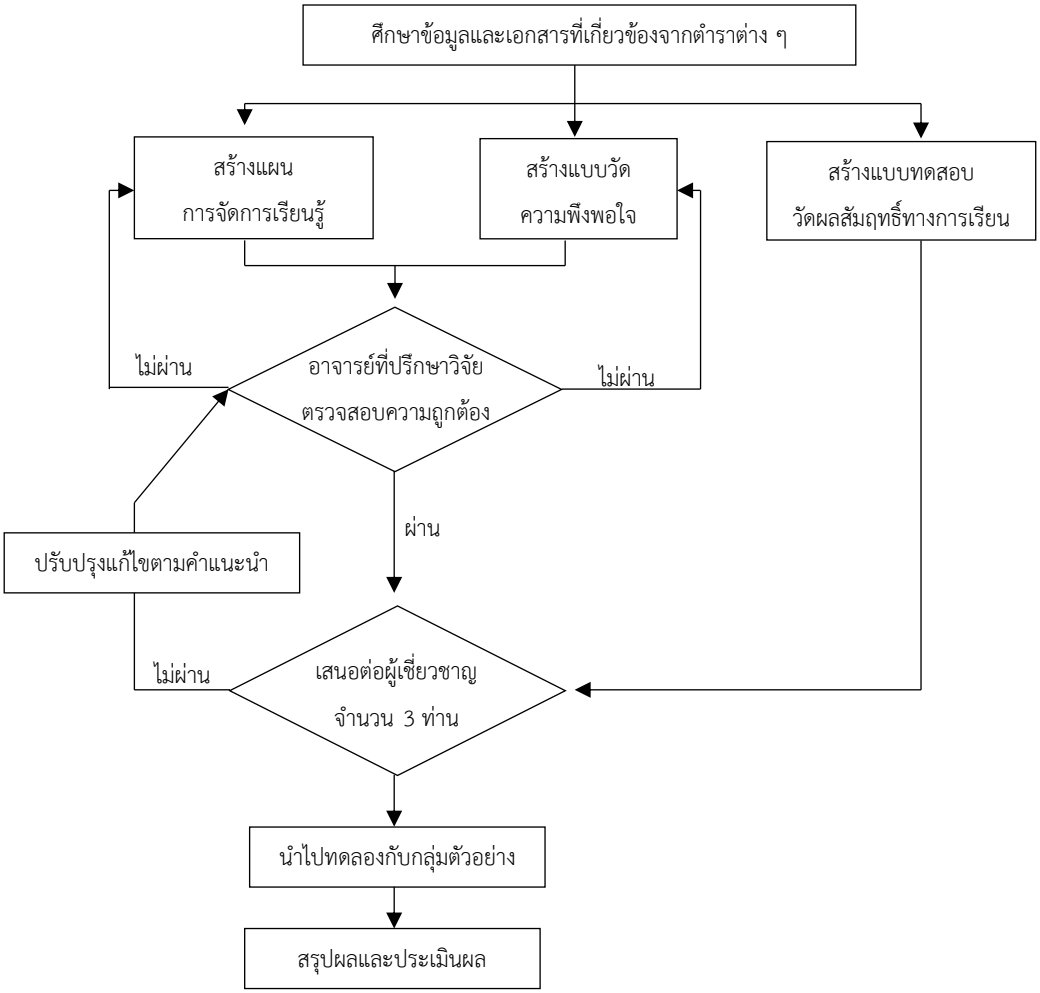
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนหนองแวงวิทยานุกูล อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 16 คน โดยผู้วิจัยศึกษาทั้งประชากร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

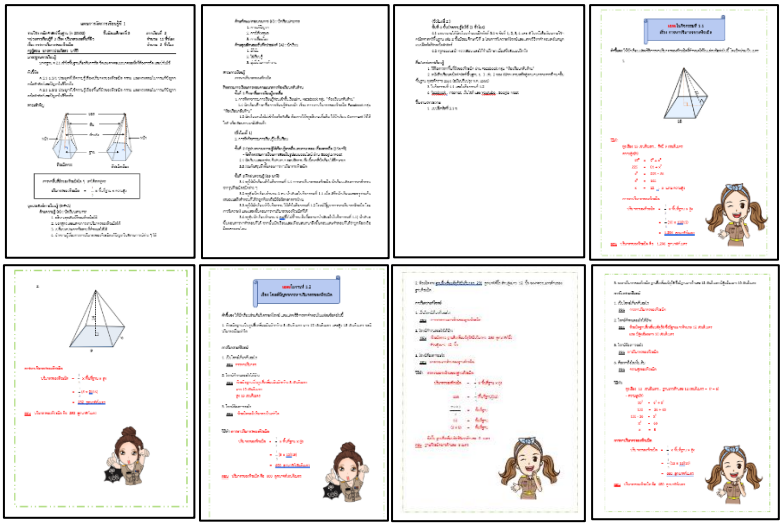
1. แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 6 แผน ๆ ละ 2 ชั่วโมง

2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว แบบปรนัยชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 30 ข้อ มีค่าความยากง่ายตั้งแต่ .25 - .75 ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .25 – 1.00 และความเชื่อมั่นของข้อสอบทั้งฉบับเท่ากับ .95

3. แบบประเมินความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่มีผลต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 19 ข้อ มีค่า IOC เท่ากับ 1.00 และการหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach’s alpha coefficient) ที่ค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.84 ซึ่งถือได้ว่าอยู่ในระดับดี



รูปที่ 2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย



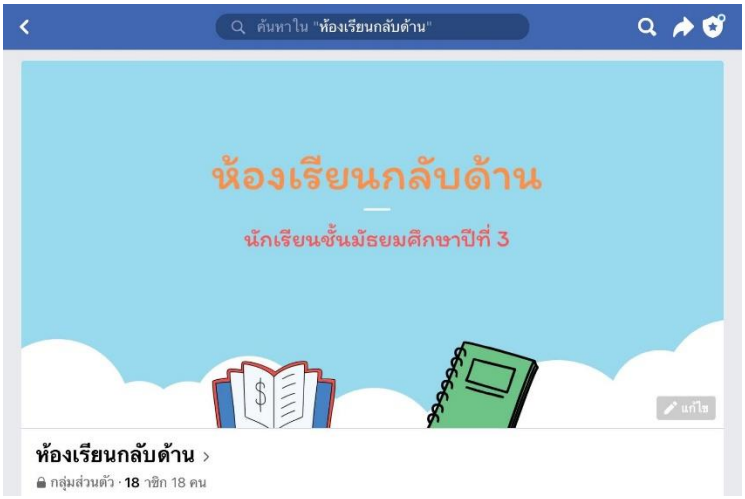
รูปที่ 3 ตัวอย่างแผนการจัดการเรียนรู้ ใบกิจกรรม และแบบฝึกหัด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

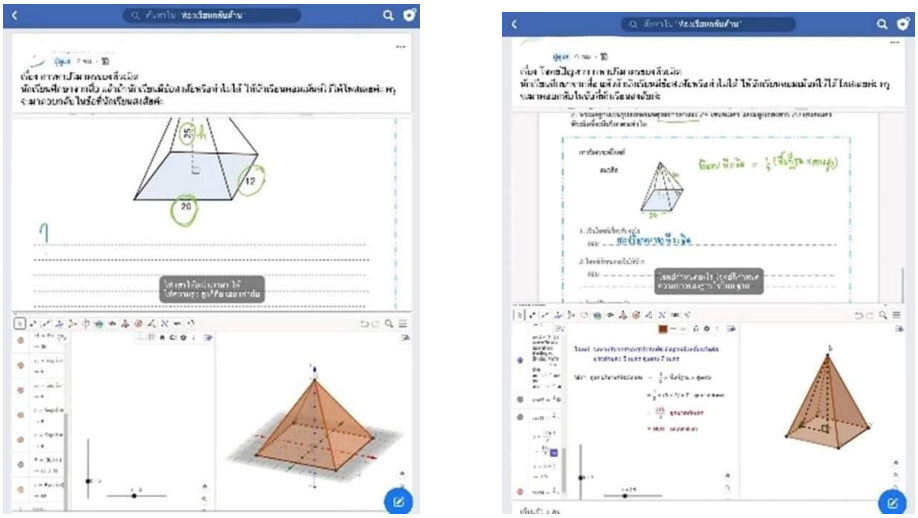
1. ขอความร่วมมือในการวิจัยกับนักเรียนที่เป็นประชากร

2. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว ก่อนการทดลอง โดยใช้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว จำนวน 30 ข้อ โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการทดสอบด้วยตนเอง

3. ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกิจกรรม โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ดังรูปที่ 4 จำนวน 6 แผน ๆ ละ 2 ชั่วโมง ดังตัวอย่างแผนจัดกิจกรรม รูปที่ 5



รูปที่ 4 กลุ่มห้องเรียนกลับด้าน ใน Facebook



รูปที่ 5 ตัวอย่างการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ก่อนเข้าชั้นเรียนผ่าน Facebook กลุ่ม “ห้องเรียนกลับด้าน”

4. เมื่อสิ้นสุดการทดลองผู้วิจัยดำเนินการทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว หลังการจัดกิจกรรมโดยใช้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว จำนวน 30 ข้อ ชุดเดียวกันกับที่ใช้วัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนการทดลอง โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการทดสอบด้วยตนเอง

5. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ปริมาตรและพื้นที่ผิว ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้านด้วยการวิเคราะห์ t – test

6. หาประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว โดยใช้ห้องเรียนกลับด้านของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ด้วยค่า E_1/E_2

7. ให้นักเรียนตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ด้วยแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว โดยใช้แผนจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน

ผลการวิจัย

1. ผลการพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3

การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนก่อนและหลังการเรียนโดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน ปริมาตรและพื้นที่ผิว เป็นการวิเคราะห์คะแนนระหว่างการจัดการเรียนรู้ และคะแนนหลังจากการจัดการเรียนรู้ โดยใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า E_1/E_2 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 คะแนนระหว่างการจัดการเรียนรู้ และคะแนนหลังจากการจัดการเรียนรู้ โดยใช้การจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน

	คะแนนแบบฝึกหัด ในแผนการจัดการเรียนรู้ 20 คะแนน: แผนการจัดการเรียนรู้						**รวม (120 คะแนน)**	**คะแนนแบบทดสอบก่อนเรียน (30 คะแนน)**	**คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (30 คะแนน)**
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**			
เฉลี่ย	18.06	18.69	16.88	15.31	16.25	18.44	103.63	9.88	20.75
ร้อยละ	90.31	93.44	84.38	76.56	81.25	92.19	86.35	32.92	75.21
E_1/E_2 = 86.35/75.21									

จากตารางที่ 1 พบว่า แผนการจัดการเรียนรู้ดังกล่าว มีค่าเฉลี่ยคะแนนระหว่างการจัดการเรียนรู้เท่ากับ 103.63 คิดเป็นร้อยละ 86.35 และมีค่าเฉลี่ยคะแนนหลังจากการจัดการเรียนรู้เท่ากับ 20.75 คิดเป็นร้อยละ 75.21 ดังนั้น จึงได้ว่าประสิทธิภาพของแผนการจัดเรียนรู้มีค่า (E_1/E_2) เท่ากับ 86.35/75.21 จำแนก

เป็นคะแนนแบบทดสอบย่อยระหว่างการจัดการเรียนรู้ (E_1) เท่ากับร้อยละ 86.35 และคะแนนแบบทดสอบหลังเรียน (E_2) เท่ากับ 75.21 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ที่ 75/75

2. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ ปริมาตรและพื้นที่ผิว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้ โดยใช้การจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน

การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้ โดยใช้การจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน เป็นการนำคะแนนแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ ก่อนและหลังเรียนมาหาความแตกต่างของคะแนนก่อนและหลังเรียน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลสรุปการเปรียบเทียบคะแนนผลการจัดการเรียนรู้ ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน

การทดสอบ	จำนวน (คน)	คะแนนเต็ม	μ	ร้อยละ	σ	t - test	*df*	sig
ก่อนเรียน	16	30	9.88	32.92	2.63	12.23*	15	.000
หลังเรียน	16	30	20.75	75.21	2.89			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการเปรียบเทียบก่อนและหลังเรียนโดยใช้การจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน โดยใช้สถิติ paired - samples t – test ปรากฏว่า นักเรียนจำนวน 16 คน มีคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนเท่ากับ 9.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.63 มีคะแนนเฉลี่ยหลังเรียน เท่ากับ 20.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 2.89 ทดสอบหางเดียว sig = .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 จึงสรุปได้ว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว หลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน สูงกว่าก่อนได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3

การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เป็นการวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจของนักเรียนหลังจากที่ได้เรียนโดยการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน โดยใช้ค่าสถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 3

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจมีดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน

รายการประเมิน	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเนื้อหา	4.92	0.32	มากที่สุด
ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน	4.80	0.46	มากที่สุด
ด้านสื่อการเรียนรู้	4.88	0.43	มากที่สุด
ด้านการให้คำปรึกษา	4.81	0.44	มากที่สุด
ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	4.85	0.42	มากที่สุด
รวม	**4.85**	**0.41**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3 พบว่า คะแนนความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว โดยภาพรวมอยู่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย (μ) เท่ากับ 4.85 มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) เท่ากับ 0.41 ภาพรวมรายด้าน พบว่า ด้านเนื้อหา มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.92 ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.80 ด้านสื่อการเรียนรู้ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.88 ด้านการให้คำปรึกษา มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.81 และด้านประโยชน์ที่ได้รับ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.85

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง การจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพของการจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 เท่ากับ 86.35/75.21 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ที่ 75/75

2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังเรียน เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความพึงพอใจที่มีผลต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว อยู่ในระดับ มากที่สุด

การอภิปรายผล

1. ประสิทธิภาพของการจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีประสิทธิภาพเท่ากับ 86.35/75.21 หมายความว่า คะแนนเฉลี่ยของนักเรียนทั้งหมดจากการทำแบบฝึกหัดระหว่างเรียน คิดเป็นร้อยละ 86.35 และเมื่อทดสอบหลังเรียนด้วยแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน นักเรียนได้คะแนนคิดเป็นร้อยละ 75.21 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ คือ 75/75 อาจเนื่องมาจากผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างตามกระบวนการสร้างอย่างเป็นระบบมีแบบแผน การกำหนดเนื้อหาเรียงจากเนื้อหาง่ายไปเนื้อหายาก เตรียมความพร้อมผู้เรียน ฝึกฝนให้ผู้เรียนรู้จักคิดหาคำตอบ ฝึกแก้โจทย์ปัญหา และประยุกต์ใช้จริงด้วยตนเอง โดยครูทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำแนะนำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา วิมลจันทร์ และคณะ (2564) ได้จัดทำวิจัยการพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์โดยใช้แนวคิดห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง อัตราส่วน สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 พบว่าประสิทธิภาพของกิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์ที่พัฒนาขึ้น เท่ากับ 77.01/77.09 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ที่ 75/75 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชยาพร ราบคำ (2563) ได้จัดทำวิจัยการพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์ตามแนวคิดห้องเรียนกลับด้านร่วมกับการเรียนรู้แบบร่วมมือรูปแบบ STAD เรื่องพหุนามและการแยกตัวประกอบของพหุนามดีกรีสอง สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 พบว่าประสิทธิภาพของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์ที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพ 77.51/76.14 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ที่ 75/75

2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังเรียน เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจาก กระบวนการจักการเรียนรู้มีการแบ่งขั้นตอนและลักษณะการจัดกิจกรรมออกอย่างชัดเจน มีสื่อให้นักเรียนได้ศึกษาเองก่อนจัดการเรียนรู้ มีกิจกรรมที่สนุกและได้ให้นักเรียนได้ลงมือปฏิบัติจริง ได้ฝึกคิดฝึกวิเคราะห์เรียนรู้ด้วยตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุภาพร ด้วงโต๊ด (2561) ได้ทำการวิจัยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาคณิตศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การหาปริมาตรของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ได้รับการจัดกิจกรรมเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้านหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีวาพร ทรัพย์เพ็ชร และคณะ (2564) ได้ทำวิจัยการศึกษาทักษะการคิดวิเคราะห์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ตามแนวคิดห้องเรียนกลับด้านร่วมกับเทคนิคกลุ่มสืบค้น สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดรงเรียนกรรณสูตศึกษา จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า (1) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง อัตราส่วนและร้อยละ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 หลังการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดห้องเรียนกลับด้านร่วมกับเทคนิคกลุ่มสืบค้นสูงกว่าการจัดการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความพึงพอใจที่มีผลต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว อยู่ในระดับมากที่สุด (μ = 4.85, σ = 0.41) ทั้งนี้เนื่องจาก กระบวนการจัดการเรียนรู้มีการแบ่งขั้นตอนและลักษณะการจัดกิจกรรมออกอย่างชัดเจนและครอบคุมเนื้อหา ครูให้คำปรึกษาและ

คำแนะนำได้ดี นักเรียนได้พัฒนาทักษะและกระบวนคิด และสอดคล้องกับ บุญยงค์ ตาลวิลาส และคณะ (2563) ได้ทำวิจัยการพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์ตามแนวคิดห้องเรียนกลับด้าน โดยใช้รูปแบบการสอนแบบร่วมมือแบบ TAI เรื่อง เรขาคณิตวิเคราะห์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียนต่อกิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์ที่พัฒนาขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.66, S.D. = 0.42) และสอดคล้องกับ กฤษฎาวัฒน์ และคณะ (2563) ได้ทำการวิจัยการพัฒนาการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทางร่วมกับการใช้เฟซบุ๊กในรายวิชาคณิตศาสตร์ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ครั้งนี้อยู่ในระดับมาก (mean = 4.433, S.D. = 0.62)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. การจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน ช่วยให้นักเรียนมีผลการเรียนสูงขึ้น ดังนั้น ครูควรส่งเสริมการห้องเรียนหลับด้าน ไปใช้ในการสอน เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิวและเนื้อหาเรื่องอื่น ๆ ในวิชาคณิตศาสตร์และวิชาอื่น ๆ ได้ เพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนาการคิดวิเคราะห์และเกิดความรู้ด้วยตัวเอง

2. การจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง ปริมาตรและพื้นที่ผิว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ควรเน้นให้ผู้เรียนสร้างองค์ความรู้ และฝึกทักษะด้วยตนเองมากที่สุด เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้และมีทักษาะการคิดวิเคราะห์ด้วยตนเองและมีความกล้าออกความคิดเห็น และร่วมกันอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างอิสระ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาห้องเรียนกลับด้านกับศาสตร์อื่น ๆ ก่อนนำไปจัดการเรียนรู้
2. ควรมีสื่อการสอนที่หลากหลาย น่าสนใจ และควรใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ, กรมวิชาการ. (2557). *หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551.* กรุงเทพฯ: พัฒนาคุณภาพวิชาการ (พว).

กฤษฎาวัฒน์ และคณะ. (2563). การพัฒนาการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทางร่วมกับการใช้เฟซบุ๊กในรายวิชาคณิตศาสตร์ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2. *วารสารวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์ศึกษา*, *3*(2), 125-133.

ชีวาพร ทรัพย์เพ็ชร และคณะ. (2564). การศึกษาทักษะการคิดวิเคราะห์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชาคณิตศาสตร์ตามแนวคิดห้องเนรียนกลับด้านร่วมกับเทคนิคกลุ่มสืบค้น สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนกรรณสูตศึกษา จังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารศาสตร์การศึกษาและการพัฒนามนุษย์*, *5*(2), 1-18.

ชลธิชา วิมลจันทร์ และคณะ. (2564). การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์โดยใช้แนวคิดห้องเรียนกลับด้านเรื่อง อัตราส่วน สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. *วารสารวิชาการหลักสูตรและการสอน*, 13(36), 59-68.

ถนอมพร เลาหจรัสแสง. (2557). *ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 เพื่อการพัฒนาอาจารย์ของหาวิทยาลัย.เชียงใหม่*. สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บุญยงค์ ตาลวิลาส. (2562). *การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์ตามแนวคิดห้องเรียนกลับด้าน โดยใช้รูปแบบการสอนแบบร่วมมือแบบ TAI เรื่อง เรขาคณิตวิเคราะห์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.

บุญยงค์ ตาลวิลาส และคณะ (2563). การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์ตามแนวคิดห้องเรียนกลับด้านโดยใช้รูปแบบการสอนแบบร่วมมือแบบ TAI เรื่อง เรขาคณิตวิเคราะห์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. *วารสารวิชาการหลักสูตรและการสอน*, (33), 87-98.

ปัณณ์ พัฒนศิริ (2564). (2564, 16 ตุลาคม). *COVID–19 Education Disruption ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาอย่างไร.* กรุงเทพธุรกิจ, https://www.bangkokbiznews.com/columnist/

พิชยาพร ราชคำ. (2563). *การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์ตามแนวคิดห้องเรียนกลับด้านร่วมกับการเรียนรู้แบบร่วมมือรูปแบบ STAD เรื่องพหุนามและการแยกตัวประกอบของพหุนามดีกรีสอง สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.

ยุภาพร ด้วงโต๊ด. (2561). *การจัดการโดยใช้ห้องเรียนกลับด้าน เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน รายวิชาคณิตศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

สิริพร อินทสนธิ์. (2563). โควิด - 19 : กับการเรียนการสอนออนไลน์ กรณีศึกษา รายวิชาการเขียนโปรแกรมเว็บ. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, *22*(2), 203-213.

ผลการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้านที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความพึงพอใจ เรื่อง สถิติ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

Effect of a Flipping Classroom on Academic Achievement and the Satisfaction on the Statistics in Teaching of Grade 8 Students

อรอุมา ทาปลัด[1] สมใจ ภูครองทุ่ง[2] และเดชา แสนโยธา[3]

Ornuma Thapalad[1] Somjai Phukrongtung[2] and Decha Saenyotha[3]

สาขาวิชาคณิตศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์และนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์[1,2],

โรงเรียนกุงเจริญพิทยาคม อำเภอศรีธาตุ จังหวัดอุดรธานี[3]

E-mail: 605440044010-4@ksu.ac.th[1], somjai.ph@ksu.ac.th[2], saenyothadecha@gmail.com[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่ได้เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง สถิติ (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง สถิติ กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนกุงเจริญพิทยาคม อำเภอศรีธาตุ จังหวัดอุดรธานี โดยเลือกจำนวน 1 ห้องเรียน นักเรียนจำนวน 21 คน เลือกตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบกลุ่ม ที่มีผลคะแนนการทดสอบ เรื่อง สถิติ ต่ำกว่าร้อยละ 50 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1. แผนการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน 2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง สถิติ 3. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนต่อการการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน ที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.78 สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ค่าดัชนีความสอดคล้อง ค่าความยากง่าย ค่าอำนาจจำแนก และ paired – samples t – test ผลการวิจัยพบว่า (1) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนโดยการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง สถิติ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 คะแนนทดสอบหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง สถิติ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.60 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.38

คำสำคัญ: การจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความพึงพอใจ

Abstract

The purposes of the research were (1) to compare the pre-test and post-test mathematics learning achievement of Mathayomsuksa 2 students who had studied with the inverted classroom learning management, subject to statistics; (2) to study the satisfaction of

Mathayomsuksa 2 students towards inverted classroom learning management on statistics. The target group of this research is Mathayomsuksa 2 students studying in the second semester of the academic year 2021 at Kung Charoen Pittayakom School, Sri That District, Udon Thani Province. By selecting 1 classroom, 21 students were selected by group randomization. The results of the test on statistics subject to less than 50 percent. The research tools were: 1. Inverted classroom learning management plan; 2. Educational achievement test on statistics; 3. Student satisfaction assessment form. towards the inverted classroom learning management The confidence value was 0.78. The statistics used were mean, standard deviation, percentage, conformance index. Difficulty Distinguishing power and paired - samples t - test. The results of the research were found that (1) pre - test and post-test achievement by inverting classroom learning management on statistics for Mathayomsuksa 2, after school test scores were significantly higher than before at .05 level. (2) The students' satisfaction towards the inverted classroom learning management on statistics, overall, the satisfaction level was at the highest level, with a mean of 4.60 and a standard deviation of 1.38.

Keywords: Flipped Classroom achievement satisfaction

บทนำ

คณิตศาสตร์มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จในการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เนื่องจากคณิตศาสตร์ช่วยให้มนุษย์มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดอย่างมีเหตุผล เป็นระบบมีแบบแผน สามารถวิเคราะห์ปัญหา หรือสถานการณ์ได้อย่างรอบคอบและถี่ถ้วน ช่วยให้คาดการณ์ วางแผน ตัดสินใจ แก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และสามารถนำไปใช้ในชีวิตจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ คณิตศาสตร์ยังเป็นเครื่องมือในการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และศาสตร์อื่น ๆ อันเป็นรากฐานในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของชาติให้มีคุณภาพและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้ทัดเทียมกับนานาชาติ การศึกษาคณิตศาสตร์จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัฒน์ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560)

แม้วิชาคณิตศาสตร์จะเป็นวิชาที่มีความสำคัญก็ตาม แต่จากการจัดการเรียนการสอนคณิตศาสตร์นับตั้งแต่อดีตมาจนกระทั่งถึงปัจจุบันนั้น ปรากฏว่ายังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร เห็นได้จากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของเด็กไทยทั่วประเทศอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างต่ำ จากข้อมูลผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ปีการศึกษา 2563 วิชาคณิตศาสตร์ มีผู้เข้าสอบจำนวน 357,425 คน มีคะแนนเฉลี่ยระดับประเทศ 25.46 ซึ่งเห็นว่านักเรียนยังมีความรู้ความสามารถทาง

คณิตศาสตร์อยู่ในระดับต่ำ ควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนาให้สูงขึ้น (สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ องค์การมหาชน, 2563) จากการสังเกตและสอบถามคุณครูจากโรงเรียนกุงเจริญพิทยาคม พบว่าคะแนน O-Net ปี 2563 นักเรียนขาดทักษะการคิดคำนวณการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง สถิติ โดยจากการสอบถามครูพี่เลี้ยงรวมถึงครูผู้สอนรายวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง สถิติ ซึ่งอยู่ในสาระการเรียนรู้ที่ 3 เรื่อง สถิติและความน่าจะเป็น มีคะแนนเฉลี่ย 19.68 ซึ่งต่ำกว่ามาตรฐาน (โรงเรียนกุงเจริญพิทยาคม, 2563) พบว่า เรื่อง สถิติ เป็นเนื้อหาที่นักเรียนเกิดความเข้าใจยากซึ่งเป็นเนื้อหาที่เป็นปัญหาสำหรับการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน นักเรียนส่วนใหญ่ไม่เข้าใจในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ในเรื่องของ สถิติ จากการศึกษานี้จะเห็นว่าการจัดกระบวนการเรียนการสอนที่ผ่านมาครูผู้สอนจำนวนมากได้เลือกใช้วิธีสอนแบบยึดครูผู้สอนเป็นศูนย์กลาง จะเน้นการสอนแบบบรรยาย โดยใช้หนังสือเรียนประกอบในการเรียนการสอน ขาดสื่อที่เหมาะสมกับเนื้อหาของบทเรียนที่จะเป็นสิ่งกระตุ้นและดึงดูดความสนใจของผู้เรียน ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นจึงได้นำกระบวนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญโดยใช้รูปแบบการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านที่จะทำให้ได้เรียนรู้เนื้อหาคณิตศาสตร์จากง่ายไปสู่เนื้อหาที่ยากขึ้นในรูปที่เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น (พิมพ์ปวีณ์ สุวรรณโณ, 2562)

การเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้าน คือ การเตรียมความพร้อมผู้เรียนให้มีทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ผ่านการเรียนการสอนรูปแบบใหม่จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง เป็นวิธีการเรียนรู้ที่ยกระดับคุณภาพของความเป็นครู ครูจะไม่สอนแบบถ่ายทอดความรู้ให้แก่ศิษย์โดยตรง แต่ให้ลูกศิษย์เรียนรู้โดยลงมือทำ “ Learning by Doing” ที่จะช่วยให้เด็ก “รู้ลึก และ รู้จริง” โดยครูทำหน้าที่เป็น “ครูฝึก หรือเป็นโค้ช” ผู้เรียนจะได้เรียนรู้ด้วยตนเองจากสื่อการเรียนรู้ภายนอกห้องเรียน ส่วนการเรียน ในห้องเรียนปกตินั้น จะเป็นการเรียนแบบสืบค้นความรู้และทำกิจกรรมร่วมกันกับเพื่อนในกลุ่ม โดยครูเป็นผู้คอยให้ความช่วยเหลือ ชี้แนะ การจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านนั้นจะมุ่งเน้นการสร้างสรรค์องค์ความรู้ด้วยตัวผู้เรียนเองตามทักษะความรู้ความสามารถทางการเรียนของแต่ละคนจากมวลประสบการณ์ที่ครูจัดให้ผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หลากหลายประเภทในปัจจุบัน และเป็นลักษณะการเรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้นอกชั้นเรียนอย่างอิสระทั้งด้านความคิดและวิธีปฏิบัติ อีกทั้งการจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้าน ยังเป็นการยกระดับการเรียนรู้ในห้องเรียนเพื่อให้สามารถใช้เวลามากขึ้นในการปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนแทนการบรรยายหน้าชั้นเรียนอย่างเดียว ซึ่งกระบวนการเรียนและการบ้านทั้งหมดจะ “พลิกกลับ” สิ่งที่เคยเป็นกิจกรรมในชั้นเรียนจะถูกทำที่บ้านผ่านทางวิดีโอที่ครูสร้างขึ้น และสิ่งที่เคยทำที่บ้าน จะถูกนำมาทำในชั้นเรียน โดยการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านนั้นสามารถประยุกต์กับการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างหลากหลาย (พิมพ์ปวีณ์ สุวรรณโณ, 2562)

จากแนวคิดข้างต้นผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนรู้ให้สอดคล้องและมีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้เรียนอย่างแท้จริงดังกล่าว สรุปได้ว่า สื่อการสอนหรือวิธีการสอนที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ของนักเรียนทำการแก้ไขทางการเรียนของนักเรียนสูงขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยต้องการที่จะพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง สถิติ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน เพื่อเป็นแนวทางในการประกอบการเรียนการ

สอนและสามารถจัดการเรียนการสอนให้บรรลุจุดประสงค์ได้อย่างมีคุณภาพ สามารถวัดผลและประเมินผลได้ตามความสามารถที่แท้จริง ซึ่งผู้ทำการวิจัยมีความเชื่อมั่นว่าการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน จะเป็นนวัตกรรมที่จะช่วยปรับปรุงแก้ไขกระบวน การสอนกลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ และเป็นแนวทางให้ครูผู้สอนนำไปใช้ในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนในเรื่อง สถิติ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ก่อนเรียนและหลังเรียน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่ได้เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง สถิติ

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง สถิติ

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนโดยใช้เทคนิคการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน

2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้ แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์

2.1. ศึกษาโครงสร้างของรายวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง สถิติ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

2.2. ศึกษาหลักการสร้างแผนการจัดการเรียนรู้ แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน แบบสอบถาม ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์

2.3. สร้างแผนการจัดการเรียนรู้ แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์

2.4. นำแผนการจัดการเรียนรู้ แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาความถูกต้องแล้วแก้ไขปรับปรุง

2.5. นำแผนการจัดการเรียนรู้ แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ ไปให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความสอดคล้อง

2.6. นำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ที่ได้รับการประเมินแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 21 คน ที่ผ่านการเรียนในรายวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง สถิติ มาแล้ว เพื่อหาข้อบกพร่องของข้อสอบ และความเหมาะสมของเวลา

2.7. นำแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ที่ผ่านการทดลองใช้แล้ว มาวิเคราะห์หาคุณภาพรายข้อ โดยหาค่าความยากง่ายและอำนาจจำแนก

2.8. นำแบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของทั้งฉบับ

2.9. นำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพไปจัดพิมพ์เป็นฉบับจริง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัยต่อไป

3. นำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง สถิติ ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

4. นำข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาจัดรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

4.1 ทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงเรียน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและกำหนดวันเวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.2 ติดต่อประสานงานกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย บทบาทหน้าที่ของกลุ่มตัวอย่างชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัยรับทราบถึงวัตถุประสงค์ของการทดสอบ และขอความร่วมมือในการสอบด้วยความตั้งใจ เพื่อให้ได้ผลตามความเป็นจริง

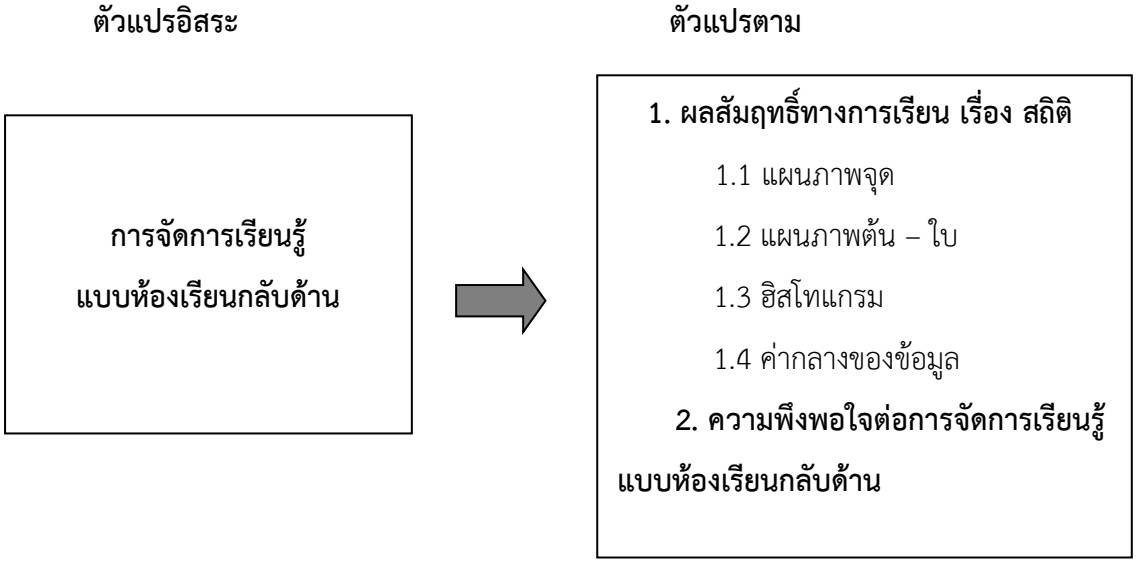
4.3 เก็บรวบรวมข้อมูลจากการทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน เก็บรวบรวมข้อมูลจากการเรียนโดยใช้ แผนการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน ทั้ง 8 แผน และเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจ

4.4 นำผลที่ได้จากการตรวจให้คะแนน และนำมาวิเคราะห์

5. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

6. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้านที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความพึงพอใจ เรื่อง สถิติ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 5 ห้อง 117 คน โรงเรียนกุงเจริญพิทยาคม อำเภอศรีธาตุ จังหวัดอุดรธานี (กลุ่มงานวิชาการโรงเรียนกุงเจริญพิทยาคม, 2564)

กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนกุงเจริญพิทยาคม อำเภอศรีธาตุ จังหวัดอุดรธานี โดยเลือกจำนวน 1 ห้องเรียน นักเรียนจำนวน 21 คน เลือกตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบกลุ่ม ที่มีผลคะแนนการทดสอบ เรื่อง สถิติ ต่ำกว่าร้อยละ 50

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แผนการจัดการเรียนรู้โดยการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน ตามขั้นตอนการศึกษาและสืบค้น เรื่อง สถิติ จำนวน 8 แผน ระยะเวลา 8 ชั่วโมง ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความสอดคล้องของแผนการจัดการเรียนรู้

2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง สถิติ เป็นข้อสอบแบบปรนัยชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 30 ข้อ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความสอดคล้องของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ ซึ่งมีค่าความยากง่าย (p) ของข้อสอบที่ใช้ได้ อยู่ระหว่าง 0.22 - 0.67 และมีค่าอำนาจจำแนก (r) ของข้อสอบที่ใช้ได้ อยู่ระหว่าง 0.44 - 0.72 สามารถใช้ได้หมดทุกข้อ แต่คัดเลือกตามหัวข้อที่ตรงตามเนื้อหาตามความเหมาะสมโดยผู้เชี่ยวชาญเป็นคนแนะนำ

3. แบบวัดความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้านของนักเรียนเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคิร์ท (Likert Scale) จำนวน 15 ข้อ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความสอดคล้องของแบบวัดความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน การให้คะแนนแบบมาตรส่วนประมาณค่า (ในกรณีข้อความหรือรายงานเชิงนิรนาม) จะให้คำตอบคะแนน ดังนี้ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 5ความพึงพอใจระดับมาก ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 4 ความพึงพอใจระดับปานกลาง ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 3 ความพึงพอใจระดับน้อย ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 2 ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด ให้น้ำหนักคะแนนเป็น 1 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับเท่ากับ 0.78 และค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง สถิติ โดยนำแบบประเมินทั้ง 15 ข้อ ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบประเมิน ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ค่าเฉลี่ยได้ 0.96

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังเรียนของการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง สถิติ ของนักเรียนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

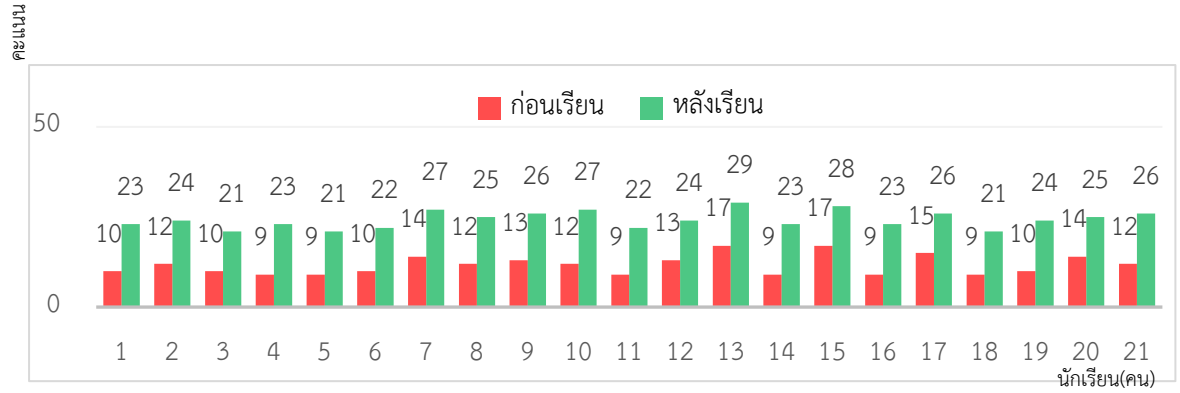
การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังเรียนของการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง สถิติ ของนักเรียนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 เป็นการนำคะแนนหลังการจัดการเรียนรู้มาเปรียบเทียบกับคะแนนก่อนการจัดการเรียนรู้ โดยใช้สถิติ paired – samples t – test ดังปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบความแตกต่างผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังเรียนของการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง สถิติ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

จำนวนนักเรียน (N)	คะแนนก่อนเรียน			คะแนนหลังเรียน			$\sum D$	$\sum D^2$	ค่า t
	$\bar{X}$	$S.D.$	%	$\bar{X}$	$S.D.$	%			
21	11.67	2.61	38.89	24.29	2.35	80.95	265	3375	46.48*

*p < .05

จากตารางที่ 1 จำนวนนักเรียน 21 คน พบว่าจากคะแนนเต็มก่อนเรียนและหลังเรียน 30 คะแนน ค่าเฉลี่ยก่อนเรียน ($\bar{X}$) เท่ากับ 11.67 คิดเป็นร้อยละ 38.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) เท่ากับ 2.61 และค่าเฉลี่ยหลังเรียน ($\bar{X}$) 24.29 คิดเป็นร้อยละ 80.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) เท่ากับ 2.35 และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 หลังเรียน โดยการจัดการเรียนรู้รูปแบบห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง สถิติ สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียนเป็นรายบุคคล โดยแสดงในรูปที่ 2



รูปที่ 2 คะแนนก่อนเรียนและหลังเรียนของนักเรียนเป็นรายบุคคล

จากรูปแผนภูมิแท่งดังภาพที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง สถิติ ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้านรายบุคคล จากการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนหลังการจัดการเรียนรู้สูงกว่าก่อนการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง สถิติ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ผลการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้านที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความพึงพอใจ เรื่อง สถิติ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 21 คน หลังการจัดการเรียนรู้ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (สมบัติ การจนารักพงศ์, 2549) 5.00 – 4.51 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4.50 – 3.51 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3.50 – 2.51 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2.50 – 1.51 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย 1.50 – 1.00 หมายถึง พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีผลต่อการการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้านเรื่อง สถิติ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ในการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ข้อคำถาม	$\bar{X}$	$S.D.$	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเนื้อหาสาระ			
1. เนื้อหาสาระที่เรียนเป็นเรื่องที่ฉันชอบและเข้าใจง่าย	4.71	0.46	มากที่สุด
2. การเรียนเรื่องนี้ทำให้ฉันได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองได้	4.52	1.08	มากที่สุด
3. เนื้อหาสาระที่เรียนเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นที่ต้องเรียน	4.52	1.10	มากที่สุด
ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้			
4. การเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง สถิติ ทำให้ฉันเรียนสนุก	4.62	1.13	มากที่สุด
5. การเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง สถิติ ทำให้ฉันได้เรียนรู้การทำงานร่วมกัน	4.57	1.15	มากที่สุด
6. ฉันได้มีโอกาสได้สนทนาแลกเปลี่ยนข้อมูลต่าง ๆ ในการเรียนกับเพื่อนๆ	4.43	1.18	มาก
7. ฉันรู้สึกพอใจที่ได้เรียนผ่านสื่อออนไลน์และการเรียนแบบห้องเรียนกลับด้านด้วยตนเอง	4.67	1.21	มากที่สุด
8. ฉันได้ฝึกฝนทักษะต่าง ๆ จนมีความเข้าใจในเนื้อหาที่เรียน	4.70	1.64	มากที่สุด
9. ทุกครั้งที่เรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง สถิติ จะมีสื่อประกอบการเรียนการสอน	4.45	1.64	มาก

ข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสื่อการเรียนรู้			
10. การเรียนผ่านสื่อออนไลน์ , เว็บไซต์และการเรียนแบบห้องเรียนกลับด้านทำให้ฉันเข้าใจเนื้อหามากขึ้น	4.57	1.62	มากที่สุด
11. ฉันมีความรู้สึกพึงพอใจที่ได้เรียนรู้จากการเรียนผ่านสื่อออนไลน์ เว็บไซต์ และการเรียนแบบห้องเรียนกลับด้าน	4.67	1.61	มากที่สุด
12. ฉันรู้สึกสนุกกับการเรียน เมื่อได้เรียนจากการเรียนผ่านสื่อออนไลน์ และการเรียนแบบห้องเรียนกลับด้าน	4.57	1.63	มากที่สุด
ด้านวัดการวัดและประเมิน			
13. ครูมีการแจ้งคะแนนให้ทราบ	4.62	1.70	มากที่สุด
14. มีการทดสอบบ่อยครั้ง	4.57	1.76	มากที่สุด
15. ฉันรู้สึกพึงพอใจกับคะแนนที่ได้	4.76	1.82	มากที่สุด
โดยภาพรวม	4.60	1.38	มากที่สุด
ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.78			

จากตารางที่ 2 ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีผลต่อการการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง สถิติ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ 2 ระดับ คือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ 1. ฉันรู้สึกพึงพอใจกับคะแนนที่ได้ 2. เนื้อหาสาระที่เรียนเป็นเรื่องที่ฉันชอบและเข้าใจง่าย 3. ฉันได้ฝึกฝนทักษะต่าง ๆ จนมีความเข้าใจในเนื้อหาที่เรียน 4. ฉันรู้สึกพอใจที่ได้เรียนผ่านสื่อออนไลน์และการเรียนแบบห้องเรียนกลับด้านด้วยตนเอง 5. ฉันมีความรู้สึกพึงพอใจที่ได้เรียนรู้จากการเรียนผ่านสื่อออนไลน์ เว็บไซต์ และการเรียนแบบห้องเรียนกลับด้าน 6. การเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง สถิติ ทำให้ฉันเรียนสนุก 7. ครูมีการแจ้งคะแนนให้ทราบ 8. การเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง สถิติ ทำให้ฉันได้เรียนรู้การทำงานร่วมกัน 9. การเรียนผ่านสื่อออนไลน์, เว็บไซต์ และการเรียนแบบห้องเรียนกลับด้านทำให้ฉันเข้าใจเนื้อหามากขึ้น 10. ฉันรู้สึกสนุกกับการเรียนเมื่อได้เรียนจากการเรียนผ่านสื่อออนไลน์และการเรียนแบบห้องเรียนกลับด้าน 11. มีการทดสอบบ่อยครั้ง 12. การเรียนเรื่องนี้ทำให้ฉันได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองได้ 13. เนื้อหาสาระที่เรียนเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นที่ต้องเรียน ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ความพึงพอใจในอันดับที่สองอยู่ในความพึงพอใจระดับมาก คือ 1. ทุกครั้งที่เรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง สถิติ จะมีสื่อประกอบการเรียนการสอน 2. ฉันได้มีโอกาสได้สนทนาแลกเปลี่ยนข้อมูลต่าง ๆ ในการเรียนกับเพื่อน ๆ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

จากที่กล่าวมาข้างต้นผลวิเคราะห์ ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีผลต่อการการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง สถิติ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด โดยรวมมีค่าเฉลี่ย ($\overline{x}$) เท่ากับ 4.60 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) เท่ากับ 1.38 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ เท่ากับ 0.78

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ผลการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้านที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความพึงพอใจ เรื่อง สถิติ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนโดยการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง สถิติ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 คะแนนทดสอบหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

2. ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง สถิติ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง ผลการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้านที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความพึงพอใจ เรื่อง สถิติ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนและหลังเรียนโดยการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง สถิติ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 คะแนนทดสอบหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

จากผลการวิจัย พบว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง สถิติ มีคะแนนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ที่ได้สร้างขึ้นได้ผ่านกระบวนการขั้นตอนในการจัดทำอย่างเป็นระบบวิธีการที่เหมาะสมโดยเริ่มตั้งแต่การศึกษาหลักสูตรคู่มือครูและเนื้อหาวิชา ตลอดจนหลักการสร้างการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางและได้ผ่านการตรวจสอบ และประเมินความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ นอกจากนี้การจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้านทำให้ผู้เรียนลงมือทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเองและผู้เรียนจะได้เรียนรู้ด้วยตนเองจากสื่อการเรียนรู้ภายนอกห้องเรียน ส่วนการเรียนในห้องเรียนปกตินั้นจะเป็นการเรียนแบบสืบค้นความรู้และทำกิจกรรมร่วมกันกับเพื่อนในกลุ่ม โดยครูเป็นผู้คอยให้ความช่วยเหลือ ชี้แนะ การจัดการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านนั้น จะมุ่งเน้นการสร้างสรรค์องค์ความรู้ด้วยตัวผู้เรียนเองตามทักษะความรู้ความสามารถทางการเรียนของแต่ละคน และเป็นลักษณะการเรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้นอกชั้นเรียนอย่างอิสระ ทั้งด้านความคิดและวิธีปฏิบัติ เนื่องจากการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับทางเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางส่งเสริมให้ผู้เรียนเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นการเรียนที่บ้านและทำการบ้านหรือทำกิจกรรมที่โรงเรียนทำให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เนื้อหาต่าง ๆ ก่อนเข้าชั้นเรียนพร้อมจดบันทึก ถ้าหากยังไม่เข้าใจเนื้อหาในเว็บไซต์สามารถดูซ้ำหลายรอบได้จนกว่าจะเข้าใจ และสามารถสืบค้นความรู้จากสื่อหรือแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ เพิ่มเติมจนสามารถสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง และการเขียนบันทึกผู้เรียนจะต้องมีความรู้และมีความเข้าใจในเนื้อหานั้น ๆ

ก่อน เป็นการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าชั้นเรียน ผู้เรียนได้บอกว่าการเรียนรู้ล่วงหน้าจากที่บ้านทำให้เรียนรู้เร็วขึ้นเข้าใจง่ายขึ้นเมื่อมาพูดคุยในห้องเรียน มีเวลาทำกิจกรรมในชั้นเรียนมากขึ้น เรียนสนุก ส่งเสริมให้รู้จักที่จะเรียนรู้ค้นคว้าด้วยตนเอง สามารถแลกเปลี่ยนความรู้ที่ได้กับเพื่อน ๆ ในชั้นเรียนพร้อมสามารถซักถามในสิ่งที่ตนสงสัย และใช้เวลาในการทำกิจกรรมในชั้นเรียนได้อย่างเต็มที่ การจดบันทึกยังเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการเพิ่มความทรงจำ ความเข้าใจ และเก็บรวบรวมในสิ่งที่ได้เรียนมา อีกทั้งมีสื่อการเรียนรู้และกิจกรรมที่หลากหลายทำให้ผู้เรียนมีความสุขในการเรียนรู้ มีความเข้าใจในเนื้อหามากขึ้น โดยที่ไม่ต้องมานั่งฟังการบรรยายของผู้สอนหน้าชั้นเรียน แต่ได้ทบทวนความรู้ในรูปแบบที่มีความสนุกสนานมากขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับ ยุภาพร ด้วงโต้ด (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่องการจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้านเพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาคณิตศาสตร์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การหาปริมาตรของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ด้วยการจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้านหลังเรียน สูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เพราะนักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้านจะสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเองตามทักษะความรู้ความสามารถและสติปัญญาของแต่ละคน และตามความสามารถทางการเรียนของแต่ละคนจากกิจกรรมที่ครูจัดให้ผ่านสื่อเทคโนโลยี เพราะการเรียนที่เด็กสมัยใหม่ชอบ คือ ไอซีที หรืออาจเรียกว่าเป็นการนำโลกของโรงเรียนเข้าสู่โลกของนักเรียน คือ โลกดิจิทัล ช่วยเด็กที่มีงานยุ่ง เด็กเรียนอ่อน ขวนขวาย เด็กที่มีความสามารถแตกต่างกันให้ก้าวหน้าในการเรียนตามความสามารถของตน เป็นการสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของการเรียนการสอนให้แก่ผู้ปกครองนำไปสู่การเรียนรู้แบบ Flipped-Mastery Approach 21 ซึ่งสอดคล้องกับ อากร พุทธรักษา (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความเครียดของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 เรื่อง จำนวนจริง ด้วยการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน ผลการวิจัยพบว่า สัดส่วนของนักเรียนที่มีดัชนีประสิทธิผลรายบุคคลมากกวาหรือเท่ากบ 0.50 มีค่าเป็นร้อยละ 94 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะเมื่อนักเรียนได้เรียนจากวีดิทัศน์ เรื่อง จำนวนจริง มาล่วงหน้า เมื่อเข้ามาทำกิจกรรมในห้องได้ร่วมมือทำแบบฝึกหัดกับเพื่อน มีเวลานำเสนอหน้าชั้นเรียนเพื่อแสดงแนวคิดของตนเองและของเพื่อน ทำให้เข้าใจในบทเรียน และมีเวลาท้าทายกับโจทย์ปัญหาที่ยากหรือซับซ้อนมากขึ้น นอกจากนี้การทำการบ้านจึงไม่เป็นปัญหาสำหรับนักเรียนเพราะเปลี่ยนเป็นการทำกิจกรรมในห้องมากขึ้น ได้ทำแบบฝึกทักษะที่ท้าทาย มีเวลาทำความเข้าใจในคาบเรียนโดยมีครูและเพื่อนให้คำปรึกษา ตรงกบแนวคิดของ Jonathan (2012) ที่เห็นข้อดีของการให้นักเรียนสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ช่วยเหลือนักเรียนที่ต้องขาดเรียนหรือเรียนช้าที่สามารถดูหรือย้อนกลับได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของลัลน์ลลิต เอี่ยมอำนวยสุข (2556) ได้สร้างสื่อเรื่องการเคลื่อนไหวในระบบดิจิตอลเบื้องต้นที่ใช้วิธีการสอนแบบห้องเรียนกลับด้าน ผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เฉลี่ยหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง สถิติ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้านเป็นเครื่องมือของการเรียนรู้ที่ผู้เรียนได้ ลงมือทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเอง มีการเตรียมความพร้อมก่อนที่จะมาเรียน และสามารถเรียนรู้เนื้อหาย้อนหลังจากที่เรียนได้ สามารถใช้เวลาในการเรียนรู้ที่บ้านแล้วมีเวลาในการทำงานที่โรงเรียนมากขึ้นและเสร็จทันเวลาที่กำหนด โดยครูเป็นผู้อำนวยความสะดวก คอยให้ความช่วยเหลือ ซึ่งสอดคล้องกับชลธิชา วิมลจันทร์ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์โดยใช้แนวคิดห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง อัตราส่วน สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักเรียนต่อกิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์โดยใช้แนวคิดห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง อัตราส่วน สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดยภาพรวม นักเรียนมีระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 4.54 อยู่ในระดับ มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากนักเรียนได้ทำงานร่วมกัน กิจกรรมเรียนรู้เร้าความสนใจนักเรียนได้ดี มีความสนุกสนานไม่เครียด ซึ่งเนื้อหาที่เรียนเรียงลำดับจากง่ายไปยาก และนักเรียนสามารถเรียนรู้ด้วยตัวเองได้ทุกที่ทุกเวลาและได้ทบทวนความรู้อย่างสม่ำเสมอ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย นิภา กู้พงษ์ศักดิ์ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาไทยเพื่อการสร้างสรรค์และความพึงพอใจต่อ ผลการวิจัยพบว่า วิธีการสอนแบบห้องเรียนกลับด้าน ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อวิธีการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านทั้ง 3 ด้านในระดับมาก ได้แก่ ความพึงพอใจด้านความรู้ความเข้าใจเนื้อหา พบว่าการเตรียมพร้อมก่อนเรียน ทำให้เวลาเรียนผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น ด้านบรรยากาศการเรียน พบว่า ผู้เรียนมีความสุขและสนุกกับการเรียน และด้านการทำกิจกรรมกลุ่ม พบว่า กิจกรรมกลุ่มฝึกให้ผู้เรียนมีความสามัคคีและความรับผิดชอบร่วมกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การจัดการเรียนรู้โดยใช้แนวคิดห้องเรียนกลับด้าน ครูผู้สอนควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรียน การสอนให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถวางแผนการสอนได้อย่างถูกต้อง และเหมาะสม ทั้งยังต้องมีการสำรวจความพร้อมในการใช้สื่อต่าง ๆ ของนักเรียน รวมไปถึงสร้างความเข้าใจในการใช้งานสื่อออนไลน์สำหรับนักเรียนให้ไปในทางที่เหมาะสมด้วย

2. ครูผู้สอนควรศึกษาแผนการจัดการเรียนรู้ ขั้นตอนการใช้การจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้านทดลองใช้ก่อนนำไปสอนจริง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการเปรียบเทียบการสอนคณิตศาสตร์ เรื่อง สถิติ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้านกับการสอนด้วยวิธีอื่น ๆ เพื่อค้นหาวิธีการสอนที่เหมาะสม

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรหรือปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการเรียนรู้ โดยการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้านเช่น ความคงทนทางการเรียนรู้ เพื่อจะนำมาพัฒนารูปแบบการสอนให้เหมาะสมที่สุด

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). *หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2560).* กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

กลุ่มงานวิชาการโรงเรียนกุงเจริญพิทยาคม. (2564). *โรงเรียนกุงเจริญพิทยาคม.* สืบค้นจาก http://kpkpit.ac.th/index.php

ชลธิชา วิมลจันทร์. (2562). *การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์โดยใช้แนวคิดห้องเรียนกลับด้าน เรื่อง อัตราส่วน สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. วารสารวิชาการหลักสูตรและการสอน, 13*(36), 65-66.

นิภา กู้พงษ์ศักดิ์. (2560). ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาไทยเพื่อการสร้างสรรค์และความพึงพอใจต่อวิธีการสอนแบบห้องเรียนกลับด้าน. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, (1), 57.

พิมพ์ปวีณ์ สุวรรณโณ. (2562). ผลการใช้รูปแบบการเรียนการสอนแบบห้องเรียนกลับด้านด้วยการเรียนรู้ที่ใช้การวิจัยเป็นฐาน. *วารสารมหาวิทยาลัยยะลา, 14*(1), 1-10.

ยุภาพร ด้วงโต้ด. (2561). การจัดการเรียนรู้โดยใช้ห้องเรียนกลับด้านเพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาคณิตศาสตร์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. *วารสารวิชาการ, 12*(2), 352-353.

โรงเรียนกุงเจริญพิทยาคม. (2563). *สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน).* สืบค้นจาก http://www.newonetresult.niets.or.th/

ลัลน์ลลิต เอี่ยมอำนวยสุข. (2556). *การสร้างสื่อบนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์พกพา เรื่องการเคลื่อนไหวในระบบดิจิตอลเบื้องต้น ที่ใช้วิธีการสอนแบบห้องเรียนกลับด้าน.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

สมบัติ การจนารักพงศ์. (2549). *นวัตกรรมการศึกษา ชุดคู่มือการประเมินทักษะการคิดตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544.* กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

อากร พุทธรักษา. (2561). *การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความเครียดของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 เรื่อง จำนวนจริง ด้วยการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน. วารสารบัณฑิตศึกษา, 16*(73), 63-64.

Bergmann, J. (2012). *Flip Your Classroom Reach Every Student in Every Class Every Day*. United States of America: ISTE and ASCD.

การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยกลวิธี STAR ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1

Mathematics Learning Achievement Development on Solving Single Variable Linear Equations by STAR Strategy of Mathayom Suksa 1 Students

ชมพูนุท กาจู๊ด[1] สมใจ ภูครองทุ่ง[2] และกฤษณะ อิ่มเจือ[3]

Chomphunoot Kajood[1] Somjai Phukrongtung[2] and Kritsana Imchua[3]

สาขาวิชาคณิตศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์และนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์[1,2],

โรงเรียนกุงเจริญพิทยาคม อำเภอศรีธาตุ จังหวัดอุดรธานี[3]

E-mail: 605440044005-4@ksu.ac.th[1], somjai.ph@ksu.ac.th[2], Kritsana.kpk@eisth.org[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยกลวิธี STAR ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 75 (2) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ก่อนเรียนและหลังเรียน โดยกลวิธี STAR ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า (1) พัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียวโดยกลวิธี STAR ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 75 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์หลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 75 (t=67.88) (2) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ก่อนเรียนและหลังเรียนโดยกลวิธี STAR ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 25.05 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.69) สูงกว่าคะแนนก่อนเรียน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 11.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.40) (t=36.57) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: กลวิธี STAR ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน การแก้โจทย์ปัญหา

Abstract

The purposes of the research were to (1) develop mathematics learning achievement on solving problems of single variable linear equations by using the STAR strategy of grade 1 students who passed 75% of the criteria, and to (2) compare mathematics learning achievement on solving a single variable linear equation problem Before and after school by STAR strategy of Year 1 students The research findings showed that the (1) Developing mathematics learning achievement on solving a single variable linear equation problem by

using the STAR method of 75% of Mathayomsuksa 1 students who passed the criteria. It was found that the mathematics learning achievement after school was higher than the 75% threshold. (2) to compare math learning achievement on solving a single variable linear equation problem Before and after learning by using the STAR method of Mathayom Suksa 1 students, it was found that the learning achievement after learning (mean equal to 25.05 and standard deviation of 1.69), significantly higher than the pre-study score (mean of 11.38 and standard deviation of 2.40) at the .05 level.

Keywords: STAR strategy, achievement, problem solving

บทนำ

คณิตศาสตร์มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จในการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เนื่องจากคณิตศาสตร์ช่วยให้มนุษย์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์คิดอย่างมีเหตุผลเป็นระบบ มีแบบแผนสามารถวิเคราะห์ปัญหาหรือสถานการณ์ได้อย่างรอบคอบ และถี่ถ้วนช่วยให้คาดการวางแผนตัดสินใจ แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และสามารถนำไปใช้ในชีวิตจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้คณิตศาสตร์ยังเป็นเครื่องมือ ในการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และศาสตร์อื่น ๆ อันเป็นรากฐานในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของชาติให้มีคุณภาพและคณิตศาสตร์ เพื่อแก้ปัญหา หรือพัฒนางาน ด้วยกระบวนการออกแบบเชิงวิศวกรรมที่นำไปสู่การคิดค้นสิ่งประดิษฐ์หรือสร้างนวัตกรรมต่าง ๆ ที่เอื้อประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต การใช้ทักษะการคิดเชิงคำนวณ ความรู้ทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีและการสื่อสาร ในการแก้ปัญหา ที่พบในชีวิตจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560, น. 7)

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าคณิตศาสตร์เป็นศาสตร์ที่มีความสำคัญ ต้องจัดให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้คณิตศาสตร์อย่างมีคุณภาพ ซึ่งการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดทักษะกระบวนการทางคณิตศาสตร์นั้นต้องฝึกฝน ให้ผู้เรียนคิดอย่างมีเหตุผล มีขั้นตอน มีระเบียบแบบแผนและรู้จักตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียนคณิตศาสตร์ ด้วยความเข้าใจ ความสนุกสนาน และสามารถนำความรู้ที่เรียนไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน นักเรียนมีเจตคติที่ดีต่อวิชาคณิตศาสตร์ (สิริพร ทิพย์คง, 2544, น. 14) ดังนั้นครูผู้สอนควรสรรหายุทธวิธีที่ทำให้นักเรียนเข้าใจเรียนรู้ได้อย่างสนุกสนานเกิดเจตคติที่ดีต่อวิชาคณิตศาสตร์ สนใจที่จะคิด และแก้ปัญหาคณิตศาสตร์ สามารถใช้ความรู้พื้นฐานในการเรียนวิชาคณิตศาสตร์กับศาสตร์ต่าง ๆ

ในสภาพการจัดการเรียนการสอนในปัจจุบัน พบว่า ยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร นักเรียนมีผลสำเร็จทางการเรียนที่ค่อนข้างต่ำ พิจารณาได้จากการรายงานผลการทดสอบการศึกษาระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 วิชาคณิตศาสตร์ ในปีการศึกษา 2563 พบว่า นักเรียนมีผลคะแนนระดับประเทศ คิดเป็นร้อยละ 30.04 จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน (สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ,

2562) สาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ค่อนข้างต่ำ จากการสอบถามและสัมภาษณ์เรื่องที่นักเรียนมีปัญหามากที่สุดคือ เรื่อง สมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ซึ่งสาเหตุเนื่องมาจากการแก้โจทย์ปัญหาเป็นส่วนใหญ่ และไม่สามารถสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเองได้

การสอนแก้ปัญหาคณิตศาสตร์โดยใช้กลวิธี STAR (STAR strategy steps) เป็นวิธีการสอนให้นักเรียนแก้ปัญหาคณิตศาสตร์โดยใช้กลวิธีการจำตัวอักษรตัวแรกของชื่อลำดับขั้นของการแก้ปัญหา เพื่อชี้แนะนักเรียนสามารถใช้กระบวนการแก้ปัญหาและลำดับขั้นตอนย่อยครบทั้งกระบวนการ ในการแสดงความหมายและหาคำตอบของปัญหา เป็นพื้นฐานสู่การเป็นนักแก้ปัญหาที่ดี โดยมีลำดับขั้นตอนของการแก้ปัญหา ดังนี้ ขั้นที่ 1 S (Search the word problem) ศึกษาโจทย์ปัญหา ขั้นที่ 2 T (Translate the problem) แปลงข้อมูลที่มีอยู่ในโจทย์ปัญหาไปสู่สมการในแบบรูปภาพ หรือสมการทางคณิตศาสตร์ โดยอาจเลือกใช้สื่อหรือสัญลักษณ์ที่เป็นรูปธรรม เป็นตัวแทนวัตถุจริง หรือสัญลักษณ์ที่เป็นนามธรรม โดยจะใช้ครบทั้ง 3 ประเภทหรือไม่ก็ได้ ขั้นที่ 3 A (Answer the problem) หาคำตอบของโจทย์ปัญหา และขั้นที่ 4 R (Review the solution) ทบทวนคำตอบว่าสอดคล้องกับข้อมูลและเงื่อนไขที่กำหนดในโจทย์ปัญหาหรือไม่ (สมเกียรติ อินทสิงค์, 2559, น. 25)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดยใช้กลวิธี STAR โรงเรียนกุงเจริญพิทยาคม อำเภอศรีธาตุ จังหวัดอุดรธานี ทั้งนี้ผู้วิจัยหวังว่าหากมีการนำกลวิธี STAR ไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนเรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ของผู้เรียนแล้วก็น่าจะทำให้การเรียน เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียวมีความเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น และผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาได้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนส่งผลให้การจัดกิจกรรมการสอนของครูและกิจกรรมการเรียนของผู้เรียนบรรลุผลสำเร็จตามที่ได้กำหนดไว้ อีกทั้งผู้เรียนยังสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้เป็นพื้นฐานความรู้สำหรับการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ ในระดับที่สูงขึ้นรวมทั้งยังเป็นแนวทางให้ครูผู้สอนสามารถนำไปใช้ในการพัฒนารูปแบบการสอนสำหรับสอนเนื้อหาอื่นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยกลวิธี STAR ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 75
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ก่อนเรียนและหลังเรียน โดยกลวิธี STAR ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1

สมมุติฐานของการวิจัย (ถ้ามี)

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยกลวิธี STAR ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 75

2. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่เรียนโดยกลวิธี STAR ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 5 ห้อง จำนวน 123 คน โรงเรียนกุงเจริญพิทยาคม อำเภอศรีธาตุ จังหวัดอุดรธานี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564

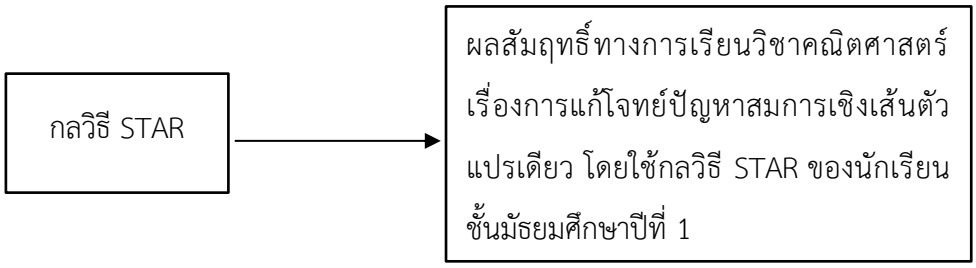
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1/1 จำนวน 21 คน โรงเรียนกุงเจริญพิทยาคม อำเภอศรีธาตุ จังหวัดอุดรธานี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 ได้มาโดยการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) จำนวน 1 ห้องเรียน ซึ่งนักเรียนแต่ละห้องคละความสามารถในการเรียนรู้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, น. 43)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียวด้วยเทคนิคการสอนแบบกลวิธี STAR จำนวน 6 แผน รวม 6 ชั่วโมง

แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ด้วยเทคนิคการสอนแบบกลวิธี STAR ซึ่งเป็นแบบทดสอบปรนัย จำนวน 30 ข้อ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้โดยใช้กลวิธี STAR การสร้างเครื่องมือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้เรื่องการแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว แบบทดสอบ

2.1 แผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียวด้วยเทคนิคการสอนแบบกลวิธี STAR จำนวน 6 แผน รวม 6 ชั่วโมง ผ่านการประเมินความเหมาะสมโดยผู้เชี่ยวชาญโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก

2.2 แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ด้วยเทคนิคการสอนแบบกลวิธี STAR ซึ่งเป็นแบบทดสอบปรนัยแบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 30 ข้อ มีค่าความยากง่ายอยู่ระหว่าง 0.50 – 0.75 มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง -0.10 – 0.60 เลือกใช้ค่าอำนาจจำแนก 0.20 ขึ้นไป เนื่องจากเป็นค่าอำนาจที่ดีและสามารถนำมาใช้ได้ และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.80

3. นำแผนจัดการเรียนรู้ แบบทดสอบ เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาความสอดคล้องและความเหมาะสมของเครื่องมือต่อการนำไปใช้ และนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำต่อผู้เชี่ยวชาญ

4. นำเครื่องมือที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

5. นำข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาจัดรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์พัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยกลวิธี STAR ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 75 โดยใช้การวิเคราะห์ One sample t-test

2. วิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ก่อนและหลังวิธีการสอนแบบกลวิธี STAR โดยใช้การวิเคราะห์ paired – samples t-test

ผลการศึกษาพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยกลวิธี STAR ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยกลวิธี STAR ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 75

ตารางที่ 1 ผลคะแนนแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์หลังเรียน เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียวโดยกลวิธี STAR ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 21 คน

(n=21)

คะแนนทดสอบ	คะแนนเต็ม	เกณฑ์ร้อยละ 75 ของคะแนนเต็ม	$\overline{X}$	S.D.	t	Sig.
หลังเรียน	30	23	25.05	1.69	67.88*	.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 ผลการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยกลวิธี STAR ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 75 ของคะแนนเต็ม พบว่า คะแนนแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์หลังเรียน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดยใช้กลวิธี STAR มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 25.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.69 คิดเป็นร้อยละ 83.49 ดังนั้น ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยใช้กลวิธี STAR มีคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 75 โดยการทดสอบค่าที (t-test) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (t=67.88) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการเปรียบเทียบคะแนนแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ก่อนและหลังวิธีการสอนแบบกลวิธี STAR ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1

ตารางที่ 2 สรุปผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่องโจทย์ปัญหาเกี่ยวกับสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยใช้กลวิธี STAR ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1

คะแนนทดสอบ	n	$\overline{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ก่อนเรียน	21	11.38	2.40	36.57*	20	.00
หลังเรียน	21	25.05	1.69			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลคะแนนแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ก่อนและหลังได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้กลวิธี STAR พบว่า คะแนนเฉลี่ยหลังเรียนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียน หลังการจัดการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 25.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.69 และก่อนการจัดการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 11.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.40 และทดสอบค่าที (t-test) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (t=36.57) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า นักเรียนที่เรียนโดยใช้กลวิธี STAR เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยภาพรวมมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงขึ้นจริง

สรุปผลการวิจัย

การแก้ปัญหาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยกลวิธี STAR ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยกลวิธี STAR ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์หลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 75

2. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่เรียนโดยกลวิธี STAR ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 25.05 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.69 สูงกว่าคะแนนก่อนเรียน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 11.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การอภิปรายผล

ผลจากการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่องโจทย์ปัญหาเกี่ยวกับสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยกลวิธี STAR ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 แยกเป็นประเด็นอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผลการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยกลวิธี STAR ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์หลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 75 ทั้งนี้เนื่องจากการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือร่วมกับกลวิธี STAR เป็นการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญมุ่งเน้นให้นักเรียนได้ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม กลุ่มละ 4-5 คน สมาชิกภายในกลุ่มจะมีความรู้ความสามารถที่แตกต่างกันออกไป นักเรียนที่เรียนอ่อนจะได้เรียนรู้ไปพร้อมกับคนเก่ง และคนเก่งได้ช่วยเหลือคนอ่อน นักเรียนมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และสมาชิกในกลุ่มต้องช่วยกันเรียนรู้จนบรรลุ เป้าหมายที่ตั้งไว้การจัดการเรียนรู้ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ ขั้นเตรียม มีการชี้แจงวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้อย่างชัดเจน แนะนำบทบาทหน้าที่ของนักเรียนภายในกลุ่มขั้นสอนครูนำเสนอเนื้อหา มีการอธิบายโดยใช้กลวิธี STAR ในการแก้ปัญหา เปิดโอกาสให้นักเรียนซักถามแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน ขั้นกิจกรรมกลุ่มนักเรียนได้รับมอบหมายงานและทำงานร่วมกัน มีการอภิปรายและแลกเปลี่ยนความรู้กันภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดผลสำเร็จ โดยใช้กลวิธี STAR เป็นกลวิธีที่ช่วยให้นักเรียนจำขั้นตอนการแก้ปัญหาโดยจำตัวอักษรตัวแรกของชื่อลำดับขั้น มี 4 ขั้นตอน ดังนี้ขั้นที่ 1S (Search the word problem) การศึกษาโจทย์ปัญหา นักเรียนจะได้ศึกษาโจทย์ปัญหาอย่างละเอียดตอบคำถามต่อตนเองว่าโจทย์ให้อะไรมาบ้างและโจทย์ ต้องการอะไร ขั้นที่ 2T (Translate the problem) การแปลงโจทย์ปัญหาไปสู่สมการหรือสัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์เป็นขั้นที่วิเคราะห์โจทย์ว่าจะดำเนินการด้วยวิธีการใด ขั้นที่ 3A (Answer the problem) หาคำตอบของโจทย์ปัญหาเป็นการรวบรวม ความรู้ทักษะกระบวนการทางคณิตศาสตร์ ยุทธวิธีต่าง ๆ มาช่วยในการแก้ปัญหา ขั้นที่ 4R (Review the solution) ทบทวน คำตอบผู้เรียนต้องย้อนกลับขึ้นไปตรวจสอบว่าคำตอบที่ได้สอดคล้องถูกต้องตามข้อมูลหรือไม่ ขั้นนำเสนอผลงาน โดยนักเรียน แต่ละกลุ่มจะออกมานำเสนอวิธีการแก้ปัญหาโดยครูจะคอยตรวจสอบความถูกต้องของกลุ่มที่นักเรียนทำงานร่วมกัน และ ขั้นสุดท้าย ขั้นสรุป ครูและนักเรียนมีการสรุปบทเรียนร่วมกัน ประเมินผลการทำงานของกลุ่มข้อดีและข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไขของกลุ่ม ดังนั้นการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือร่วมกับกลวิธี STAR เป็นกลวิธีหนึ่งที่ช่วยให้นักเรียนสามารถใช้กระบวนการแก้ปัญหาในการหาคำตอบได้อย่างดียิ่ง ทำให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์สูงขึ้นและมีความสามารถในการ แก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์และกลวิธีSTAR เป็นกลวิธีที่ช่วยในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์อย่างเป็นขั้นตอน โดยกลวิธี ช่วยให้นักเรียนจำขั้นตอนในการแก้ปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน นักเรียน

มีความสามารถทำความเข้าใจโจทย์ปัญหา คิดวิเคราะห์ หาคำตอบ และทบทวนคำตอบช่วยให้นักเรียนมีความเข้าใจในเนื้อหาเป็นอย่างดี และได้พัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนะชาติ ถนอมกุลบุตร (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง “การแปรผัน” โดยการใช้กลวิธี STAR ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 พบว่า สิกขา วารสารศึกษาศาสตร์ ปี ที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2563) 80 Sikkha Journal of Education Vol. 7 No 1 (2563) : January-June 2020 นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์หลังการเรียนสูงกว่าก่อนการเรียนและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชา คณิตศาสตร์หลังการเรียนสูงกว่าเกณฑ์ 60% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประจบ แสงสีบับ (2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง ผลการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้กลวิธี STAR เรื่อง โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียวและการแปรผันที่มีต่อความสามารถในการแก้ปัญหา และทักษะการเชื่อมโยงทางคณิตศาสตร์ ของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 พบว่า ความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 หลังการจัด การเรียนรู้สูงกว่าก่อนได้รับการจัดการเรียนรู้ และสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังเช่นงานวิจัยของสมเกียรติ อินทสิงห์(2559) วิจัยเรื่อง การพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชาคณิตศาสตร์โดยใช้กลวิธี STAR ร่วมกับกราฟิกออแกไนซ์เซอร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 พบว่า ความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี และคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์หลังการเรียนสูงกว่าเกณฑ์ 60% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนุตริยา จิตตารมย์(2548) วิจัยเรื่อง ผลของการสอนแก้ปัญหาคณิตศาสตร์โดยใช้กลวิธี STAR ที่มีต่อความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์และความคงทนในการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า นักเรียนมีความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์สูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนดโดยกระทรวงศึกษาธิการ คือ สูงกว่าร้อยละ 50 และมีความคงทน ในการเรียนคณิตศาสตร์สูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการสอนแบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ .05 นอกจากนี้ยังพบงานวิจัยของสินีนิตย์ การปลูก (2552) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาและความคงทนในการเรียนรู้คณิตศาสตร์ เรื่อง บทประยุกต์โดยใช้การสอนแบบกลวิธี STAR ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 พบว่า นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่ได้รับการสอนแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์ เรื่อง บทประยุกต์ โดยใช้การสอนแบบกลวิธี STAR มีความสามรถในการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน หลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 และมีความคงทนในการเรียนรู้อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่เรียนโดยใช้กลวิธี STAR เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียวมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนเท่ากับ 25.05 ซึ่งสูงกว่าก่อนเรียน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 11.38 ทั้งนี้เป็นกลวิธี STAR ช่วยให้นักเรียนสามารถใช้กระบวนการแก้ปัญหาในการหาคำตอบได้อย่างดียิ่ง ทำให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุภักษร ทองสัตย์ (2558) ได้ทำการ

วิจัยเรื่องการศึกษาการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์โดยใช้กลวิธี STAR ที่มีต่อความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาและการให้เหตุผลทางคณิตศาสตร์ พบว่า การสอนแก้ปัญหาคณิตศาสตร์โดยใช้กลวิธี STAR มีกระบวนการและขั้นตอนในการสอนที่ส่งเสริมความสามารถในการแก้ปัญหา นักเรียนจดจำขั้นตอน และสามารถใช้กระบวนการแก้ปัญหาและลำดับขั้นตอนย่อยครบทั้งกระบวนการจากการฝึกแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ ทำให้นักเรียนสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ตนมีอยู่ไปใช้วิเคราะห์หาคำตอบของโจทย์ปัญหานั้นได้ ส่งผลให้นักเรียนมีความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาสูงขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ งานวิจัยของสมเกียรติ อินทสิงห์ (2559) วิจัยเรื่องการพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ โดยใช้กลวิธี STAR ร่วมกับกราฟิกออแกไนซ์เซอร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ซึ่งมีค่าคะแนนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พบว่า กลวิธี STAR เป็นการจัดการเรียนรู้ที่มีขั้นตอนที่สามารถฝึกให้นักเรียนสามารถแก้โจทย์ปัญหา นักเรียนได้ทำความเข้าใจโจทย์ปัญหา ตัดสินใจเลือกวิธีการในการหาคำตอบ แล้วสามารถแก้โจทย์ปัญหาถูกต้องตามวิธีการที่เลือกไว้ เมื่อนักเรียนแก้โจทย์ปัญหาสำเร็จแล้วนักเรียนได้พิจารณา ตรวจสอบคำตอบที่ได้ว่าถูกต้องหรือไม่ ประเมินความเหมาะสมถูกต้องของวิธีการที่ใช้ ทำให้คำตอบที่ให้มีความถูกต้องแน่นอน การที่นักเรียนได้ฝึกแก้ปัญหาเช่นนี้ จึงมีผลทำให้ความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาดีขึ้น และสอดคล้องกับงาน ศิตาพร พิมพ์พันธุ์ และคณะ (2563) ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดยการใช้การจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยร่วมกับกลวิธี STAR พบว่า เป็นการจัดการเรียนรู้ที่มีกระบวนการหรือขั้นตอนที่สามารถฝึกให้นักเรียนสามารถแก้โจทย์ปัญหาได้ดีขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้จัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยร่วมกับ STAR มี 6 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 ระบุขอบเขตของข้อมูล ครูทบทวนความรู้เดิมของนักเรียนด้วยการยกตัวอย่าง 5-7 ตัวอย่าง จากง่ายไปหายาก และมีการสร้างแรงจูงใจในการเรียน กระตุ้นความสนใจของนักเรียนให้นักเรียนมีความสนใจด้วยการนำเสนอ ส่งผลให้นักเรียนมีพัฒนาการในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ครูผู้สอนในกลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่จะแก้ปัญหาสามารถนำไปเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา และการจะนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ครูควรศึกษาวิธีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้เข้าใจและมีการเตรียมการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ล่วงหน้า และปรับให้เข้ากับบริบทของผู้เรียน เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ครูต้องให้นักเรียนจัดกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเองทุกคน ชี้แจงให้นักเรียนเห็นความสำคัญของตนเองและความสำคัญของผู้อื่น ในขณะที่ครูต้องคอยให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวก คอยช่วยเหลือและให้คำแนะนำ และต้องมีการบันทึกการสังเกตพฤติกรรมเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่นักเรียนยังขาดหายไป ทั้งด้านอารมณ์ สังคมสติปัญญา รวมทั้งด้านร่างกายด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการแก้ปัญหาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ในเนื้อหาอื่นและระดับชั้นอื่น ๆ ต่อไป รวมทั้งรูปแบบของการนำเสนอ อาจจะใช้วัสดุที่หาได้ง่าย หรือใช้วิธีการอื่นที่สามารถทำให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเพิ่มขึ้น และเกิดความคงทนในการเรียนรู้ได้

2. ควรจะมีการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระหว่างวิธีการสอนโดยใช้กลวิธี STAR กับวิธีการสอนแบบอื่น ๆ

3. ควรนำการแก้ปัญหาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยใช้กลวิธี STAR ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างอื่น

4. ควรมีการแก้ปัญหาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว โดยใช้กลวิธี STAR ในเนื้อหาที่มีความยากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพ การเรียนการสอนเพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนสูงขึ้น

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). *หลักสูตรแกนกลางขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (ฉบับบปรับปรุง 2560).* กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

ธนะชาติ ถนอมกุลบุตร. (2552). *ได้ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่องการแปรผันโดยการใช้กลวิธี STAR ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2.* (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาการสอนคณิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

นุตริยา จิตตารมย์ . (2548). *ผลของการสอนแก้ปัญหาคณิตศาสตร์โดยใช้กลวิธี STAR ที่มีต่อความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์และความคงทนในการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1.* (ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการศึกษาคณิตศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

ประจบ แสงสีบับ. (2556). *ผลการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือโดยใช้กลวิธี star เรื่องโจทย์ปัญหาสมการเชิงเส้นตัวแปรเดียวและการแปรผันที่มีต่อความสามารถในการแก้ปัญหาและทักษะการเชื่อมโยงทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2*. ปริญญานิพนธ์ กศ. ม. (การมัธยมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศิตาพร พิมพ์พันธุ์ และคณะ. (2563). การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โดยการใช้การจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยร่วมกับกลวิธี STAR. *วารสารสังคมศาสตร์วิจัย, 11*(1), 150-163.

สมเกียรติ อินทสิงห์. (2559). การพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์โดยใช้กลวิธี STAR ร่วมกับกราฟิกออแกไนซ์เซอร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. *สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 9*(1), 356-368.

สถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ. 2562. *ระบบประกาศและรายงานผลสอบโอเน็ต*. สืบค้นจาก http://www.newonetresult.niets.or.th

สิริพร ทิพย์คง. (2544). *การแก้ปัญหาคณิตศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: ศูนย์พัฒนาหนังสือ กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ.

สินีนิตย์ การปลูก. (2552). *ความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาและความคงทนในการเรียนรู้คณิตศาสตร์ เรื่อง บทประยุกต์ โดยใช้การสอนแบบกลวิธี STAR ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 6.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.

สุภักษร ทองสัตย์. (2558). *การศึกษาการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์โดยใช้กลวิธี STAR ที่มีต่อความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหา และการให้เหตุผลทางคณิตศาสตร์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต). สาขาคณิตศาสตรศึกษา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.

การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL

Development of Mathematical Achievement in Solving Prism and Cylindrical Problems of Second Graders by Managing Learning with KWDL Techniques

วรรณิศา ทรัพย์ไสย์[1] สมใจ ภูครองทุ่ง[2] และสุทธิวรรณ ขันศรี[3]

Wannisa Subsai[1] Somjai Phukrongtung[2] and Suttiwan Khansri[3]

สาขาวิชาคณิตศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์และนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์[1,2],
โรงเรียนบ้านหนองกุงใหญ่ อำเภอสามชัย จังหวัดกาฬสินธุ์

E-mail: 605440044031-0@ksu.ac.th[1], somjai.ph@ksu.ac.th[2], suttiwan@gmail.com[3]

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 75/75 (2) เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL และ (3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนบ้านหนองกุงใหญ่ อำเภอสามชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 30 คน โดยศึกษาทั้งประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แผนการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และแบบวัดความพึงพอใจของนักเรียน ผลการวิจัย พบว่า (1) ผลการวิเคราะห์ค่าประสิทธิภาพของกระบวนการ (E_1) เท่ากับ 78.13 และประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E_2) เท่ากับ 76.17 แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพของกระบวนการและประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E_1)/(E_2) ตามเกณฑ์ 75/75 คือ 78.13/76.17 (2) ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 หลังการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL สูงกว่าก่อนเรียน พบค่า t เท่ากับ 30.15 คะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนและหลังเรียนแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (3) นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกรระบอก การจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWD

Abstract

This study aims (1) to improve the achievements in mathematics on solving prism and cylindrical problems of second graders by effectively managing learning with KWDL techniques in accordance with criteria 75/75 (2) to compare the achievements of mathematics subjects on solving prism and cylindrical problems of second graders before and after learning management with KWDL techniques, and (3) to study the satisfaction of second graders towards learning management. Solving prism and cylindrical problems. The population used in this research includes 30 students in the second grade, semester 1, academic year 2021, Ban Nong Kung Yai School, Samchai District, Kalasin Province, by studying the entire population. Learning management plan with KWDL techniques, academic achievement test and student satisfaction measurement The results showed that (1) process efficiency analysis (E_1) was 78.13 and result efficiency (E2) of 76.17 showed that process efficiency and outcome efficiency were 76.17. (E_1)/(E2) according to criteria 75/75 is 78.13/76.17 (2) The results of a comparison of mathematical achievement on solving prism and cylindrical problems of second graders after managing learning with KWDL techniques are higher than before class. A t-value was found to be 30.15, a significant difference in pre-school and postsecondary averages at .05. (3) Second graders are satisfied with learning management, prism and cylindrical problem solving by managing learning with the most integrated KWDL techniques.

Keywords: Mathematics Achievement, Prism and Dictation Problem Solving, KWDL Learning Management

บทนำ

ในโลกแห่งศตวรรษที่ 21 มนุษย์เราผู้เรียนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารมากมายเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ (Knowledge – Based Society) บุคคลจึงต้องมีความคิดที่จะคัดกรองข้อมูลข่าวสารที่มีจำนวนมาก ดังนั้นผู้สอนจึงต้องฝึกนักเรียนให้คิดเก่ง โดยคำถามเป็นตัวกระตุ้นให้เด็กคิด ผู้สอนควรใช้คำถามอย่างหลากหลาย ตั้งแต่คำถามง่ายๆ จนถึงคำถามที่ต้องใช้ความคิดที่สูงขึ้น คำถามจึงมีความสำคัญมากในการช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาทางความคิด คำถามจะทำให้ผู้เรียนมีแง่มุมความคิดที่แปลกใหม่ เกิดการอภิปรายอย่างกว้างขวางนำไปสู่ความเข้าใจและเกิดการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ (จุฬา ลักษณ์เชื้อเงิน , เชวง ซ้อนบุญ, และ สิราวรรณ จรัสรวีวัฒน์, 2562) สำหรับการให้เหตุผลเป็นทักษะและกระบวนการที่ส่งเสริมให้นักเรียนรู้จักคิดอย่างมีเหตุผล คิดอย่างเป็นระบบ สามารถวิเคราะห์ปัญหา หรือสถานการณ์ได้อย่างถี่ถ้วน

รอบคอบ สามารถคาดการณ์ วางแผน ตัดสินใจและแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม (สถานบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี, 2555, น. 39)

แม้ว่าคณิตศาสตร์จะเป็นวิชาที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการเรียนรู้ในอดีตและในปัจจุบัน แต่การจัดการเรียนการสอนในวิชาคณิตศาสตร์ของประเทศไทยยังไม่เป็นที่น่าพอใจเท่าที่ควร เห็นได้จากผลการวิจัยการศึกษาแนวโน้มการจัดการศึกษาคณิตศาสตร์ระดับนานาชาติเกี่ยวกับการเรียนการสอนคณิตศาสตร์ของประเทศที่อยู่ในทวีปเอเชียตะวันออกกลาง ทวีปอเมริกา ออสเตรเลีย และยุโรป ซึ่งศึกษาวิจัยโดย TIMSS(Trends in International Mathematics and Science Study) พบว่า คะแนนเฉลี่ยของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนานาชาติเป็น 500 คะแนน ซึ่งประเทศที่ได้คะแนนสูงสุด 5 อันดับแรกอยู่ในทวีปเอเชียทั้งสิ้น ได้แก่ สิงคโปร์ ไต้หวัน เกาหลีใต้ ญี่ปุ่น และฮ่องกง ส่วนของประเทศไทยได้ 441 คะแนน อยู่ในอันดับที่ 29 (ดาวประกาย บุญแต่ง, ประยุกต์ ศรีวิไล และพนิดา เล้าชาญวุฒ 2558, น. 267) ซึ่งอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยที่ค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับนานาชาติ

โรงเรียนบ้านหนองกุงใหญ่ อำเภอสามชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ มีการจัดการเรียนการสอนในกลุ่มสาระวิชาคณิตศาสตร์ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ผลการปฏิบัติการสอนที่ผ่านมาพบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ปีพ.ศ. 2563 อยู่ในเกณฑ์ที่ค่อนข้างต่ำไม่เป็นที่น่าพอใจโดยเฉพาะ เรื่อง โจทย์ปัญหาการหาปริซึมและทรงกระบอก จากรายงานผลการทดสอบทางการศึกษาขั้นพื้นฐาน O-NET พบว่านักเรียนไม่ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 50 และเรื่องที่นักเรียนมีปัญหามากที่สุดคือ เรื่อง โจทย์ปัญหา (ฝ่ายวิชาการโรงเรียนบ้านหนองกุงใหญ่, 2562) มีนักเรียนไม่ผ่านเกณฑ์ประเมินซึ่งสาเหตุเนื่องมาจากโจทย์ปัญหามีความซับซ้อนสับสน ดังนั้น นักเรียนต้องใช้ความสามารถในการคิดวิเคราะห์หาคำตอบเอง ซึ่งครูวิชาการและครูผู้สอนคณิตศาสตร์มีความเห็นตรงกันว่าปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไขหรือพัฒนาโดยเร่งด่วน

เทคนิค KWDL เป็นการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นที่ 1 K (What we know) สิ่งที่โจทย์บอกให้ทราบมีอะไรบ้าง ขั้นที่ 2 W (What we want to know) โจทย์ต้องการทราบอะไร ขั้นที่ 3 D (What we do to find out) หาคำตอบตามที่โจทย์ต้องการ และขั้นที่ 4 L (What we learned) นักเรียนสรุป สิ่งที่ได้เรียนรู้ (Shaw et al., 1997, p. 482 - 487) ซึ่งโดยธรรมชาติของวิชาคณิตศาสตร์ เรื่องโจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์ถือว่าเป็นทักษะขั้นสูง นักเรียนต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจตลอดจนทักษะการอ่าน การแปลความ ตีความ การคิดวิเคราะห์ และทักษะทางคณิตศาสตร์หลายอย่าง นักเรียนต้องอ่านโจทย์ปัญหา และทำความเข้าใจกับโจทย์ปัญหา หาความสัมพันธ์ของแต่ละส่วนของโจทย์ปัญหาได้ จึงจะสามารถแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และเทคนิค KWDL ที่นำมาใช้ในการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์จะช่วยให้ผู้เรียนพัฒนาสติปัญญาทักษะการคิดวิเคราะห์

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL ทั้งนี้ผู้วิจัยหวังว่าหากมีการนำเทคนิค KWDL ไปใช้ในการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก ของผู้เรียนแล้วจะพัฒนาผลสัมฤทธิ์การเรียน ให้นักเรียนเข้าใจเนื้อหาวิชาคณิตศาสตร์ในรูปธรรมมากยิ่งขึ้น ตลอดจน

ส่งผลให้ครูสามารถนำกิจกรรมการเรียนรู้ไปปรับใช้กับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของนักเรียนในเรื่องอื่น ๆ อีก ทั้งยังเป็นแนวทางสำหรับครูในการใช้เทคนิค KWDL ในการพัฒนาพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้การแก้โจทย์ปัญหา และเป็นพื้นฐานในการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ในลักษณะเดียวกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 75/75
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL
3. เพื่อวัดความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่กำลังศึกษาอยู่ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนบ้านหนองกุงใหญ่ อำเภอสามชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 30 คน โดยผู้วิจัยศึกษาทั้งประชากร

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก ประกอบไปด้วย

1. พื้นที่ผิวและปริมาตรของปริซึม
2. พื้นที่ผิวและปริมาตรของทรงกระบอก

การวิจัยในครั้งนี้เพื่อศึกษาการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้ (วัชรา เล่าเรียนดี 2553, น. 149)

ขั้นที่ 1 K : เรารู้อะไร (what we know) โจทย์บอกอะไรเราบ้าง

ขั้นที่ 2 W : เราต้องการรู้/ต้องการทราบอะไร (what we want to know) หาสิ่งที่โจทย์ต้องการทราบ

ขั้นที่ 3 D : เราต้องทำอะไร/อย่างไร (what we do) เรามีวิธีการหาคำตอบอย่างไร

ขั้นที่ 4 L : เราเรียนรู้อะไรจากขั้นตอนที่ 3 (what we learned) วิธีการศึกษาคำตอบและการคิดคำนวณ

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ

การจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL

ตัวแปรตาม

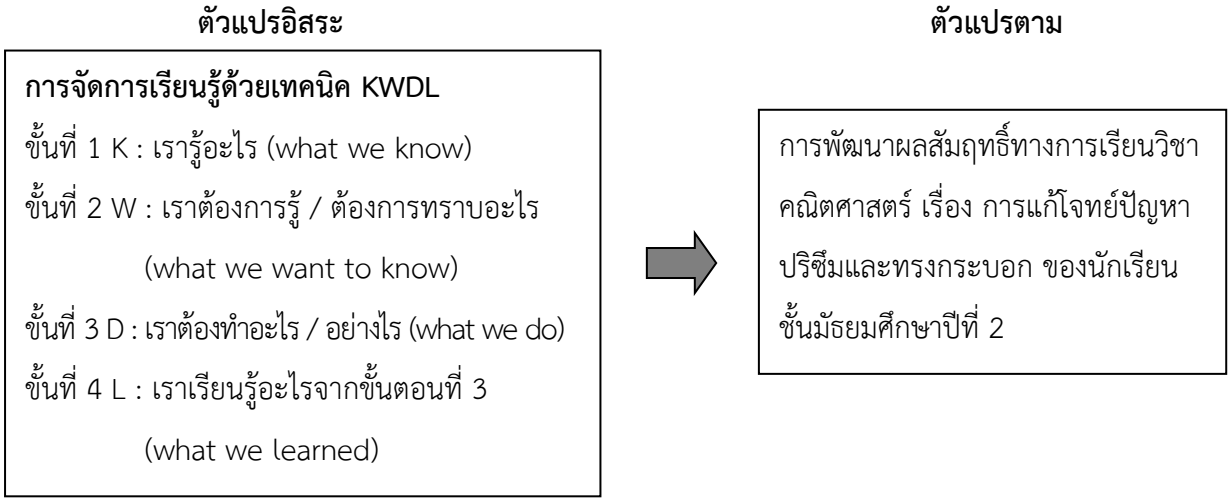
ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 ตามแผนการจัดการเรียนรู้โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL จำนวน 8 แผน แผนละ 60 นาที สัปดาห์ละ 3 ครั้ง

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แผนการจัดการเรียนรู้สาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 8 แผน แผนละ 1 ชั่วโมง มีค่าความสอดคล้องกับจุดประสงค์การวัด (IOC) เท่ากับ 0.93 และมีคุณภาพของแผนอยู่ระดับเหมาะสมมากที่สุด

2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึม และทรงกระบอกก แบบปรนัย ชนิด 4 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ มีค่าความยากง่ายตั้งแต่ .37 - .77 มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .20 - .53 และมีค่าความเชื่อมั่นของข้อสอบทั้งฉบับเท่ากับ .78

3. แบบวัดความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ปริซึมและทรงกระบอก ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5

ระดับ จำนวน 10 ข้อ มีค่าความสอดคล้องกับจุดประสงค์การวัด (IOC) เท่ากับ 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.73

การเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

1. ระยะก่อนการทดลอง ประกอบด้วย ปฐมนิเทศนักเรียนที่เป็นกลุ่มทดลอง กำหนดปฏิทินปฏิบัติงานวิจัย และกำหนดปฏิทินการทดลอง โดยการทดลองในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 ผู้วิจัยมีขั้นตอนในขั้นเตรียมก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1.1 กำหนดประชากร

1.2 ปฐมนิเทศนักเรียนที่เป็นประชากร

1.3 เตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.4 กำหนดปฏิทินปฏิบัติงานวิจัย

1.5 กำหนดปฏิทินการทดลอง

2. ระยะการทดลอง แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นไปทำการทดสอบกับนักเรียนที่เป็นประชากร แล้วบันทึกคะแนนที่ได้จากการทดลองครั้งนี้ เป็นคะแนนก่อนเรียนตามปฏิทินการทดลอง

3. ระยะหลังการทดลอง

3.1 หลังจากสิ้นสุดการเรียนทำการทดสอบนักเรียนด้วยแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ ชุดเดียวกันกับที่ใช้การจัดการเรียนรู้ก่อนการทดลอง ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นแล้ว บันทึกคะแนนที่ได้จากการทดลองครั้งนี้เป็นคะแนนหลังเรียน

3.2 ตรวจให้คะแนน นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพทางการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL ตามเกณฑ์ประสิทธิภาพ 75/75

ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL ตามขั้นตอนการวิจัย ผู้ศึกษาค้นคว้าสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้ แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพทางการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL ตามเกณฑ์ 75/75

ประสิทธิภาพ (E)	คะแนนเต็ม	คะแนนรวม	μ	σ	ร้อยละ
ระหว่างเรียน (E_1)	80	1,875	62.50	3.54	78.13
หลังเรียน (E_2)	20	457	15.23	1.59	76.17

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ พบว่า คะแนนจากการทำกิจกรรมระหว่างเรียนในแต่ละครั้ง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 78.13 และคะแนนที่ได้จากการทำแบบทดสอบหลังเรียน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 76.17 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพทางการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอกของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL มีค่าเป็น 78.13/76.17 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด

2. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ก่อนและหลัง การจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL

ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL ที่พัฒนาขึ้น โดยมีการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอกของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL ด้วยการวิเคราะห์ paired-samples t-test ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ก่อนและหลัง การจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL

คะแนน	จำนวนนักเรียน	คะแนนเต็ม	σ	%	μ	t	Sig
ก่อนเรียน	30	20	2.23	44.17	8.83		
หลังเรียน	30	20	1.59	76.17	15.23	30.15	0.000

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.83 คะแนน และ 15.23 คะแนนตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างคะแนนก่อนเรียนและหลังเรียน พบว่า คะแนนสอบหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและ ทรงกระบอก ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL

ผู้วิจัยดำเนินการสอบถามความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อการดำเนินการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL หลังจากจัดการเรียนรู้เสร็จสิ้น จากนั้นนำผลการสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติพื้นฐานเทียบกับเกณฑ์ และสรุปผล แสดงดังตารางที่ 3 (Best W. John. 1997, p 190)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL

รายการ	μ	σ	ระดับความพึงพอใจ
1. ชุดการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL มีความน่าสนใจ	4.77	0.43	มากที่สุด
2. การจัดกิจกรรมในชุดการเรียนด้วยเทคนิค KWDL มีความน่าสนใจ	4.67	0.48	มากที่สุด
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษามีความเหมาะสม	4.47	0.51	มาก
4. นักเรียนมีความพึงพอใจในการทำกิจกรรมในการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL	4.80	0.41	มากที่สุด
5. การจัดเรียงลำดับเนื้อหาทำให้นักเรียนเข้าใจมากยิ่งขึ้น	4.73	0.45	มากที่สุด
6. นักเรียนพอใจกับสื่อการเรียนที่มีในการจัดการเรียนรู้	4.83	0.38	มากที่สุด
7. การเรียนด้วยเทคนิค KWDL ทำให้มีความเข้าใจเนื้อหาดียิ่งขึ้น	4.43	0.50	มาก
8. นักเรียนสามารถเชื่อมโยงเนื้อหาที่เรียนรู้กับเรื่องใกล้ตัวในชีวิตประจำวัน	4.60	0.50	มากที่สุด
9. นักเรียนสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์หลังจากจบบทเรียน	4.80	0.41	มากที่สุด
10. นักเรียนมีความพึงพอใจในการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL	4.70	0.47	มากที่สุด
รวม	**4.68**	**0.47**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่องการแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการเรียนโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (μ= 4.68, σ = 0.47) โดยมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.43 ถึง 4.83

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่อง การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าประสิทธิภาพของกระบวนการ (E_1) เท่ากับ 78.13 และประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E_2) เท่ากับ 76.17 แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL มีประสิทธิภาพของกระบวนการและประสิทธิภาพของผลลัพธ์ (E_1)/(E_2) ตามเกณฑ์ 75/75 คือ 78.13/76.17

2) ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 หลังการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL สูงกว่าก่อนการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

3) นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ค่าเฉลี่ยคะแนนจากการใช้แบบฝึกทักษะทั้ง 8 แผน เท่ากับ 78.13 จากคะแนนเต็ม 100 คิดเป็นร้อยละ 78.13 ดังนั้นค่าเฉลี่ยร้อยละของคะแนนกระบวนการ (E1) มีค่าเท่ากับ 78.13 การทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนคิดเป็นร้อยละ 76.17 แสดงว่า ผลจากการทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลัง เรียน (E2) มีค่าเท่ากับ 76.17 ดังนั้นประสิทธิภาพของ แผนการจัดการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL (E1/E2) มีค่าเท่ากับ 78.13/76.17 ซึ่งเป็นไปตามความมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ที่สร้างขึ้นได้ผ่านกระบวนการขั้นตอนในการจัดทำอย่างเป็นระบบวิธีการที่เหมาะสมโดยเริ่มตั้งแต่การศึกษาหลักสูตรคู่มือครู และเนื้อหาวิชา ตลอดจนหลักการสร้างการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDLเนื่องมาจากการวางแผนการวิจัย การตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ การปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งผลการวิจัยได้สอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าของ (อัมราพร เรืองรวมศิลป์, 2559, น. 1467-1480) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่อง โจทย์ปัญหาการบวก การลบ การ คูณ การ หาร และการบวก ลบ คูณ หารละคนของทศนิยม ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดอภิปัญญาร่วมกับ KWDL จากการศึกษาพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 หลังได้รับ การจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดอภิปัญญาร่วมกับ KWDL เรื่อง โจทย์ปัญหา การบวก การลบ การคูณ การหาร และการบวก ลบ คูณ หาร ระคนของทศนิยม สูงกว่าก่อนได้รับการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดอภิปัญญาร่วมกับ KWDL อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01 และความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 หลังได้รับการจัดการเรียนรู้ตามแนวคิดอภิปัญญาร่วมกับ KWDL เรื่อง โจทย์ปัญหาการบวก การลบ การคูณ การหาร และการบวก ลบ คูณ หาร ระคนของทศนิยม สูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ในขั้นตอนของการทดลองใช้เทคนิค KWDL เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก สำหรับนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 2 เมื่อนำไปทดลองใช้กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนบ้านหนองกุงใหญ่ จำนวน 30 คน ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก ของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 2 ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL พบค่า t เท่ากับ 30.15 คะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนและหลังเรียนแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แสดงว่าหลังจากเรียนด้วยแผนการจัดการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง ปริซึมและ

ทรงกระบอก โดยใช้เทคนิค KWDL ที่ผู้ศึกษาค้นคว้าพัฒนาขึ้น นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 มีความก้าวหน้าเพิ่มขึ้นร้อยละ 50 จากก่อนการเรียนรู้ ทั้งนี้ เนื่องจากนักเรียนได้เรียนรู้และปฏิบัติกิจกรรมตามแผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิค KWDL ที่มีประสิทธิภาพได้เรียนรู้โดยการจัดสภาพแวดล้อมทางการเรียน มีความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนเทคนิค KWDL ช่วยสอนเลือกเนื้อหาและจุดประสงค์การเรียนรู้แล้วสร้างแบบทดสอบให้มีความสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้ และครอบคลุมเนื้อหานำเสนอแบบทดสอบที่สร้างขึ้นต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมโดยทำการทดสอบหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา วิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามของแบบทดสอบกับจุดประสงค์การเรียนรู้ ซึ่งนับว่าได้ดำเนินการตามกระบวนการสร้างแบบทดสอบที่ดี จึงถือได้ว่าแบบทดสอบก่อนเรียนหลังเรียนที่สร้างขึ้นมีคุณภาพ (ยุพดี ไชยปัญญา, 2551, น. 138-143)

3. ความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ในการเรียน เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยการจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากนักเรียนได้มองเห็นภาพในการเรียน การลงมือหาคำตอบด้วยตนเอง ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อน ได้ลองผิดลองถูก ได้ฝึกสังเกตซ้ำๆ หลาย ๆ ครั้ง ทำให้นักเรียนรู้สึกมีอิสระ ไม่เครียด สนุกสนาน การจัดการเรียนการสอนในลักษณะที่ดี และความน่าสนใจ ครูและนักเรียนได้ทำกิจกรรมร่วมกัน ส่งผลให้ผู้เรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งครูผู้สอนจะคอยให้คำปรึกษา แนะนำ ดูแล และอำนวยความสะดวกแก่นักเรียนในการเรียนรู้อย่างทั่วถึง ทั้งนี้การจัดการเรียนการสอนจึงมีความน่าสนใจ การฝึกทักษะเรียงลำดับจากง่ายไปยาก ครูและนักเรียนได้ทำกิจกรรมร่วมกันมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น จึงทำให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (มะลิวัลย์ ศรีบานชื่น และ ญาณภัทร สีหะมงคล, 2554, น. 62-64) ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาความสามารถในการคิดวิเคราะห์และความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง สมการเชิงเส้นตัวแปรเดียวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ด้วยการจัดการเรียนรู้แบบ KWDL และการจัดการเรียนรู้แบบปกติ จาก การศึกษาพบว่า นักเรียนที่เรียนโดยจัดการเรียนรู้แบบ KWDL มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์และความสามารถในการคิดวิเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 71.90 และ 76.67 ตามลำดับ ซึ่งสูงกว่านักเรียนที่เรียน โดยจัดการเรียนรู้แบบปกติค่าเฉลี่ยของคะแนนความสามารถในการแก้โจทย์ปัญหาคณิตศาสตร์และความสามารถในการคิด วิเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 57.67 และ 59.10 ตามลำดับ และนักเรียนที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้แบบ KWDL มีความพึงพอใจในการจัดการเรียนรู้อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ในการดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอน ครูผู้สอนควรวางแผนและจัดเวลาแต่ละขั้น ให้เหมาะสมกับแต่ละขั้นของกิจกรรม ซึ่งจะเป็นการเปิดโอกาสให้นักเรียนที่พัฒนาการเรียนรู้ได้เรียนรู้อย่างเต็มที่ตามศักยภาพของเขา และยังตอบสนองความแตกต่างในการเรียนรู้ของนักเรียนแต่ละแบบได้เท่าเทียมอีกด้วย

2. การใช้เทคนิค KWDL เป็นขั้นตอนในการคำนวณที่เข้าใจง่าย และเนื้อหาที่เหมาะสมกับ ผู้เรียน เพื่อให้นักเรียนสามารถศึกษา และเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

3. ในการประเมินผลการจัดกิจกรรม ถ้ายังไม่สามารถทำกิจกรรมสำเร็จในครั้งนั้น ควรมีการฝึกการทำกิจกรรมซ้ำๆ เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เกิดทักษะมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการพัฒนาประสิทธิภาพทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง การแก้โจทย์ปัญหาปริซึมและทรงกระบอก โดยใช้การจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ตามเกณฑ์ 75/75 กับนักเรียนกลุ่มอื่น ๆ

2. ควรมีการนำวิธีการจัดการเรียนรู้โดยใช้การจัดการเรียนรู้ด้วยเทคนิค KWDL ไปใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ได้ในทุกรายวิชา เพราะนักเรียนได้มีโอกาสและมีอิสระในการศึกษาและเรียนรู้ด้วยตนเอง

บรรณานุกรม

จุฬาลักษณ์ เชื้อเงิน, เชวง ซ้อนบุญ, และสิราวรรณ จรัสรวีวัฒน์. (มกราคม-มิถุนายน 2562). ผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์โดยวิธีการแบบเปิดร่วมกับการใช้คำถามของบาดแฮมที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์และความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1. *Academic Journal of Buriram Rajabhat University,* (11), 41-58.

ดาวประกาย บุญแต่ง และคณะ. (2558). ผลการเรียนด้วยโปรแกรมบทเรียนกับการเรียนตามคู่มือครู เรื่อง การคูณ กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 Effectiveness of learning multiplication with Courseware vs Traditional Teachers with ninth grade students. *Rajabhat Maha Sarakham University Journal, 9*(2), 265–274.

มะลิวัลย์ ศรีบานชื่น, และ ญาณภัทร สีหะมงคล. (ตุลาคม-ธันวาคม 2554). การเปรียบเทียบความสามารถ ในการแก้โจทย์ปัญหา ความสามารถในการคิดวิเคราะห์และความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง สมการเชิงเส้นตัวแปรเดียว ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ด้วยการจัดการเรียนรู้แบบ KWDL และการจัดการเรียนรู้แบบปกติ. *วารสารศึกษาศาสตร์ ฉบับวิจัยบัณฑิต,* (4), 62-69.

ยุพดี ไชยปัญญา. (2551). *การพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้ กลุ่มสาระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ เรื่อง ความน่าจะเป็น ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยการจัดการเรียนรู้แบบกลุ่มร่วมมือเทคนิค ATI*. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสารคาม, มหาสารคาม.

วัชรา เล่าเรียนดี. (2553). *รูปแบบและกลยุทธ์การจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการคิด*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยศาสตร์และเทคโนโลยี. (2555). *ทักษะและกระบวนการทางคณิตศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

อัมราพร เรืองรวมศิลป์. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2559). การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความสามารถ ในการแก้ปัญหา ทางคณิตศาสตร์ เรื่อง โจทย์ปัญหาการบวก การลบ การคูณ การหาร และ การบวก ลบ คูณ หารละคนของทศนิยม ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่ได้รับการ จัดการเรียนรู้ตามแนวคิดอภิปัญญาร่วมกับ KWDL. *ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ และศิลปะ,* (2), 1467-1480.

Best, J. W. (1997). *Research in Education* (3rd Ed.) New Jersey : Prentice hall Inc.

Shaw, Chambless, M.S., Chessin, D.A., Price, & Beardain. (1997, may 1). *Teaching Children Mathematics*. Retrieved from http://accessmylibrary.com/com2/summar

การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง กราฟของฟังก์ชันกำลังสอง โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้ GeoGebra สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3

The Development of Learning Achievement on Graphs of Quadratic Function Using Mathematical Induction with GeoGebra for Mathayomsuksa 3 Students

กัญญามาศ หาดแมน[1] สุวรรณวัฒน์ เทียนยุทธกุล[2] และปวีณา ขันธ์ศิลา[3]

Kanyamas Hadmaen[1] Suwannawat Thienyuthakul[2] and Paweena Khansila[3]

สาขาวิชาคณิตศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์และนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์[1,2,3]

E-mail: 605440044037-7@ksu.ac.th[1], suwan.te@ksu.ac.th[2], paweena.kh@ksu.ac.th[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง กราฟของฟังก์ชันกำลังสอง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้โปรแกรม GeoGebra เทียบกับเกณฑ์ร้อยละ 75 (2) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้โปรแกรม GeoGebra (3) ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ต่อการจัดการเรียนรู้ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนกุฉินารายณ์ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2564 จำนวน 21 คน ที่ได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้ห้องเรียนเป็นหน่วยการสุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ (1) แผนการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้โปรแกรม GeoGebra (2) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และ (3) แบบวัดความพึงพอใจของนักเรียนต่อการจัดการเรียนรู้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t – test (One sample) และ t – test (Paired - samples) ผลการวิจัยพบว่า (1) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง กราฟของฟังก์ชันกำลังสอง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 หลังการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้ GeoGebra คิดเป็นร้อยละ 83.50 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 75 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังการจัดการเรียนรู้สูงกว่าก่อนการจัดการเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้อยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: อุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ GeoGebra กราฟของฟังก์ชันกำลังสอง

Abstract

The purposes of this research were to (1) develop learning achievement on graphs of quadratic function for mathayomsuksa 3 students by using mathematical induction with GeoGebra between after learning with 75% criterion, (2) compare learning achievement on graphs of quadratic function for mathayomsuksa 3 students before and after learning by using mathematical induction with GeoGebra, and (3) study students' satisfaction to learning by using mathematical induction with GeoGebra. The sample consisted of 21 mathayomsuksa 3 students of Kuchinarai school of academic year 2021. The sample were selected by simple random sampling which classroom was used sampling unit. The instruments were used in this study, (1) 10 plans of learning by using mathematical induction with GeoGebra (2) achievement test and (3) the satisfaction test. Data were analyzed by mean, percentage, standard deviation, t – test (One sample) and t – test (Paired - samples). The results revealed as follows (1) Mathematics learning achievement on graphs of quadratic function for mathayomsuksa 3 students by using mathematical induction with GeoGebra after learning use were 83.50% higher than the criteria of 75% with statistical significance at the level of 0.5. (2) Mathematics learning achievement after learning higher than before learning with statistical significance at the level of 0.5. (3) The students' satisfaction toward activity learning were at a very high level.

Keywords: Mathematical induction, GeoGebra, graphs of quadratic function

บทนำ

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เทคโนโลยีและวัฒนธรรม การพัฒนานักเรียนซึ่งเป็นกำลังสำคัญของไทยในอนาคต จึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะความสามารถในการสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นพื้นฐานของการเข้าสู่สภาพการเป็นเศรษฐกิจฐานความรู้ที่ทัดเทียมกับประเทศอื่น ๆ และเป็นการพัฒนาอย่างยั่งยืน การศึกษานับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนากำลังคนที่ช่วยผลักดันให้ประเทศให้ก้าวสู่เวทีโลกอย่างมั่นคง (อริสา แก้วทิพย์, 2562) ซึ่งคณิตศาสตร์มีความสำคัญในการพัฒนาทักษะให้เกิดขึ้นกับนักเรียนเป็นวิชาที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต ทั้งในแง่ของการพัฒนาสังคมและการพัฒนามนุษย์ ในแง่ของสังคมนั้นคณิตศาสตร์จะถูกใช้เป็นเครื่องมือพื้นฐานในการสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมในสาขาวิชาต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในแง่ของการพัฒนามนุษย์นั้นคณิตศาสตร์จะถูกใช้เป็นองค์ความรู้ที่ช่วยในการพัฒนามนุษย์ให้สมบูรณ์ มีความสมดุลทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญาและอารมณ์ สามารถคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข (อัมพร ม้าคนอง, 2557)

ในปัจจุบันการจัดการเรียนการสอนที่ต้องเน้นให้นักเรียนเข้าใจใน อนิยาม สัจพจน์ นิยาม ทฤษฎีหรือความคิดรอบยอดเหล่านั้น มีหลากหลายเทคนิควิธีการ ซึ่งหนึ่งในการจัดการเรียนรู้เหล่านั้นมี การจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ที่เป็นหนึ่งในเทคนิควิธีการจัดการเรียนรู้ที่น่าสนใจโดยการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ เป็นการสอนจากรายละเอียดปลีกย่อยไปหากฎเกณฑ์ กล่าวคือเป็นการสอนแบบย่อยไปหาส่วนรวม หรือส่วนจากตัวอย่างไปหากฎเกณฑ์ หลักการ ข้อเท็จจริงหรือข้อสรุป โดยให้นักเรียนทำการศึกษาสังเกต ทดลอง เปรียบเทียบ แล้วพิจารณาค้นหาองค์ประกอบที่เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันจากตัวอย่างต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นข้อสรุป ความมุ่งหมายของการสอนแบบอุปนัยนั้น เพื่อช่วยให้นักเรียนได้ค้นพบกฎเกณฑ์หรือข้อเท็จจริงที่สำคัญ ๆ ด้วยตนเอง กับให้เข้าใจความหมายและความสัมพันธ์ของความคิดต่าง ๆ อย่างแจ่มแจ้ง ตลอดจนกระตุ้นให้นักเรียนรู้จักการทำการสอบสวน ค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง (ปวริศ นันทรัตน์กุล, 2558) ซึ่งสอดคล้องกับ ทิศนา แขมณี (2555) ได้กล่าวไว้ว่าการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบอุปนัย เป็นกระบวนการที่ผู้สอนใช้ในการช่วยให้เกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยการนำตัวอย่าง ข้อมูล ความคิด เหตุการณ์ สถานการณ์ ปรากฏการณ์ ที่มีหลักการหรือแนวคิดที่ต้องการสอนให้แก่นักเรียนมาให้นักเรียนศึกษาวิเคราะห์จนสามารถดึงหลักการหรือแนวคิดที่แฝงอยู่ออกมา เพื่อนำไปใช้ในสถานการณ์อื่น ๆ ได้อย่างเข้าใจ

ในศตวรรษที่ 21 มีการนำเอาอุปกรณ์ เทคโนโลยีหรือแอปพลิเคชันที่น่าสนใจ เข้ามาช่วยในการจัดการเรียนรู้ในชั้นเรียน เพื่อช่วยพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนดีขึ้น สังเกตได้จากงานวิจัยหลาย ๆ งานวิจัยที่นำเอาเทคโนโลยีมาบูรณาการสอนในทุกระดับชั้น เหตุผลสำคัญของการนำสื่ออุปกรณ์เทคโนโลยีมาช่วยในการจัดการเรียนรู้ คือจะช่วยให้นักเรียนเห็นภาพจากนามธรรมให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนและสามารถตรวจสอบหรือทดลองได้ง่าย ๆ โปรแกรม GeoGebra เป็นโปรแกรมฟรี (Freeware) เป็นซอฟต์แวร์เรขาคณิตแบบพลวัตที่สามารถตอบโต้กับผู้ใช้งานได้ดี คุณสมบัติของโปรแกรมนี้จะสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับเรขาคณิต พีชคณิต แคลคูลัส วงกลม ส่วนตัดของวงกลม การดำเนินการสร้างจุดภาคตัดกรวย สมการและกราฟ ได้เป็นอย่างดีความแตกต่างของโปรแกรมนี้กับโปรแกรมพลวัตอื่น ๆ คือโปรแกรม GeoGebra สามารถสร้างกราฟได้เพียงการคลิก โดยไม่ต้องใช้การสร้างฟังก์ชันให้เกิดความยุ่งยาก อีกทั้งยังสามารถแสดงสมการภาคตัดกรวยเป็นรูปทั่วไปหรือสมการมาตรฐานของกราฟนั้น ๆ ได้อีกด้วย (เมธาสิทธิ์ ธัญรัตนศรีสกุล, 2558 อ้างถึงใน วิภาพร ทิพย์รักษา, 2560)

สภาพปัจจุบันของการจัดการเรียนรู้ในรายวิชาคณิตศาสตร์ของโรงเรียนกุฉินารายณ์ อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่องกราฟของฟังก์ชันกำลังสอง ซึ่งเป็นหนึ่งในสาระจำนวนและพีชคณิต ต่ำกว่าเกณฑ์ร้อยละ 60 ตามที่ทางโรงเรียนกำหนดไว้ เนื่องจากกราฟของฟังก์ชันกำลังสองเป็นเรื่องที่จะต้องใช้ความเข้าใจในขั้นตอนการสร้างกราฟ ลักษณะของกราฟและสมการพาราโบลาในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งต้องใช้เนื้อหาและประสบการณ์เดิมของนักเรียนที่มีอยู่มาใช้ ซึ่งกว่าจะทำการเขียนกราฟได้ต้องใช้เวลานาน ทำให้เกิดความน่าเบื่อหน่ายในการเรียน นักเรียนขาดความกระตือรือร้นและขาดทักษะ เกิดความไม่เข้าใจในกฎเกณฑ์หรือความคิดรวบยอดเหล่านั้น ผู้สอนจึงควรนำกิจกรรมการเรียนรู้ที่

เป็นการสอนจากรายละเอียดส่วนย่อยเพื่อนำไปสู่กฎเกณฑ์หรือความคิดรวบยอดหลักเพื่อให้นักเรียนเกิดความเข้าใจในบทเรียนมากขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยพบว่า นักเรียนยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่อง กราฟของฟังก์ชันกำลังสอง ซึ่งเป็นหนึ่งในสาระจำนวนและพีชคณิต ซึ่งเป็นรูปกราฟพื้นฐานของฟังก์ชันกำลังสองที่ยังเป็นจุดด้อยในการเรียนคณิตศาสตร์ ผู้วิจัยเห็นว่ามีเทคนิค วิธีการและเทคโนโลยีที่สามารถช่วยในการจัดการเรียนรู้ให้นักเรียนได้มีผลสัมฤทธิ์ที่ดีขึ้น โดยการใช้เทคนิคการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้ GeoGebra ที่เป็นโปรแกรมที่จะช่วยให้นักเรียนได้เห็นภาพและเกิดการเปรียบเทียบภาพเหล่านั้นอย่างชัดเจน และเพื่อให้นักเรียนมองเห็นในสิ่งที่เป็นนามธรรมทำให้เกิดเป็นรูปธรรม และนำไปสู่การสรุปเป็นความคิดรวบยอด ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาคณิตศาสตร์ เรื่องกราฟของฟังก์ชันกำลังสองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้ GeoGebra

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง กราฟของฟังก์ชันกำลังสอง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้โปรแกรม GeoGebra เทียบกับเกณฑ์ร้อยละ 75
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง กราฟของฟังก์ชันกำลังสอง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้โปรแกรม GeoGebra
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ต่อการเรียน เรื่อง กราฟของฟังก์ชันกำลังสอง หลังการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้โปรแกรม GeoGebra

การทบทวนวรรณกรรม

ฉลาด สายสินธุ์ (2561) ได้ศึกษา การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์โดยใช้โปรแกรม GeoGebra เรื่องลำดับและอนุกรมสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 พบว่า 1) กิจกรรมการ เรียนรู้โดยใช้โปรแกรม GeoGebra และกิจกรรมการเรียนรู้แบบปกติเรื่องลำดับและอนุกรมสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 มีประสิทธิภาพเท่ากับ 88.28/78.84 และ 86.40/75.25 ตามลำดับซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 75/75 ที่กำหนดไว้ 2) ดัชนีประสิทธิผลของกิจกรรมการเรียนรู้โดยการใช้โปรแกรม GeoGebra เท่ากับ 0.64 แสดงว่านักเรียนมีความรู้เพิ่มขึ้นหรือมีความก้าวหน้าในการเรียนคิดเป็นร้อยละ 64.08 และดัชนีประสิทธิผลของกิจกรรมการเรียนรู้แบบปกติเท่ากับ 0.58 แสดงว่านักเรียนมีความรู้เพิ่มขึ้นหรือมี ความก้าวหน้าในการเรียนคิดเป็นร้อยละ 58.05 3) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนที่เรียนด้วยกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้โปรแกรม GeoGebra สูงกว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนที่เรียนด้วยกิจกรรมการเรียนรู้แบบปกติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 4) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนที่เรียนด้วย กิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้โปรแกรม GeoGebra ก่อนเรียนและหลังเรียน 2 สัปดาห์ไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หรือนักเรียนกลุ่ม

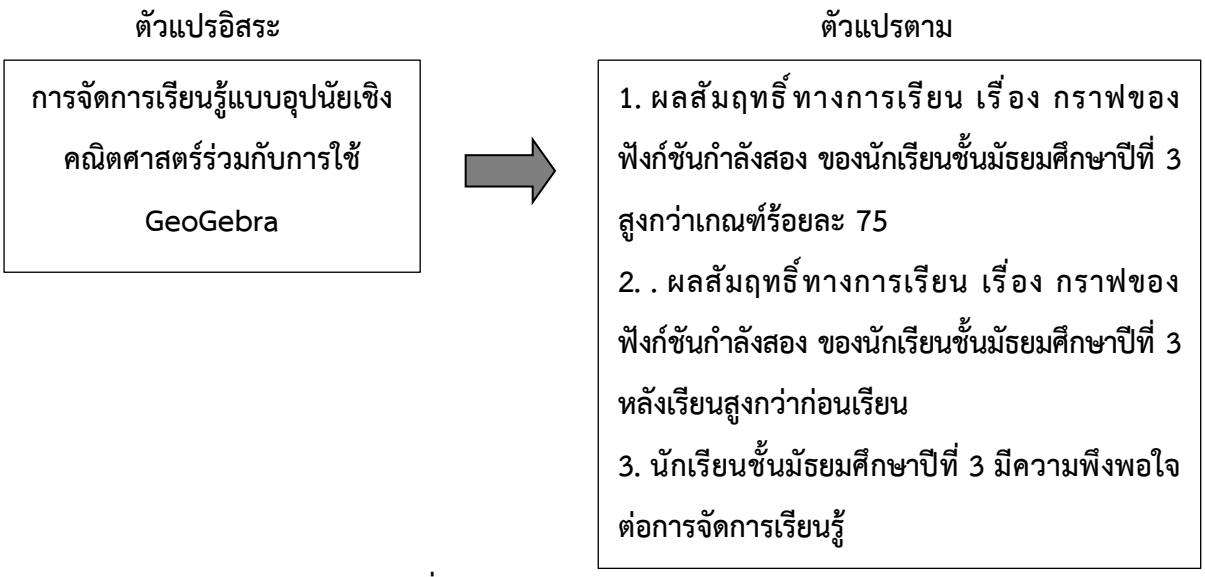
ดังกล่าวมีความคงทนในการเรียนรู้ 5) ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อ กิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้โปรแกรม GeoGebra เรื่องลำดับและอนุกรมสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 รายด้านและรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ทนงศักดิ์ กันใส (2563) ได้ศึกษา การใช้โปรแกรม GeoGebra ประกอบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดคอนสตรัคติวิสต์เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์เรื่องพาราโบลา สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่เรียนโดยการใช้โปรแกรม GeoGebra ประกอบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดคอนสตรัคติวิสต์ เรื่องพาราโบลามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่านักเรียนแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และมีความพึงพอใจต่อการเรียนโดยใช้โปรแกรม GeoGebra ประกอบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดคอนสตรัคติวิสต์เรื่อง พาราโบลา อยู่ใน ระดับดีมาก

ปวริศ นันทรัตน์กุล (2558) ได้ศึกษา การจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อสร้างความเข้าใจในทฤษฎีบทหลักมูลของแคลคูลัสของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โดยวิธีการเรียนแบบร่วมมือแบบแบ่งกลุ่มผลสัมฤทธิ์ ผสมผสานกับการสอนแบบอุปนัย โรงเรียนบรมราชินีนาถราชวิทยาลัย จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) แผนการจัดการเรียนรู้มีคุณภาพอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด 2) นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่เรียนเรื่อง ทฤษฎีบทหลักมูลของแคลคูลัส โดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือแบบแบ่งกลุ่มผลสัมฤทธิ์ผสมผสานกับการสอนแบบอุปนัย พบว่า คะแนนสอบหลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความคงทนทางการเรียนรู้และ 4) ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยภาพรวมนักเรียนมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ไพศาล แมลงทับทอง, เวชฤทธิ์ อังกนะภัทรขจร และคงรัฐ นวลแปง (2558) ได้ศึกษาผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์แบบอุปนัยและนิรนัยที่มีผลต่อความสามารถในการให้เหตุผลและความสามารถในการสื่อสารด้านการเขียนทางคณิตศาสตร์ เรื่อง ทฤษฎีจำนวนเบื้องต้นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 พบว่า 1) ความสามารถในการให้เหตุผลทางคณิตศาสตร์เรื่องทฤษฎีจำนวน เบื้องต้นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบอุปนัยและนิรนัยสูงกว่าเกณฑ์ ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) ความสามารถในการสื่อสารด้านการเขียนทางคณิตศาสตร์ เรื่องทฤษฎีจำนวนเบื้องต้นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบอุปนัยและนิรนัยสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการดำเนินงานวิจัยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

(1) แผนการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้โปรแกรม GeoGebra จำนวน 10 แผน

(2) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง กราฟของฟังก์ชันกำลังสอง ซึ่งเป็นแบบทดสอบชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 30 ข้อ

(3) แบบวัดความพึงพอใจของนักเรียนต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง กราฟของฟังก์ชันกำลังสอง โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้ GeoGebra มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. กำหนดปัญหา ศึกษาเนื้อหาและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับกราฟของฟังก์ชันกำลังสอง และ การจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยร่วมกับการใช้ GeoGebra โดยกลุ่มตัวอย่างคือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนกุฉินารายณ์ ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2564 จำนวน 21 คน ที่ได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้ห้องเรียนเป็นหน่วยการสุ่ม

2. ตั้งสมมติฐาน จากการศึกษาเนื้อหาและเอกสารงายวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐาน 3 ข้อ คือ (1) นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 75 (2) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน และ (3) นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยร่วมกับการใช้ GeoGebra

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่

3.1 แผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง กราฟของฟังก์ชันกำลังสอง จำนวน 10 แผน โดยมีผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ทำการวิเคราะห์คุณภาพความเหมาะสมของแผนการจัดการเรียนรู้ ซึ่งเป็นแบบ

มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ผลการประเมินพบว่า ทั้ง 10 แผนมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.59 ถึง 4.77 อยู่ในระดับคุณภาพความเหมาะสมมากที่สุด

3.2 แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง กราฟของฟังก์ชันกำลังสอง ซึ่งเป็นแบบอัตนัยแบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 30 ข้อ ผลการวิเคราะห์ค่าความยาก (p) ของแบบทดสอบนี้มีค่าอยู่ระหว่าง 0.38 ถึง 0.75 ค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบทดสอบนี้มีค่าอยู่ระหว่าง 0.25 ถึง 0.50 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.83

3.3 แบบวัดความพึงพอใจ จำนวน 10 ข้อ ซึ่งใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีการของไลเคิร์ท (Likert) คือ ความพึงพอใจมากที่สุด ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง ความพึงพอใจน้อย และความพึงพอใจน้อยที่สุด และทำการหาประสิทธิภาพโดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับพฤติกรรมชี้วัด (Index of Consistency : IOC) ผลการประเมินพบว่า ข้อคำถามสอดคล้องกับพฤติกรรมชี้วัดทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.00

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t – test (One sample) สถิติ t – test (Paired - samples) และการประเมินความพึงพอใจต้องมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไป โดยมีเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง มาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง น้อยที่สุด

5. สรุปผลการวิจัย เมื่อได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง กราฟของฟังก์ชันกำลังสอง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้ GeoGebra เทียบกับเกณฑ์ร้อยละ 75 โดยใช้สถิติ t – test (One sample) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง กราฟของฟังก์ชันกำลังสอง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้ GeoGebra เทียบกับเกณฑ์ร้อยละ 75

การทดสอบ	n	คะแนนเต็ม	ร้อยละ 75 ของคะแนนเต็ม	$\bar{x}$	$S.D.$	t
หลังเรียน	21	30	22.5	25.05	1.69	67.89*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 1 ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง กราฟของฟังก์ชันกำลังสอง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้ GeoGebra เทียบกับเกณฑ์ร้อยละ 75 ผลปรากฏว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 25.05 คิดเป็นร้อยละ 83.50 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด จึงสามารถสรุปได้ว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง กราฟของฟังก์ชันกำลังสอง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 หลังการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้โปรแกรม GeoGebra สูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 75 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

2. ผู้วิจัยดำเนินการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง กราฟของฟังก์ชันกำลังสอง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ก่อนและหลังได้รับการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้ GeoGebra โดยใช้สถิติ t – test (Paired - samples) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง กราฟของฟังก์ชันกำลังสอง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ก่อนและหลังได้รับการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้ GeoGebra

การทดสอบ	n	$\bar{x}$	$S.D.$	t
ก่อนเรียน	21	12.52	3.17	35.17*
หลังเรียน	21	23.62	2.60	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง กราฟของฟังก์ชันกำลังสอง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ก่อนและหลังได้รับการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้ GeoGebra ผลปรากฏว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนเท่ากับ 12.52 และมีคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนเท่ากับ 23.62 จึงสรุปได้ว่าหลังการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้ GeoGebra สูงกว่าก่อนการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับ GeoGebra อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่อง กราฟของฟังก์ชันกำลังสอง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 หลังได้รับการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้ GeoGebra ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้เรื่อง กราฟของฟังก์ชันกำลังสอง

รายการ	$\bar{x}$	$S.D.$	ระดับความพึงพอใจ
1. การนำเสนอเนื้อหา มีลำดับขั้นตอนที่ดี	4.81	0.40	มากที่สุด
2. นักเรียนสามารถสรุปสาระสำคัญได้	4.76	0.44	มากที่สุด
3. นักเรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน	4.90	0.30	มากที่สุด
4. นักเรียนมีความสนใจและกระตือรือร้นในการเรียนมากขึ้น	4.81	0.40	มากที่สุด
5. การเรียงลำดับกิจกรรมเอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียน	5.00	0.00	มากที่สุด
6. สื่อการเรียนการสอนช่วยให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้ง่ายและเรียนรู้ได้เร็วขึ้น	4.81	0.40	มากที่สุด
7. สื่อการเรียนการสอนช่วยให้บทเรียนน่าสนใจและมีคุณค่าต่อนักเรียนมากขึ้น	4.90	0.30	มากที่สุด
8. มีการวัดผลในทุกแผนการเรียนรู้หรือทุกคาบเรียน	4.81	0.36	มากที่สุด
9. นักเรียนสามารถทราบคะแนนการวัดผลในระหว่างเรียนอย่างสม่ำเสมอ	4.76	0.44	มากที่สุด
10. นักเรียนพอใจกับคะแนนที่ได้รับ	4.90	0.30	มากที่สุด
โดยภาพรวม	**4.85**	**0.13**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้เรื่อง กราฟของฟังก์ชันกำลังสอง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 หลังได้รับการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้ GeoGebra ผลปรากฏว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้ GeoGebra โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.13

การอภิปรายผล

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เรื่อง กราฟของฟังก์ชันกำลังสอง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 หลังการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้ GeoGebra มีค่าเฉลี่ยคะแนนหลังเรียนเท่ากับ 25.05 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 75 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้ GeoGebra สามารถแสดงให้นักเรียนเห็นภาพลักษณะของกราฟและเปรียบเทียบความแตกต่างของกราฟ ใน แต่ละรูปแบบได้อย่างชัดเจนซึ่งสามารถเปลี่ยนสิ่งที่เป็นนามธรรมให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้นโดยการใช้ GeoGebra ประกอบกับการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ ซึ่งเป็นการจัดการเรียนรู้ให้นักเรียนได้คิดวิเคราะห์จากรายละเอียดปลีกย่อยหรือการยกตัวอย่าง แล้วนำไปสู่การสรุปเนื้อหาที่ได้ออกมาเป็นกฎเกณฑ์ หลักการ ข้อเท็จจริง หรือข้อสรุป จึงทำให้นักเรียนเกิดกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง ส่งผลให้นักเรียนมีความเข้าใจในเนื้อหามากขึ้น สอดคลองกับงานวิจัยของ เยาว์ประภา สิงห์มหาชัย, อาพันธ์ชนิต เจนจิต

และคงรัตน์ นวลแปง (2561) ที่พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง ลำดับ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 หลังได้รับการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยและนิรนัยสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จาก ไพศาล แมลงทับทอง, เวชฤทธิ์ อังกนะภัทรขจร และคงรัฐ นวลแปง (2558) ที่พบว่า ความสามารถในการให้เหตุผลทางคณิตศาสตร์ เรื่อง ทฤษฎีจำนวนเบื้องต้น ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 4 หลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์แบบอุปนัยและนิรนัยสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ วิริศ กิตติวรากูล และคณะ (2562) พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความรู้เชิงมโนทัศน์และมีความสามารถในการพิสูจน์ เรื่องวงกลม หลังได้รับการจัดการเรียนการสอนด้วยวิธีการสร้างข้อความคาดการณ์และพิสูจน์ร่วมกับโปรแกรม GeoGebra ผ่านเกณฑ์มากกว่าร้อยละ 60 ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และ พิสุทธิ์ ยงทางเรือ (2559) ได้ศึกษา ผลการเรียนรู้โดยใช้แนวคิดการเรียนรู้แบบค้นพบด้วยโปรแกรม GeoGebra เรื่อง ภาคตัดกรวย พบว่า ผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่อง กราฟของฟังก์ชันกำลังสอง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ก่อนและหลังการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้ GeoGebra พบว่าหลังการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้ GeoGebra สูงกว่าก่อนการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับ การใช้ GeoGebra อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้ GeoGebra มุ่งเน้นให้นักเรียนได้ลองฝึกคิดวิเคราะห์ หาข้อสรุปให้ได้ด้วยตนเอง โดยใช้ GeoGebra เป็นสื่อที่จะช่วยให้นักเรียนได้พัฒนาการคิดให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น โดยอาศัยความรู้จาก การสังเกต การเปรียบเทียบความแตกต่างซ้ำ ๆ หลาย ๆ ครั้งจากตัวอย่างจนทำให้เกิดข้อสรุปที่ถูกต้อง ทั้งนี้ การจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้ GeoGebra สามารถใช้ในการจัดการเรียนรู้ได้ค่อนข้าง ยืดหยุ่น เพราะการใช้ GeoGebra สามารถสร้างกราฟได้อย่างรวดเร็วและมีความหลากหลายซึ่งจะช่วยกระตุ้น ความคิดให้นักเรียนได้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สอดคลองกับงานวิจัยของสุทิน บับภาวะตา (2558) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ ผลของการใช้โปรแกรม GeoGebra ประกอบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ทางคณิตศาสตร์ตามทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติ พบว่า คะแนนผลสัมฤทธิ์หลังเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จาก วราภา วงษานนท์ และนฤมล ศักดิ์ปกรณ์กานต์ (2557) พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนโดยใช้โปรแกรม GeoGebra หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ธวัชชัย แสร์ผักแว่น และปรียา บุญญสิริ (2564) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบอุปนัยที่มีต่อความสามารถในการให้เหตุผลทางคณิตศาสตร์ เรื่อง จำนวนจริง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยผ่านกระบวนการสอนแบบออนไลน์ พบว่า คะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนและหลังเรียนมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

3. ความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ต่อการเรียน เรื่อง กราฟของฟังก์ชันกำลังสอง หลังการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้โปรแกรม GeoGebra พบว่านักเรียน

ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้ GeoGebra อยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิง คณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้โปรแกรม GeoGebra นั้นทำให้นักเรียนได้มองเห็นภาพจากกราฟของฟังก์ชันกำลัง สองได้อย่างชัดเจน มีการเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างอย่างหลากหลาย ได้ลงมือหาคำตอบได้ ด้วยตนเองได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อน ได้ลองผิดลองถูก ซึ่งเป็นการฝึกการสังเกตซ้ำ ๆ หลาย ๆ ครั้ง ทำให้นักเรียนมีอิสระทางความคิด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทนงศักดิ์ กันใส (2563) ซึ่งพบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความพึงพอใจในระดับดีมาก หลังการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรม GeoGebra ประกอบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดคอนสตรัคติวิสต์ จาก ปวริศ นันทรัตน์กุล (2558) ซึ่งพบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการวัดและประเมินผล ด้านครู ด้านเนื้อหาตามลำดับ มีระดับความพึงพอใจมากในด้านกิจกรรมกลุ่ม และด้านกิจกรรม การเรียนรู้ตามลำดับ และระดับความพึงพอใจโดนรวมมีค่าเฉลี่ย 4.58 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ในการจัดการเรียนรู้ ครูไม่ควรเร่งรัดเอาคำตอบจากนักเรียน ควรให้นักเรียนได้ใช้เวลาในการคิดวิเคราะห์หาข้อเปรียบเทียบจากหลาย ๆ ตัวอย่างด้วยตนเองก่อนหรืออาจปรับกระบวนการคิด จากคิดคนเดียวอาจจะปรับเป็นการคิดเป็นคู่กับเพื่อน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อสรุปนั้น ๆ เพราะความเข้าใจย่อมสำคัญกว่าคำตอบที่ถูกต้อง ครูจึงควรวางแผนกิจกรรมการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับเวลาในการจัดการเรียนรู้

2. ในการจัดการเรียนรู้โดยที่มีการใช้ GeoGebra นั้นทางด้านครู นักเรียน และห้องเรียนต้องมี ความพร้อมในด้านของอุปกรณ์ หรือสื่อเทคโนโลยีในชั้นเรียน คือ ครูควรมีสื่อที่สามารถยกตัวอย่างใน GeoGebra ให้นักเรียนเห็นภาพได้อย่างรวดเร็ว เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรือไอแพด นักเรียนควรมี สมาร์ทโฟนที่สามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน GeoGebra ได้ และห้องเรียนควรมีเครื่องฉายภาพสไลด์ (Projector) หรือทีวี เพื่อเป็นสื่อในการยกตัวอย่างให้นักเรียนได้ทำตามได้ง่าย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิธีการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ในหัวข้ออื่น ๆ เช่น ภาคตัดกรวย อัตราส่วนตรีโกณมิติ เป็นต้น

2. ควรเปรียบเทียบวิธีการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยเชิงคณิตศาสตร์ร่วมกับการใช้ GeoGebra กับวิธีการจัดการเรียนรู้แบบปกติ หรือวิธีการเรียนแบบอื่นต่อไป

บรรณานุกรม

ฉลาด สายสินธุ์. (2561). *การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์โดยใช้โปรแกรมจีโอจีบราเรื่อง ลำดับและอนุกรม สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

ทนงศักดิ์ กันใส. (2563). การใช้โปรแกรม GeoGebra ประกอบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวคิดคอนสตรัคติวิสต์ เพื่อพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง พาราโบลา สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. *คุรุสภาวิทยาจารย์ JOURNAL OF TEACHER PROFESSIONA DEVELOPMENT, 1*(2), 89 – 96.

ทิศนา แขมณี. (2555). *ศาสตร์การสอน* : องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ

ธวัชชัย แสร์ผักแว่น และปรียา บุญญสิริ. (2564). *ผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบอุปนัยที่มีต่อความสามารถในการให้เหตุผลทางคณิตศาสตร์ เรื่องจำนวนจริง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โดยผ่านกระบวนการสอนแบบออนไลน์.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปวริศ นันทรัตน์กุล. (2558). *การจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อสร้างความเข้าใจในทฤษฎีบทหลักมูลของแคลคูลัสของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โดยวิธีการเรียนแบบร่วมมือแบบแบ่งกลุ่มผลสัมฤทธิ์ผสมผสานกับการสอนแบบอุปนัย โรงเรียนบรมราชินีนาถราชวิทยาลัย จังหวัดราชบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

พิสุทธิ์ ยงทางเรือ. (2559). *ผลการเรียนรู้โดยใช้แนวคิดการเรียนรู้แบบค้นพบด้วยโปรแกรมจีโอจีบร้า เรื่อง ภาคตัดกรวย.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, กรุงเทพมหานคร.

ไพศาล แมลงทับทอง, เวชฤทธิ์ อังกนะภัทรขจร และคงรัฐ นวลแปง. (2558). ผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์แบบอุปนัยและนิรนัยที่มีต่อความสามารถในการให้เหตุผล และความสามารถในการสื่อสารด้านการเขียนทางคณิตศาสตร์ เรื่องทฤษฎีจำนวนเบื้องต้นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. *Journal of Education, 26*(2), 102 - 113

เยาว์ประภา สิงห์มหาไชย, อาพันธ์ชนิต เจนจิต และคงรัฐ นวลแปง. (2561). ผลการจัดการเรียนรู้แบบอุปนัยและนิรนัยที่มีต่อความสามารถในการให้เหตุผลและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่อง ลำดับของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5. *วารสารวิจัยรำไพพรรณี*, *12*(3), 147 – 159

วราภา วงษานนท์ และนฤมล ศักดิ์ปกรณ์กานต์. (2557). การใช้โปรแกรม GeoGebra ประกอบการเรียนรู้ในการแก้โจทย์ปัญหา เรื่องรูปเรขาคณิต สามมิติและปริมาตรของทรงสี่เหลี่ยมมุมฉากสาหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ตามกระบวนการแก้ปัญหาของโพลยา. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (สทมส.), 20*(2), 75 - 84.

วิภาพร ทิพย์รักษา. (2560). *การศึกษาความเข้าใจและความคงทนในการเรียนรู้ เรื่อง พาราโบลา ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยจัดกิจกรรมการเรียนรู้ผ่านโปรแกรม GeoGebra*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, อุบลราชธานี.

วีริศ กิตติวรากูล และคณะ. (2562). การศึกษาความรู้เชิงมโนทัศน์และความสามารถในการพิสูจน์ เรื่อง วงกลมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ที่ได้รับการจัดการเรียนการสอนด้วยวิธีการสร้างข้อความคาดการณ์และการพิสูจน์ร่วมกับ โปรแกรม GeoGebra. *วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม, 18*(2), 67 – 74.

สุทิน บับภาวะตา. (2558). ผลของการใช้โปรแกรม GeoGebra ประกอบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ทางคณิตศาสตร์ตามทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปเรขาคณิตสองมิติและสามมิติที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์. *วารสารครุพิบูล ฉบับพิเศษ*, 50 - 61

อริสา แก้วทิพย์. (2562). *การวิจัยปฏิบัติการเพื่อพัฒนาความรู้เชิงมโนทัศน์และความรู้เชิงขั้นตอนด้วยการจัดการเรียนรู้ตามแนวทฤษฎีการสร้างสรรค์ความรู้ผ่านชิ้นงานร่วมกับโปรแกรม GeoGebra เรื่อง ภาคตัดกรวย สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.

อัมพร ม้าคนอง. (2557). *คณิตศาสตร์สำหรับครูมัธยม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

การจัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคเพื่อนคู่คิด (Think-Pair-Share) เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่องความน่าจะเป็นของเหตุการณ์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5

Learning Management by Using Think-Pair Share Technique to Promote Mathematics Problem Solving Ability on Probability of Mattayomsuksa 5 Students

ปวริศ นันทรัตน์กุล

Pawarit Nuntharatkul

โรงเรียนโพธาวัฒนาเสนี ราชบุรี 70120

E-mail: pawaritku67@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ และ (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่องความน่าจะเป็นของเหตุการณ์ โดยใช้การจัดการเรียนรู้เทคนิคเพื่อนคู่คิด (Think-Pair-Share) กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนโพธาวัฒนาเสนี ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 45 คน โดยการเลือกแบบสุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) แผนการจัดการเรียนรู้ 2) แบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ 3) แบบประเมินความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (One Sample t-test) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิจัยพบว่า (1) ความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์หลังเรียนของนักเรียนสูงกว่าเกณฑ์คะแนนร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (2) ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคเพื่อนคู่คิด (Think-Pair-Share) ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ก) ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ข) ด้านกิจกรรมการเรียนรู้ ค) ด้านบรรยากาศในการเรียนรู้ ง) ด้านการวัดและประเมินผล ตามลำดับ

คำสำคัญ: การจัดการเรียนรู้ เทคนิคเพื่อนคู่คิด ความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์

Abstract

The purposes of this research were: (1) to promote Mathematics problem solving ability and (2) to study the satisfaction of Mattayomsuksa 5 students towards using Think-Pair-Share technique with Probability. The sample group of this research was 45 Mattayomsuksa 5 students who were studying in the second semester, 2021 academic year of Phothawattanasenee School. The research instruments were: 1) lesson plans 2) problem solving skill test and 3) satisfaction questionnaire. The collected data were analyzed by using

one sample t-test and Standard Deviation. The results were followed: (1) The Mathematics problem solving ability of students after using Think-Pair-Share were higher than the criteria of 70 percent with the statistical significance at the level of 0.5. and (2) The overall satisfaction of students towards using Think-Pair-Share with Mathematics were at the highest level. Considering each aspect ordered from the highest to the least. The findings indicate that the highest average score were a) benefits b) learning activities c) learning atmosphere and d) assessment, respectively.

Keywords: Learning Management, Think-Pair Share Technique, Mathematics Problem Solving Ability

บทนำ

การศึกษาในปัจจุบันต้องมุ่งเน้นการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้ผู้เรียนมีทักษะในศตวรรษที่ 21 เพื่อให้ได้ทั้งความรู้และทักษะที่จำเป็นในการดำรงชีวิต คณิตศาสตร์มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จในการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เนื่องจากคณิตศาสตร์ช่วยให้มนุษย์มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คิดอย่างมีเหตุผล เป็นระบบ มีแบบแผน สามารถวิเคราะห์ปัญหาหรือสถานการณ์ได้อย่างรอบครอบและถี่ถ้วน ช่วยให้คาดการณ์ วางแผน ตัดสินใจแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม การศึกษาคณิตศาสตร์จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันสมัยและสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560)

จากการศึกษาพบว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนโพธาวัฒนาเสนี บางส่วนมีความสับสนในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ของจำนวนที่เกิดขึ้นในเหตุการณ์ และจำนวนทั้งหมดที่อาจจะเกิดขึ้น ทำให้การหาค่าความน่าจะเป็นของเหตุการณ์นั้นผิดพลาด จึงส่งผลให้ความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนไม่เป็นที่น่าพอใจ มีสาเหตุมาจากการสอนในรูปแบบของการบรรยายที่เน้นครูเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้ โดยนักเรียนจะเรียนรู้การแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ผ่านความคิดของครูเป็นหลัก กล่าวคือครูแก้ปัญหาอย่างไร นักเรียนจะดำเนินการแก้ปัญหาอย่างนั้น ซึ่งการสอนในลักษณะนี้ทำให้นักเรียนไม่เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง ไม่สามารถคิดแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ที่เชื่อมโยงความรู้กับสถานการณ์อื่น ๆ อีกทั้งพื้นฐานของวิชาคณิตศาสตร์เป็นวิชาที่มีเนื้อหาเป็นนามธรรม ยากที่จะอธิบายเข้าใจได้ง่าย ทำให้นักเรียนรู้สึกเบื่อหน่ายในการเรียน ดังนั้นวิธีการสอนแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ต้องเน้นนักเรียนเป็นสำคัญ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2560) โดยครูเปลี่ยนบทบาทจากผู้สอน เป็นโค้ชผู้ให้คำแนะนำกระตุ้นให้นักเรียนมีทักษะในการคิด วิเคราะห์หาความรู้ด้วยตนเอง และเปิดโอกาสให้นักเรียนได้แสดงออกทางความคิดแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างนักเรียนด้วยกัน

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยทำการศึกษาการจัดการเรียนรู้ที่พัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์พบว่า เทคนิคเพื่อนคู่คิด (Think-Pair-Share) เป็นเทคนิคการเรียนแบบร่วมมือระหว่างผู้เรียนสอง

คนที่จับคู่กัน โดยเริ่มจากปัญหา นักเรียนแต่ละคนหาคำตอบด้วยตนเองก่อน แล้วแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคู่ของตนเอง จากนั้นนำความรู้ที่ได้ไปนำเสนอให้นักเรียนในชั้นได้ฟัง ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนดังนี้ 1) การคิด (Think) 2) การจับคู่ (Pair) 3) การแลกเปลี่ยน (Share) (อุษา ภิรมย์รักษ์, 2562) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรวรรณ ปานทโชติ (2561) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ที่ส่งเสริมความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ตามขั้นตอนของโพลยาร่วมกับเทคนิคเพื่อนคู่คิด ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์สูงกว่าเกณฑ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีเจตคติต่อวิชาคณิตศาสตร์โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ด้วยเหตุผลดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการจัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคเพื่อนคู่คิด (Think-Pair-Share) เพื่อพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่องความน่าจะเป็นของเหตุการณ์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนโพธาวัฒนาเสนี เพื่อให้นักเรียนมีทักษะในการคิดวิเคราะห์ คิดอย่างมีวิจารณญาณ และแก้ไขปัญหาได้โดยใช้ความร่วมมือ และสร้างภาวะผู้นำในการแชร์ประสบการณ์ความรู้ให้แก่เพื่อนร่วมชั้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่องความน่าจะเป็นของเหตุการณ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 หลังเรียนเทียบกับเกณฑ์ร้อยละ 70 โดยใช้การจัดการเรียนรู้เทคนิคเพื่อนคู่คิด (Think-Pair-Share)

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ เรื่องความน่าจะเป็นของเหตุการณ์ โดยใช้การจัดการเรียนรู้เทคนิคเพื่อนคู่คิด (Think-Pair-Share)

การทบทวนวรรณกรรม

การจัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคเพื่อนคู่คิด (Think-Pair-Share)

Rahayu & Suningsih (2018) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคเพื่อนคู่คิด เป็นรูปแบบการเรียนรู้แบบร่วมมือที่เน้นการเปิดโอกาสให้นักเรียนได้ทำงานอย่างอิสระและให้ความร่วมมือกับผู้อื่น แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน 1) ขั้นคิด (คิดทีละคน) 2) คู่ (คิดเป็นคู่กับเพื่อนร่วมที่นั่ง) 3) แบ่งปัน (แบ่งปันคำตอบของคุณกับคู่อื่นหรือทั้งชั้น)

Sugiarto & Sumarsono (2014) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคเพื่อนคู่คิด ได้รับการพัฒนาโดยนักวิทยาศาสตร์หลายคนในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา โดยมีพื้นฐานที่สำคัญคือการทำให้นักเรียนกระตือรือร้นในกระบวนการจัดการเรียนการเรียนรู้มากขึ้น โดยพูดคุยกับเพื่อนร่วมชั้นเรียน นอกจากนี้กระบวนการจัดการเรียนการเรียนรู้จะดึงดูดนักเรียนยิ่งขึ้นและสนุกยิ่งขึ้นด้วย ดังนั้นการจัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคเพื่อนคู่คิด จึงมีอิทธิพลเชิงบวกแก่นักเรียนในการทำความเข้าใจเนื้อหาที่ครูมอบให้

อมรรัตน์ เตยหอม (2563) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคเพื่อนคู่คิด หมายถึง การเรียนแบบร่วมมือโดยมีการจัดการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้เรียน 2 คน ที่จับคู่กันภายในกลุ่ม โดยจับคู่ในลักษณะคู่คิดที่มีความสามารถแตกต่างกัน กิจกรรมการเรียนที่เริ่มจากครูเสนอสถานการณ์ปัญหาแล้วให้สมาชิกคิดหาคำตอบด้วยตนเอง หลังจากนั้นนักเรียนแต่ละคนไปหาคู่ของตนเองที่จัดไว้ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดซึ่งกันและกัน เมื่อได้ข้อสรุปที่ตรงกันแล้ว นำคำตอบที่ได้มาส่งครู จากนั้นนำเสนอผลสรุปหน้าชั้นเรียน เพื่อหาข้อสรุปประเด็นคำถามของผู้เรียนทั้งชั้น

อรีนา ปัดตาล (2562) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคเพื่อนคู่คิด หมายถึง รูปแบบในการเรียนแบบร่วมมือโดยมีการจัดการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างนักเรียน 2 คน ที่จับคู่กันภายในกลุ่ม โดยเป็นกิจกรรมการเรียนที่เริ่มจากครูเสนอสถานการณ์ปัญหาหรือ โจทย์คำถามและให้สมาชิกคิดหาคำตอบด้วยตนเอง แล้วนำคำตอบไปอภิปรายกับเพื่อนเป็นคู่ เพื่อช่วยกันแบ่งปันความคิดในประเด็นของปัญหาและข้อสรุปจากนั้นนำผลสรุปมานำเสนอหน้าชั้นเรียน เพื่อหาข้อสรุปของประเด็นคำถามจากนักเรียนทั้งชั้น

ความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์

Lubis et al. (2021) กล่าวว่า ความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ หมายถึง ความสามารถในการให้เหตุผลเชิงตรรกะ การสร้างภาพเชิงพื้นที่ การวิเคราะห์ และการคิดเชิงนามธรรม ผ่านการเรียนรู้คณิตศาสตร์ นักเรียนจะพัฒนาความสามารถในการนับ การให้เหตุผล และการแก้ปัญหา ดังนั้นนักเรียนจะต้องสามารถเข้าใจปัญหาได้ โดยมีความสามารถในการอ่านปัญหาที่กำหนด และความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์นั่นขึ้นอยู่กับระดับการอ่านของพวกเขา นักเรียนมักมีปัญหาการอ่านและคำชี้แจงปัญหา

Fasni, Turmudi & Kusnandi (2017) กล่าวว่า ความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ หมายถึง ความสามารถที่สำคัญและต้องมีของนักเรียน ความสามารถในการแก้ปัญหาเป็นหนึ่งในทักษะคณิตศาสตร์พื้นฐานที่นักเรียนต้องเชี่ยวชาญ นอกจากนี้ทักษะการแก้ปัญหาเป็นส่วนสำคัญของการเรียนคณิตศาสตร์ ดังนั้นจึงไม่ควรปล่อยออกจากการเรียนคณิตศาสตร์

วรกมล บุญรักษา (2561) กล่าวว่า ความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ หมายถึง การคิดค้นหาคำตอบของปัญหาทางคณิตศาสตร์โดยใช้ความรู้ ความคิดรวบยอด กระบวนการทางคณิตศาสตร์ ยุทธวิธีการแก้ปัญหาและประสบการณ์ที่มีอยู่ เพื่อวางแผนแก้ปัญหาให้ได้มาซึ่งคำตอบ ตลอดจนสามารถตรวจสอบคำตอบ และความสมเหตุสมผลของคำตอบได้

เพ็ญลดา ทู้ไพเราะ (2559) กล่าวว่า ความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ หมายถึง ความสามารถทางคณิตศาสตร์ ในการดำเนินการแก้ปัญหาหาคำตอบทางคณิตศาสตร์ ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นใหม่และปัญหาเดิม ตลอดจนสามารถตรวจสอบความถูกต้องและความสมเหตุสมผลของการแก้ปัญหา

ความพึงพอใจ

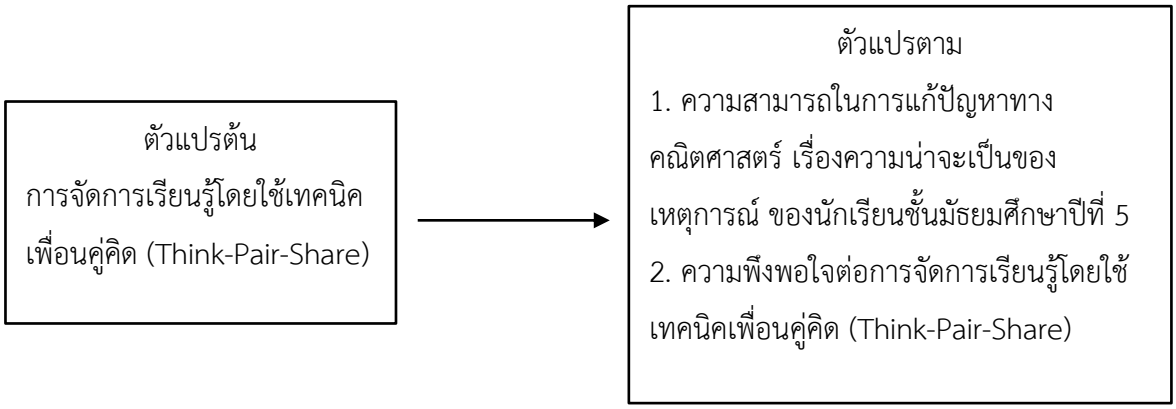
นลินี ย้อนเพชร (2556) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของนักเรียนแต่ละคนที่มีต่อการเรียนรู้ เป็นหัวใจสำคัญของการเรียน เพราะมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนดังนั้นในการจัดการ

เรียนการสอนทำให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจในการเรียนจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะว่าการที่บุคคลจะเรียนรู้หรือมีการพัฒนา จะต้องอยู่ในสภาวะที่พึงพอใจ

รัชนี แก้วมุง (2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง เจตคติทางบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรม ซึ่งเป็นผลให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จ

กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

เป็นวิจัยทดลองขั้นต้น (Pre-Experimental Design) โดยใช้แผนการทดลองแบบ One-Shot Case Study ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนโพธาวัฒนาเสนี อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาราชบุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5/5 จำนวน 45 คน ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนโพธาวัฒนาเสนี ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling)

2. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

2.1 แผนการจัดการเรียนรู้ จำนวน 5 แผน วิเคราะห์หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 (ฉบับปรับปรุง พุทธศักราช 2561) และหลักสูตรสถานศึกษาโรงเรียนโพธาวัฒนาเสนี ฉบับปรับปรุง พุทธศักราช 2563 ในเรื่องของมาตรฐานการเรียน และตัวชี้วัด ของเนื้อหาเรื่องความน่าจะเป็นของ

เหตุการณ์ นำแผนการจัดการเรียนรู้เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญด้านการสอนคณิตศาสตร์ จำนวน 5 ท่าน ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน มีค่า IOC เท่ากับ 0.92 ซึ่งถือว่าสอดคล้องกับเกณฑ์ที่ยอมรับได้

2.2 แบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ ศึกษาแนวคิดความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ สร้างแบบทดสอบอัตนัยจำนวน 15 ข้อ สร้างเกณฑ์การให้คะแนน เสนอแบบวัดความสามารถสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ผลการประเมินมีค่า IOC เท่ากับ 0.96 ซึ่งถือว่าสอดคล้องกับเกณฑ์ความตรงตามเนื้อหายอมรับได้ ทดลองใช้กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนเบญจมราชูทิศ จังหวัดราชบุรี เพื่อวิเคราะห์หาค่าความยากง่าย อำนาจจำแนก ซึ่งพบว่ามีข้อสอบที่ได้มาตราฐานตามเกณฑ์จำนวน 10 ข้อ แล้วนำแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ที่คัดเลือก จำนวน 10 ข้อ (คะแนนเต็ม 10 คะแนน) หาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มีค่าเท่ากับ 0.8 ซึ่งถือว่ายอมรับได้

2.3 แบบประเมินความพึงพอใจ ศึกษาเอกสารและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ สร้างแบบประเมินความพึงพอใจ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยบรรยากาศในการเรียนรู้ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การวัดประเมินผล และประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียน เรื่องความน่าจะเป็นของเหตุการณ์ โดยใช้การจัดการเรียนรู้เทคนิคเพื่อนคู่คิด (Think-Pair-Share) นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน มีค่า IOC เท่ากับ 0.98 ซึ่งถือว่าสอดคล้องกับเกณฑ์ที่ยอมรับได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ผู้วิจัยชี้แจงให้นักเรียนกลุ่มตัวอย่างทราบแนวทางการจัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคเพื่อนคู่คิด (Think-Pair-Share) และจุดประสงค์การเรียนรู้

3.2 ผู้วิจัยดำเนินการจัดการเรียนรู้ตามแผนที่เตรียมไว้ เป็นเวลา 5 คาบ คาบละ 50 นาที

3.3 ผู้วิจัยดำเนินการวัดความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์หลังการจัดการเรียนรู้ จากนั้นบันทึกเป็นคะแนนทดสอบหลังเรียน (Posttest)

3.4 สำรวจความพึงพอใจของนักเรียนต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคเพื่อนคู่คิด (Think-Pair-Share) ด้วยแบบประเมินความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5

3.5 ตรวจให้คะแนนนักเรียนเป็นรายบุคคลจากแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ และแบบประเมินความพึงพอใจ จากนั้นนำผลไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 เปรียบเทียบความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์หลังเรียนเทียบกับเกณฑ์ร้อยละ 70 ด้วยแผนการจัดการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์ เรื่องความน่าจะเป็นของเหตุการณ์ ของนักเรียนชั้น

มัธยมศึกษาปีที่ 5 จากแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (One Sample t-test)

4.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคเพื่อนคู่คิด (Think-Pair-Share) ด้วยแบบประเมินความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แปลผลค่าเฉลี่ยเลขคณิตดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.50 – 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์หลังเรียนเทียบกับเกณฑ์ร้อยละ 70 เรื่องความน่าจะเป็นของเหตุการณ์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5

การทดสอบ	$\bar{X}$	S.D.	คะแนนเกณฑ์	t	p
หลังเรียน	7.16	0.60	7	1.74*	0.045

จากตารางที่ 1 ความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่องความน่าจะเป็นของเหตุการณ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 หลังเรียนโดยใช้เทคนิคเพื่อนคู่คิด (Think-Pair-Share) พบว่า คะแนนสอบหลังเรียนของนักเรียนสูงกว่าเกณฑ์คะแนนร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคเพื่อนคู่คิด (Think-Pair-Share)

รายการประเมิน	M	S.D.	ความหมาย
ด้านบรรยากาศในการเรียนรู้	**4.53**	**0.54**	**มากที่สุด**
1. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ช่วยส่งเสริมให้นักเรียนมีอิสระในการคิดและแสดงความคิดเห็น	4.53	0.55	มากที่สุด
2. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ช่วยส่งเสริมให้นักเรียนได้อภิปรายและแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อน	4.58	0.54	มากที่สุด

รายการประเมิน	M	S.D.	ความหมาย
3. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ช่วยส่งเสริมให้นักเรียนมีความกระตือรือร้นและสนุกสนานในการเรียนรู้	4.49	0.55	มาก
ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้	**4.59**	**0.54**	**มากที่สุด**
4. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ช่วยส่งเสริมให้นักเรียนได้ฝึกคิดวิเคราะห์ และหาแนวทางการแก้ปัญหาอย่างมีขั้นตอน	4.62	0.53	มากที่สุด
5. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ช่วยส่งเสริมให้นักเรียนเป็นผู้ดำเนินการแก้ปัญหาด้วยตนเอง	4.51	0.55	มากที่สุด
6. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ช่วยส่งเสริมให้นักเรียนแก้ปัญหาผ่านสถานการณ์ที่สอดคล้องกับชีวิตจริง	4.64	0.53	มากที่สุด
ด้านการวัดและประเมินผล	**4.51**	**0.54**	**มากที่สุด**
7. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้มีการวัดและประเมินผลด้วยวิธีที่ลากหลาย	4.53	0.55	มากที่สุด
8. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้มีการวัดและประเมินผลและให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อให้นักเรียนพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น	4.64	0.53	มากที่สุด
9. ครูประเมินผลอย่างยุติธรรม	4.36	0.53	มาก
ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	**4.60**	**0.54**	**มากที่สุด**
10. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ช่วยส่งเสริมให้นักเรียนเข้าใจเนื้อหา ช่วยให้สามารถพัฒนาผลการเรียนได้ดีขึ้น	4.49	0.55	มาก
11. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ช่วยส่งเสริมให้นักเรียนได้ฝึกทักษะทางสังคม และสามารถสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ ได้ดี	4.60	0.54	มากที่สุด
12. การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ช่วยส่งเสริมให้นักเรียนนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้	4.71	0.51	มากที่สุด
รวม	**4.56**	**0.54**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคเพื่อนคู่คิด (Think-Pair-Share) ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ 1) ด้านประโยชน์ที่ได้รับ 2) ด้านกิจกรรมการเรียนรู้ 3) ด้านบรรยากาศในการเรียนรู้ 4) ด้านการวัดและประเมินผล ตามลำดับ

สรุป

1. ความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ เรื่องความน่าจะเป็นของเหตุการณ์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 หลังเรียนโดยใช้เทคนิคเพื่อนคู่คิด (Think-Pair-Share) พบว่า คะแนนสอบหลังเรียนของนักเรียนสูงกว่าเกณฑ์คะแนนร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการจัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคเพื่อนคู่คิด (Think-Pair-Share) เป็นวิธีการสอนที่เน้นให้นักเรียนได้อภิปรายร่วมกัน ทำให้นักเรียนได้ช่วยกันคิดแก้ปัญหา โดยการจับคู่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งยังสามารถเชื่อมโยงสาระความรู้ และความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์เข้าด้วยกัน เมื่อนักเรียนปฏิบัติซ้ำจนเกิดความเคยชินจึงส่งผลให้ความสามารถในการแก้ปัญหาของนักเรียนดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษา ภิรมย์รักษ์ (2562) ได้ศึกษา การพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ด้วยการจัดการเรียนรู้แบบการสอนแนะให้รู้คิด (CGI) ร่วมกับเทคนิคเพื่อนคู่คิด (Think-Pair-Share) ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ผลการวิจัยพบว่า คะแนนเฉลี่ยของความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรีนา ปัดตาล (2562) ได้ศึกษา การพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาคณิตศาสตร์ เรื่อง การเรียงสับเปลี่ยน ที่เน้นการคิดแบบฮิวริสติกส์ร่วมกับเทคนิคเพื่อนคู่คิดของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ผลการวิจัยพบว่า คะแนนเฉลี่ยทักษะในการแก้ปัญหาหลังเรียนสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่มีต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคเพื่อนคู่คิด (Think-Pair-Share) ภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ 1) ด้านประโยชน์ที่ได้รับ 2) ด้านกิจกรรมการเรียนรู้ 3) ด้านบรรยากาศในการเรียนรู้ 4) ด้านการวัดและประเมินผล ตามลำดับ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านประโยชน์ที่ได้รับ โดยภาพรวมพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากการจัดการเรียนรู้ที่เน้นให้นักเรียนได้แก้ปัญหาด้วยตนเอง มีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน ส่งผลให้ความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนดีขึ้น อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมทักษะทางสังคม การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของนักเรียนได้เป็นอย่างดี

ด้านกิจกรรมการเรียนรู้ โดยภาพรวมพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากการจัดการเรียนรู้เป็นลักษณะที่นักเรียนทำกิจกรรมเป็นคู่ จึงทำให้เกิดการระดมความคิดในการแก้ปัญหา ประกอบกับครูเลือกปัญหาที่นักเรียนสามารถพบได้ในชีวิตประจำวัน จึงกระตุ้นความสนใจของนักเรียน ส่งผลให้นักเรียนพยายามฝึกคิดเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหานั้น

ด้านบรรยากาศในการเรียนรู้ โดยภาพรวมพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากการจัดการเรียนรู้ช่วยเปิดโอกาสให้นักเรียนได้แสดงออกทางความคิด อภิปรายปัญหาร่วมกันและเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้เรียน

ด้านการวัดและประเมินผล โดยภาพรวมพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากการจัดการเรียนรู้มีวิธีการวัดประเมินผลด้วยวิธีที่หลากหลาย โดยการให้นักเรียนทำใบงาน การใช้

คำถามของครูที่กระตุ้นให้นักเรียนได้คิดหาคำตอบ และประเมินความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนด้วยแบบวัดความสามารถในการแก้ปัญหา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ครูจะต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการมากกว่าผลลัพธ์ และเมื่อนักเรียนได้อธิบายความคิดหรือวิธีการแก้ปัญหาของตน ครูจะต้องรับฟังความคิดเห็นของนักเรียน ในกรณีที่นักเรียนแสดงแนวคิด วิธีการทำและคำตอบที่ไม่ถูกต้อง ครูจะต้องให้นักเรียนคิดหาเหตุผลโดยครูช่วยแนะนำในกรณีที่นักเรียนตอบไม่ได้

2. ครูจะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการแก้ปัญหาในวิธีการที่หลากหลาย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการให้คำแนะนำนักเรียนในการแก้ปัญหา เพราะบางปัญหาอาจจะมีวิธีการแก้ปัญหามากกว่าหนึ่งวิธี การเปิดโอกาสให้นักเรียนคิดเองนั้นจะมีแนวคิด วิธีการและคำตอบที่หลากหลาย ครูจำเป็นต้องสรุปสิ่งที่นักเรียนคิดให้รอบคอบ

3. ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่าการจัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคเพื่อนคู่คิด (Think-Pair-Share) จะพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาของนักเรียนได้ แต่ครูต้องฝึกฝนให้นักเรียนอ่าน และวิเคราะห์โจทย์มากขึ้น หมั่นทบทวนบทเรียนอยู่เสมอ และคอยตรวจสอบดูพัฒนาการของผลที่เกิดขึ้นของนักเรียนหลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาว่า การจัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคเพื่อนคู่คิด (Think-Pair-Share) สามารถนำไปพัฒนาความสามารถในการสื่อสารทางคณิตศาสตร์ได้หรือไม่ เนื่องจากจากการสังเกตของผู้วิจัยในชั้นเรียนพบว่า การที่ครูใช้คำถามถามนักเรียนเป็นการฝึกให้นักเรียนได้คิด และการให้นักเรียนมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อน มีการนำเสนอหน้าชั้นเรียน และมีการอภิปรายร่วมกันนั้นมีส่วนช่วยในการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของนักเรียน จึงน่าจะมีการศึกษาผลการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารทางคณิตศาสตร์โดยการจัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคเพื่อนคู่คิด (Think-Pair-Share) ต่อไป

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). *หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

นลินี ย้อนเพชร. (2556). *ผลการเรียนอีเลิร์นนิงด้วยเทคนิคแบ่งกลุ่มผลสัมฤทธิ์ (STAD) วิชาคณิตศาสตร์ เรื่อง วิธีเรียงสับเปลี่ยนและวิธีจัดหมู่ ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานกลุ่มของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนอู่ทอง.* ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เพ็ญลดา ทู้ไพเราะ. (2559). *ผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบ SSCS ร่วมกับเทคนิคเพื่อนคู่คิด (Think-Pair-Share) เรื่องอัตราส่วนและร้อยละที่มีต่อความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์และ*

ความสามารถในการสื่อสารทางคณิตศาสตร์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2. ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

รัชนี แก้วมุง. (2557). *การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ โดยใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิค STAD ประกอบชุดการเรียนรู้เรื่อง บทประยุกต์ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5.* (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

วรกมล บุญรักษา. (2561). *การจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือเทคนิคการแบ่งกลุ่มผลสัมฤทธิ์ (STAD) ร่วมกับแนวคิด DAPIC ที่มีต่อความสามารถด้านการแก้ปัญหาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ เรื่องทฤษฎีบทพีทาโกรัส สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 2.* การสอนคณิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

อมรรัตน์ เตยหอม. (2563). *ผลการเรียนรู้แบบร่วมมือด้วยเทคนิคเพื่อนคู่คิด ที่มีต่อความสามารถในการให้เหตุผลและผลสัมฤทธิ์ทางคณิตศาสตร์ เรื่อง การคูณ การหาร ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4*. ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

อรีนา ปัดตาล. (2562). *การพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาคณิตศาสตร์ เรื่อง การเรียงสับเปลี่ยน ที่เน้นการคิดแบบฮิวริสติกส์ร่วมกับเทคนิคเพื่อนคู่คิด ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6*. ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อุไรวรรณ ปานทโชติ. (2561). *การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ที่ส่งเสริมความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ตามขั้นตอนของโพลยาร่วมกับเทคนิคเพื่อนคู่คิด.* โปรแกรมวิชาคณิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

อุษา ภิรมย์รักษ์. (2562). *การพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์ด้วยการจัดการเรียนรู้แบบการสอนแนะให้รู้คิด (CGI) ร่วมกับเทคนิคเพื่อนคู่คิด (Think-Pair-Share) ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4*. ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Fasni, N., Turmudi, T., & Kusnandi, K. (2017). Mathematical Problem Solving Ability of Junior High School Students through Ang's Framework for Mathematical Modelling Instruction. *Journal of Physics: Conference Series,* 1-5.

Lubis, A.N.M.T., Widada, W., Herawaty, D., Nugroho, K.U.Z., & Anggoro, A.F.D. (2021). The ability to solve mathematical problems through realistic mathematics learning based on ethnomathematics. *Journal of Physics: Conference Series,* 1-6.

Rahayu, S. & Suningsih, A. (2018). The Effects of Type Learning Model Numbered Head Together and Think Pair Share. *International Journal of Trends in Mathematics Education Research, 1*(1), 19-21.

Sugiarto, D. & Sumarsono, P. (2014). The Implementation of Think-Pair-Share Model to Improve Students' Ability in Reading Narrative Texts. *International Journal of English and Education, 3*(3), 206-215.

การสร้างแอนิเมชัน 2 มิติประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์ เรื่อง รู้ไว้ใช้ไม่หลงทาง ในสถานการณ์ โควิด–19 สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนวัดคานหาม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

Creation of 2D Animations for Learning Unit Learning of Geography Strain, In Subject You Do Not Get Lost To COVID-19 Area the Situation for Prathomsuksa 4 Students at Wat Khanham School, Phra Nakhon Si Ayutthaya

รัชพล ยิ่งเจริญสมสุข[1] และนรเศรษฐ์ เตชะ[2]

Ratchapon Yingcharoensomsuk[1] and Noraseth Thecha[2]

นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตร์บัณฑิต สาขาสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา[1]

อาจารย์ประจำสาขาสังคมศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพรนะนครศรีอยุธยา[2]

E-mail: ratchapon1152@gmail.com[1], noraseth_wizard@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของแอนิเมชัน 2 มิติและคู่มือการใช้งานการสร้างแอนิเมชัน 2 มิติสาระภูมิศาสตร์ (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ที่มีต่อการสอนโดยใช้แอนิเมชัน 2 มิติ ประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์ เรื่อง รู้ไว้ใช้ไม่หลงทางในสถานการณ์ โควิด-19 ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนวัดคานหาม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงกึ่งทดลองโดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4/1 ของโรงเรียนวัดคานหาม จำนวน 38 คน ที่ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบไปด้วยแอนิเมชัน 2 มิติ แบบประเมินประสิทธิภาพแอนิเมชัน 2 มิติ และคู่มือการใช้แอนิเมชัน 2 มิติ แบบประเมินความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่อง รู้ไว้ใช้ไม่หลงทาง ในสถานการณ์โควิด–19 สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลวิจัยปรากฏว่า (1) แอนิเมชัน 2 มิติและคู่มือการใช้งานการสร้างแอนิเมชัน 2 มิติสาระภูมิศาสตร์ ได้ผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญอยู่ในระดับมากมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้เพื่อประกอบการเรียนการสอน (2) พบว่าความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่อง รู้ไว้ใช้ไม่หลงทาง ในสถานการณ์ โควิด–19 สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: แอนิเมชัน 2 มิติ โควิด-19 สาระภูมิศาสตร์ พระนครศรีอยุธยา

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the effectiveness of 2D animation and a manual for creating 2D animation in geography (2) to study the satisfaction of grade 4

students towards teaching using 2D animations assemble a geography unit learning you do not get lost to COVID-19 area of students in grade 4, Wat Khanham School Phra Nakhon Si Ayutthaya Province This research is a quasi-experimental research by gathering prom students in Prathomsuksa 4/1 Wat Khanham School the sample group is 38 obtained by selecting a specific. Tools of this research are 2D Animation, 2D Animation Performance Assessment, 2D Animation Handbook and Questionnaire for Satisfaction Assessment of student. Statistics in this study were used means and standard elevation. The result of the research showed that (1) 2D animation and the manual for creating 2D animations in geography were evaluated by experts at high level of effectiveness that suitable for instruction. (2) It was found that the students' satisfaction with the 2D animation overall at the highest level.

Keywords: 2D animation, COVID-19, Geography Strain, Phra Nakorn Si Ayutthaya

บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โควิด-19 ทำให้ผู้คนเกิดความวิตกกังวลไปทั่วโลก มีการปิดเมือง ปิดประเทศ เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรค ผู้คนไม่จำเป็นก็ไม่ออกนอกบ้าน ไม่กล้าอยู่ในที่คนพลุกพล่าน รวมถึงในด้านการศึกษา ก็ต้องตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนและปรับตัว เพื่อให้เกิดความยั่งยืนต่อการเรียนการสอนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โควิด-19 เพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่กระจายของเชื้อโรคต่าง ๆ ในอนาคตมากขึ้นด้วยจึงส่งผลให้การจัดการเรียนรู้ประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์เป็นไปอย่างยากลำบากเนื่องจากหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์จำเป็นที่จะต้องมีสื่อการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับนักเรียนเพื่อสร้างความเข้าใจในเนื้อหาได้ด้วยตนเองและในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 จึงจำเป็นที่จะต้องมีสื่อการเรียนรู้ที่เข้าถึงได้ง่ายและได้รับความสนใจจากนักเรียน เช่น แอนิเมชัน 2 มิติ

การจัดการเรียนการสอนออนไลน์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 โรงเรียนหลายแห่งไม่สามารถจัดการเรียนการสอนได้ตามปกติ จึงอาจนำรูปแบบการจัดการเรียนการสอนทางไกล (Distance Learning) มาผสมผสาน หรือใช้ในการจัดการเรียนการสอนแทนที่วิธีการแบบปกติ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา, 2564)

ในรายวิชาสังคมศึกษาได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19เนื่องจากยังไม่มีสื่อการเรียนรู้ในหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์ที่สร้างความเข้าใจและสอดคล้องกับบริบทของนักเรียนในแต่ละโรงเรียนจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนและประยุกต์การจัดการเรียนการสอนและสื่อการสอนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

การศึกษาภูมิศาสตร์ไม่จำเป็นต้องศึกษาสิ่งต่าง ๆ ที่มีอยู่บนผิวโลกให้ได้ทั้งหมดแต่จะมีการเลือกสรรเนื้อหาสาระให้เหมาะกับประสบการณ์เดิมของผู้เรียน และเห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับ

วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในหลักสูตรและมีกระบวนการเรียนการสอนในเชิงวิทยาศาสตร์เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจในมโนคติพื้นฐานทางภูมิศาสตร์ที่แสดงให้เห็น หลักการ เงื่อนไขและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับพื้นที่ที่ปรากฏอยู่ทั่วไปในโลกและเพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในการสำรวจและการใช้แผนที่และมีเจตคติที่ดีต่อสภาพ แวดล้อมทางธรรมชาติและสังคม ในการเรียนการสอนสังคมศึกษานอกจากจะต้องให้ผู้เรียน ได้รับความรู้แล้ว ทักษะและเจตคติยังเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากที่ครูสังคมศึกษาควรคำนึงถึงการเรียน การสอนภูมิศาสตร์จึงสมควรเน้นทักษะที่ควรให้แก่ผู้เรียนอันได้แก่ ทักษะในการสำรวจและใช้ แผนที่ที่ต้องอาศัยการสังเกต วิเคราะห์ สังเคราะห์ และตัดสินใจและพัฒนาเจตคติที่จำเป็นแก่การ เป็นพลเมืองดีและมีความรับผิดชอบต่อสังคม (สุมนทิพย์ บุญสมบัติ, 2533)

สื่อการเรียนการสอนเป็นสิ่งที่มีบทบาทอย่างมากในการเรียนการสอน เนื่องจากเป็นตัวกลางที่ช่วยให้การสื่อสารระหว่างผู้สอนและผู้เรียนดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจความหมายของเนื้อหา บทเรียนได้ตรงกับที่ผู้สอนต้องการ ไม่ว่าสื่อนั้นจะอยู่ในรูปแบบใดก็ตามล้วนแต่เป็นทรัพยากรที่สามารถอำนวย ความสะดวกในการเรียนรู้ได้ทั้งสิ้น กล่าวคือ สื่อการเรียนการสอนเป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะช่วยให้ผู้เรียนสามารถเข้าใจเนื้อหาบทเรียนที่ยุ่งยากซับซ้อนได้ง่ายขึ้นในระยะเวลาอันสั้นและช่วยให้เกิดความคิดรวบยอดในเรื่องนั้นได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ขณะเดียวกันยังช่วยกระตุ้นและสร้างความสนใจให้กับผู้เรียน ทำให้เกิดความสนุกสนานและไม่รู้สึกเบื่อหน่ายการเรียน นอกจากนี้การใช้สื่อยังช่วยทำให้ ผู้เรียนมีความเข้าใจตรงกันในกรณีที่เรื่องที่สอนเป็นนามธรรมและยากต่อความเข้าใจ ทำให้ผู้เรียนเกิดประสบการณ์ร่วมกันในวิชาที่เรียน (กิดานันท์ มลิทอง, 2548)

แอนิเมชัน คือ การทำให้ภาพนิ่งเกิดการเคลื่อนไหว มีการใส่เสียงประกอบ และมีสีสันสดใส จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้นักเรียนจำเป็นที่จะต้องพึ่งพาสื่อการเรียนรู้ในการศึกษาเนื้อหาในรายวิชาต่าง ๆ การสร้างแอนิเมชัน 2 มิติประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์เป็นสิ่งที่ช่วยให้นักเรียนเห็นภาพและเกิดจิตนาการเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของตนเองได้จึงทำให้งานที่พัฒนาเป็นแอนิเมชันมีความน่าสนใจมากขึ้น

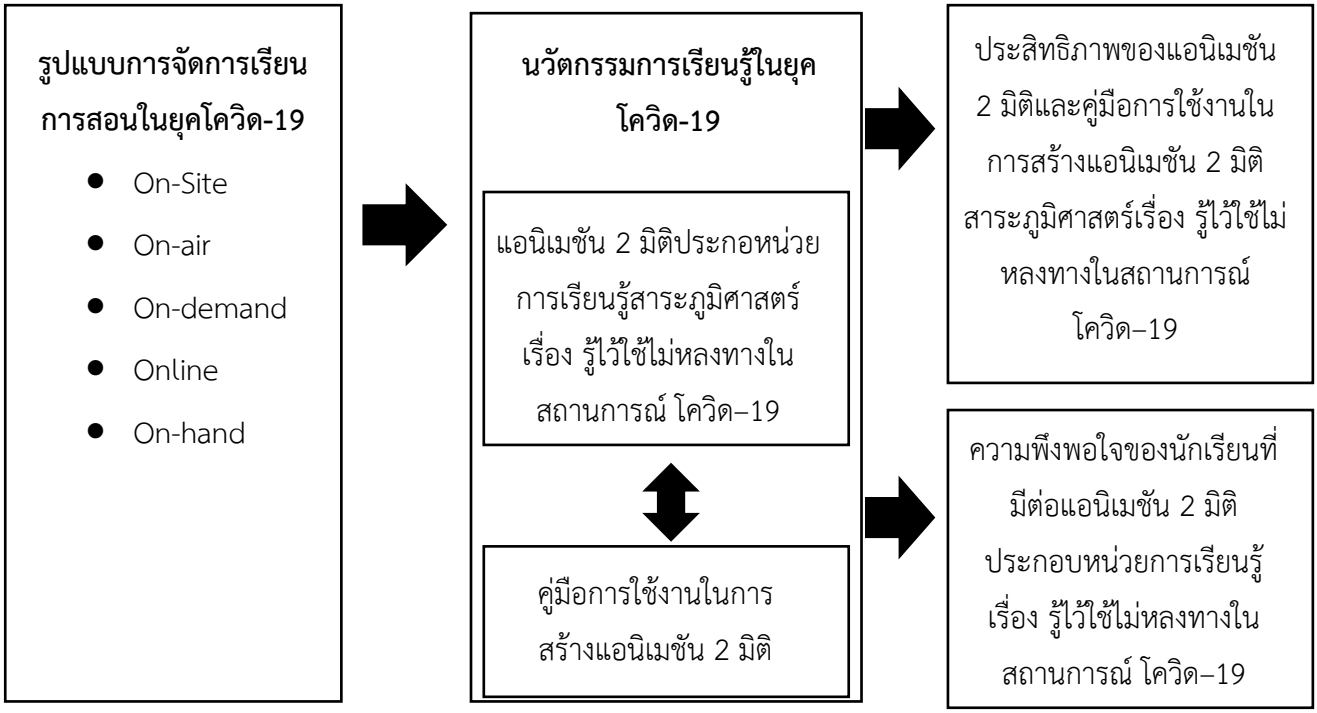
เนื่องสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โควิด-19 ทำให้สถานศึกษาโรงเรียนวัดคานหามจำเป็นที่จะต้องจัดการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์การจัดการเรียนรู้ในรูปแบบออนไลน์ไม่เหมาะสมกับผู้เรียนบางส่วน เพราะปัจจัยสภาพแวดล้อมและสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นต่อผู้เรียน ทำให้การเรียนรู้ดำเนินไปอย่างยากลำบาก ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะสร้างแอนิเมชัน 2 มิติประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์ เรื่อง รู้ไว้ใช้ไม่หลงทางในสถานการณ์ โควิด-19 ประกอบการสอนสาระการเรียนรู้ภูมิศาสตร์จำเป็นที่ต้องสอนนักเรียนในเรื่อง การใช้แผนที่ ลักษณะทางกายภาพของจังหวัด เครื่องมือทางภูมิศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนวัดคานหาม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนั้นการพัฒนาสื่อสารการสอนโดยการสร้างเป็นแอนิเมชัน 2 มิติจึงเป็นทางเลือกที่ดีในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โควิด-19 เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ของผู้เรียนให้ดำเนินต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของแอนิเมชัน 2 มิติและคู่มือการใช้งานการสร้างแอนิเมชัน 2 มิติประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์ เรื่อง รู้ไว้ใช้ไม่หลงทางในสถานการณ์ โควิด-19 ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ที่มีต่อการสอนโดยใช้แอนิเมชัน 2 มิติประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์ เรื่อง รู้ไว้ใช้ไม่หลงทางในสถานการณ์ โควิด-19 ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ข้อตกลงเบื้องต้น

ผู้วิจัยเป็นนักศึกษาที่อยู่ในช่วงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเรียนการสอนจากปกติที่ผู้เรียนและผู้สอนสามารถเผชิญหน้ากันในห้องเรียน เปลี่ยนมาเป็นรูปแบบการสอนออนไลน์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. แอนิเมชัน 2 มิติ หมายถึง กระบวนการที่เฟรมแต่ละเฟรมของภาพยนตร์ถูกผลิตขึ้นต่างหากจะกันทีละเฟรม แล้วนำมาร้อยเรียงเข้าด้วยกัน โดยการฉายต่อเนื่องกัน ไม่ว่าจากวิธีการใช้คอมพิวเตอร์ กราฟฟิค ถ่ายภาพรูปวาด หรือรูปถ่ายแต่ละขณะของหุ่นจำลองที่ค่อยๆ ขยับเมื่อนำภาพดังกล่าวมาฉาย ด้วยความเร็วตั้งแต่ 16 เฟรมต่อวินาที ขึ้นไป เราจะเห็นเหมือนว่าภาพดังกล่าวเคลื่อนไหวได้ต่อเนื่องกัน ทั้งนี้เน่าองจาก การเห็นภาพติดตาในทาง คอมพิวเตอร์ การจัดเก็บภาพแบบแอนิเมชันที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในอินเทอร์เน็ต ได้แก่เก็บในรูปแบบ GIF MNG SVG และแฟรช แอนิเมชัน 2 มิติประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์

เรื่อง รู้ไว้ใช้ไม่หลงทาง ในสถานการณ์ โควิด-19 ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ประกอบด้วย แอนิเมชันที่ 1 เรื่อง การใช้แผนที่และสัญลักษณ์ในแผนที่ แอนิเมชันที่ 2 เรื่อง ลักษณะทางกายภาพของจังหวัด แอนิเมชันที่ 3 เรื่อง เครื่องมือทางภูมิศาสตร์

2. คู่มือ หมายถึง คู่มือการใช้นวัตกรรม แอนิเมชัน 2 มิติ ประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์ เรื่อง รู้ไว้ใช้ไม่หลงทาง ในสถานการณ์ โควิด–19 สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนวัดคานหาม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบไปด้วยหัวข้อ 1) จุดประสงค์ของนวัตกรรม 2) ทฤษฎี หลักการ หรือแนวคิดในการพัฒนานวัตกรรม 3) คำชี้แจงเกี่ยวกับการใช้นวัตกรรม 4)การสร้าง แอนิเมชัน 2 มิติ 5) ขั้นตอนการสร้างแอนิเมชันด้วย Animaker 6) ขั้นตอนการใช้นวัตกรรม 7)บทบาทของครูผู้สอน 8)บทบาทของผู้เรียน 9) การวัดและประเมินผล 10)แผนการจัดการเรียนรู้

3. สาระภูมิศาสตร์ หมายถึง ลักษณะของโลกทางกายภาพ ลักษณะทางกายภาพ แหล่งทรัพยากรและภูมิอากาศของประเทศไทย และภูมิภาคต่าง ๆ ของโลก การใช้แผนที่และเครื่องมือทางภูมิศาสตร์ ความสัมพันธ์กันของสิ่งต่าง ๆ ในระบบธรรมชาติ ความสัมพันธ์ของมนุษย์กับสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติและสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้น การนำเสนอข้อมูลภูมิสารสนเทศ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

5. โควิด-19 หมายถึงสถานการณ์ที่มีโรคติดต่อซึ่งเกิดจากไวรัสโคโรนาชนิดที่มีการค้นพบล่าสุด ไวรัสและโรคอุบัติใหม่นี้ไม่เป็นที่รู้จักเลยก่อนที่จะมีการระบาดในเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีนในเดือนธันวาคมปี 2019 ขณะนี้โรคโควิด 19 มีการระบาดใหญ่ไปทั่ว ส่งผลกระทบแก่หลายประเทศทั่วโลก

6. หน่วยการเรียนรู้ หมายถึง หน่วยย่อยที่อยู่ในโครงสร้างเวลาเรียน ประกอบไปด้วยตัวชี้วัดสาระสำคัญ และจำนวนชั่วโมงในการเรียนในแต่ละหน่วยย่อย หน่วยการเรียนรู้เรื่องรู้ไว้ใช้ไม่หลงทาง ในสถานการณ์โควิด-19 ประกอบไปด้วย 1 หน่วย 3 แผน ได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 1 รอบรู้เรื่อง แผนที่ แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 2 จุดสังเกตเด่นชัด แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 3 ใช้อย่างไรเครื่องมือภูมิศาสตร์

7. นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 หมายถึง นักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนวัดคานหาม ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564

8. โรงเรียนวัดคานหาม หมายถึง โรงเรียนวัดคานหาม อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

9. ประสิทธิภาพของแอนิเมชัน หมายถึง คุณภาพของแอนิเมชันที่สร้างขึ้นและนำไปทดลองและแก้ไขเพื่อให้มีประสิทธิภาพ

10. ความพึงพอใจของนักเรียน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของนักเรียนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจนักเรียนที่มีต่อการสร้างแอนิเมชัน 2 มิติประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์ เรื่อง รู้ไว้ใช้ไม่หลงทาง ในสถานการณ์ โควิด-19 ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ที่กำลังเรียนรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สาระการเรียนรู้ ภูมิศาสตร์ ส14101 ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 โรงเรียนวัดคานหาม อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 จำนวน 1 ห้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น 38 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

1. แอนิเมชัน 2 มิติประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์ เรื่อง รู้ไว้ใช้ไม่หลงทาง ในสถานการณ์โควิด-19 ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนวัดคานหาม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามหลักสูตรขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ประกอบด้วย

แอนิเมชันที่ 1 เรื่อง การใช้แผนที่และสัญลักษณ์ในแผนที่

แอนิเมชันที่ 2 เรื่อง ลักษณะทางกายภาพของจังหวัด

แอนิเมชันที่ 3 เรื่อง เครื่องมือทางภูมิศาสตร์

2. คู่มือการใช้นวัตกรรมแอนิเมชัน 2 มิติประกอบการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์เรื่องรู้ไว้ใช้ไม่หลงทางในสถานการณ์ โควิด-19 สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนวัดคานหามจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อแอนิเมชัน 2 มิติสาระภูมิศาสตร์ประกอบหน่วยการเรียนรู้ เรื่อง รู้ไว้ใช้ไม่หลงทาง ในสถานการณ์ โควิด-19

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แบบประเมินประสิทธิภาพของแอนิเมชัน 2 มิติสาระภูมิศาสตร์ประกอบหน่วยการเรียนรู้ เรื่อง รู้ไว้ใช้ไม่หลงทาง ในสถานการณ์ โควิด-19

2. แบบประเมินประสิทธิภาพของคู่มือการใช้แอนิเมชัน 2 มิติสาระภูมิศาสตร์ประกอบหน่วยการเรียนรู้ เรื่อง รู้ไว้ใช้ไม่หลงทาง ในสถานการณ์ โควิด-19

3. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อแอนิเมชัน 2 มิติสาระภูมิศาสตร์ประกอบหน่วยการเรียนรู้ เรื่อง รู้ไว้ใช้ไม่หลงทาง ในสถานการณ์ โควิด-19

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ผลแบบประเมินประสิทธิภาพของแอนิเมชัน 2 มิติสาระภูมิศาสตร์ประกอบหน่วยการเรียนรู้ เรื่อง รู้ไว้ใช้ไม่หลงทาง ในสถานการณ์ โควิด-19 พิจารณาจากการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน

2. วิเคราะห์ผลแบบประเมินประสิทธิภาพของคู่มือการใช้แอนิเมชัน 2 มิติสาระภูมิศาสตร์ประกอบหน่วยการเรียนรู้ เรื่อง รู้ใช้ไว้ไม่หลงทาง ในสถานการณ์ โควิด-19 พิจารณาจากการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน

3. วิเคราะห์ผลแบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ที่มีต่อแอนิเมชัน 2 มิติ สาระภูมิศาสตร์ประกอบหน่วยการเรียนรู้ เรื่อง รู้ไว้ใช้ไม่หลงทาง ในสถานการณ์ โควิด-19 โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลประสิทธิภาพของแอนิเมชัน 2 มิติประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์ เรื่อง รู้ไว้ใช้ไม่หลงทาง ในสถานการณ์ โควิด-19 สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ได้พิจารณาจากการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน

ตารางที่ 1 แสดงผลประสิทธิภาพของแอนิเมชัน 2 มิติประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์ เรื่องรู้ไว้ใช้ไม่หลงทาง ในสถานการณ์ โควิด-19 สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4

รายการประเมิน	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.ความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาสาระกับจุดประสงค์	4.45	0.51	มาก
2.ความเหมาะสมของปริมาณเนื้อหาในบทเรียน	4.40	0.50	มาก
3.เนื้อหาสาระที่นำเสนอเข้าใจได้ง่าย	4.35	0.67	มาก
4.ความน่าสนใจและประโยชน์ของความรู้ที่ได้รับ	4.40	0.50	มาก
5.ความสอดคล้องระหว่างสื่อการเรียนรู้กับเนื้อหา	4.15	0.67	มาก
6.ภาพที่ใช้สื่อมีความสอดคล้องกับเนื้อหา	3.90	0.31	มาก
7.ภาพที่ใช้ประกอบสื่อมีความน่าสนใจสามารถสื่อสารออกมาได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม	4.35	0.49	มาก
8.ภาพประกอบมีความเหมาะสมกับนักเรียน	4.40	0.50	มาก
9.ความชัดเจนของคำแนะนำในการใช้สื่อ	4.00	0.00	มาก
10.ความง่ายต่อการเรียนรู้	4.65	0.49	มากที่สุด
11.การออกแบบสื่อการเรียนรู้มีความเหมาะสม	3.90	0.45	มาก
รวมเฉลี่ย	**4.26**	**0.46**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพของแอนิเมชัน 2 มิติประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์ เรื่องรู้ไว้ใช้ไม่หลงทางในสถานการณ์ โควิด-19 สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โดยรวมมีประสิทธิภาพมาก ($\overline{X}$ = 4.26 , S.D. = 0.46)

ตอนที่ 2 ผลประสิทธิภาพของคู่มือการใช้แอนิเมชัน 2 มิติประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์ เรื่องรู้ไว้ใช้ไม่หลงทางในสถานการณ์ โควิด-19 สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 ได้พิจารณาจากการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน

ตารางที่ 2 แสดงผลประเมินประสิทธิภาพของคู่มือการใช้แอนิเมชัน 2 มิติประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์ เรื่องรู้ไว้ใช้ไม่หลงทางในสถานการณ์ โควิด-19

รายการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.เนื้อหามีความชัดเจนน่าเชื่อถือ	4.00	0.00	มาก
2.จัดลำดับหัวข้อได้อย่างถูกต้อง	3.67	0.58	มาก
3.มีการอธิบายเนื้อหาได้อย่างถูกต้อง	4.00	0.00	มาก
4.สามารถนำไปเผยแพร่ให้กับผู้ใช้งานได้	3.67	0.58	มาก
5.สามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้จริง	4.00	0.00	มาก
6.เนื้อหาโดยรวมมีประโยชน์อย่างมากต่อผู้ใช้งาน	4.67	0.58	มากที่สุด
7.การจัดภาพ ข้อความมีความเหมาะสมเป็นระเบียบ	4.33	0.58	มาก
8.การใช้สีของข้อความ สีพื้นมีความเหมาะสม	4.00	0.00	มาก
9.ขนาดตัวอักษรและขนาดรูปภาพเหมาะสม	4.00	0.00	มาก
10.การออกแบบดึงดูดความสนใจของผู้ใช้งาน	4.33	0.58	มาก
11.การลำดับขั้นตอนการเรียบเรียงตั้งแต่ต้นจนจบมีความเหมาะสม	4.00	0.00	มาก
12.จุดประสงค์ของนวัตกรรมมีความชัดเจน ครบถ้วน	4.33	0.58	มาก
13.ทฤษฎี หลักการ หรือแนวคิดในการพัฒนานวัตกรรมมีความน่าเชื่อถือและครบถ้วนชัดเจน	4.33	0.58	มาก
14.องค์ประกอบของคำชี้แจงเกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมมีความชัดเจน ครบถ้วนเพียงพอ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.33	0.58	มาก
15.รูปแบบสื่อแอนิเมชัน 2 มิติ มีความน่าสนใจ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการสร้างได้	4.00	0.00	มาก
16.ขั้นตอนการสร้างนวัตกรรมโดยใช้โปรแกรม Animaker เป็นลำดับขั้นตอน เข้าใจง่าย มีรายละเอียดครบถ้วน	4.00	0.00	มาก
17.ขั้นตอนการใช้นวัตกรรมสามารถชี้แนะแนวทางในการใช้นวัตกรรมให้บรรลุตามจุดประสงค์เรียนรู้	3.67	0.58	มาก
18.บทบาทของครูผู้สอน ระบุสิ่งที่ครูผู้สอนต้องเตรียมในการใช้สื่อแอนิเมชัน 2 มิติ ได้ละเอียดครบถ้วน	4.00	0.00	มาก
19.บทบาทของผู้เรียน ระบุสิ่งที่นักเรียนปฏิบัติได้ชัดเจนและสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้	3.67	0.58	มาก

20.การวัดและประเมินผล สามารถวัดได้ครอบคลุมจุดประสงค์การเรียนรู้ และเครื่องมือที่ใช้วัดและประเมินครอบคลุมกับจุดประสงค์การเรียนรู้	4.00	0.00	มาก
21.แผนการจัดการเรียนรู้ ตรงตามหลักสูตรแกนกลางขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 และมีเนื้อหาเหมาะสมกับวัยและความสนใจของผู้เรียน	4.67	0.58	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	**4.07**	**0.3**	**มาก**

จากตารางที่ 2 พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพคู่มือการใช้แอนิเมชัน 2 มิติ ประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์ เรื่องรู้ไว้ใช้ไม่หลงทางในสถานการณ์ โควิด-19 สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โดยรวมมีประสิทธิภาพมาก ($\overline{X}$ = 4.07 , S.D. = 0.3)

ตอนที่ 3 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อแอนิเมชัน 2 มิติประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์ เรื่องรู้ไว้ใช้ไม่หลงทางในสถานการณ์ โควิด-19 สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 พิจารณาจากการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากนักเรียนจำนวน 38 คน

ตารางที่ 3 แสดงผลประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อแอนิเมชัน 2 มิติประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์ เรื่องรู้ไว้ใช้ไม่หลงทางในสถานการณ์ โควิด-19 สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 38 คน

รายการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
1.เนื้อหาในแอนิเมชัน 2 มิติ เรื่อง รู้ไว้ใช้ไม่หลงทาง ในสถานการณ์ โควิด-19 มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้	5.00	0.00	มากที่สุด
2.การจัดเรียงของเนื้อหาอย่างเหมาะสม	5.00	0.00	มากที่สุด
3.ผู้เรียนสามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาได้อย่างรวดเร็ว	4.80	0.32	มากที่สุด
4.เนื้อหาที่นำเสนอสามารถเข้าใจได้ง่าย	4.60	0.80	มากที่สุด
5.ผู้เรียนสามารถนำความรู้ในครั้งนี้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้	4.20	0.40	มากที่สุด
6.ภาพที่ใช้สื่อมีความสอดคล้องกับเนื้อหา	5.00	0.00	มากที่สุด
7.ภาพที่ใช้ประกอบสื่อมีความน่าสนใจสามารถสื่อสารออกมาได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม	5.00	0.00	มากที่สุด
8.วิดีโอที่ใช้มีความชัดเจน สวยงาม และน่าสนใจ	4.80	0.32	มากที่สุด
9.ภาพประกอบมีสีที่คมชัดและน่าสนใจ	4.80	0.32	มากที่สุด
10.รูปแบบการเชื่อมโยงของเนื้อหาทำให้ผู้เรียนเข้าใจง่าย	4.20	0.40	มาก
11.การใช้โทนสีภาพเป็นสีโทนเดียวกันดูแล้วสบายตา	5.00	0.00	มากที่สุด

รวม	**4.76**	**0.23**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อแอนิเมชัน 2 มิติประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์ เรื่องรู้ไว้ใช้ไม่หลงทางในสถานการณ์ โควิด-19 สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.76 , S.D. = 0.23) โดยเนื้อหามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การจัดเรียงของเนื้อหาอย่างเหมาะสม ผู้เรียนสามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาได้อย่างรวดเร็ว เนื้อหาที่นำเสนอและรูปแบบการเชื่อมโยงของเนื้อหาทำให้ผู้เรียนเข้าใจง่าย ผู้เรียนสามารถนำความรู้ในครั้งนี้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ วิดีโอที่ใช้มีความชัดเจนสวยงาม ภาพที่ใช้ประกอบสื่อมีความน่าสนใจสามารถสื่อสารออกมาได้อย่างชัดเจนและเหมาะสมและการใช้โทนสีภาพเป็นสีโทนเดียวกันดูแล้วสบายตาน่าสนใจ

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผล

จากการศึกษาทดลองสรุปผลได้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพของแอนิเมชัน 2 มิติประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์ เรื่องรู้ไว้ใช้ไม่หลงทางในสถานการณ์ โควิด-19 สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โดยรวมมีประสิทธิภาพมาก ($\overline{X}$ = 4.26 , S.D. = 0.46)

2. ประสิทธิภาพคู่มือการใช้แอนิเมชัน 2 มิติประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์ เรื่องรู้ไว้ใช้ไม่หลงทางในสถานการณ์ โควิด-19 สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โดยรวมมีประสิทธิภาพมาก ($\overline{X}$ = 4.07 , S.D. = 0.3)

3. ความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อแอนิเมชัน 2 มิติประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์ เรื่องรู้ไว้ใช้ไม่หลงทางในสถานการณ์ โควิด-19 สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.76 , S.D. = 0.23)

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ ทำให้แอนิเมชัน 2 มิติประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์ เรื่องรู้ไว้ใช้ไม่หลงทางในสถานการณ์ โควิด-19 สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนวัดคานหาม อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประสิทธิภาพ เมื่อนำไปจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในรายวิชาตามเนื้อหาทั้ง 3 ประกอบด้วย แอนิเมชันที่ 1 เรื่อง การใช้แผนที่และสัญลักษณ์ในแผนที่ แอนิเมชันที่ 2 เรื่อง ลักษณะ ทางกายภาพของจังหวัด แอนิเมชันที่ 3 เรื่อง เครื่องมือทางภูมิศาสตร์ โดย แอนิเมชัน 2 มิติประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์ เรื่องรู้ไว้ใช้ไม่หลงทางในสถานการณ์ โควิด-19 มีความโดดเด่นในด้าน 1) ความง่ายต่อการเรียนรู้ 2) เนื้อหาโดยรวมมีประโยชน์อย่างมากต่อผู้ใช้งาน 3) แผนการจัดการเรียนรู้ตรงตามหลักสูตรแกนกลางขั้นพื้นฐานพุทธศักราช2551และมีเนื้อหาเหมาะสมกับวัยและความสนใจของผู้เรียน 4) เนื้อหาในแอนิเมชัน 2 มิติมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์กาเรียนรู้ 5)การจัดเรียงของเนื้อหาอย่างเหมาะสม 6) ภาพที่ใช้ประกอบสื่อมีความน่าสนใจสามารถสื่อสารออกได้เหมาะสมอย่างชัดเจน 7) การใช้โทนสีภาพเป็นสีโทน

เดียวกันดูแล้วสบายตา โดยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในระดับมากที่สุด จุดอ่อนของแอนิเมชัน 2 มิติประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์ เรื่องรู้ไว้ใช้ไม่หลงทางในสถานการณ์ โควิด-19 มีดังนี้ 1) ภาพที่ใช้สื่อสอดคล้องกับเนื้อหา 2) จัดลำดับหัวข้อได้อย่างถูกต้อง 3) สามารถนำไปเผยแพร่ให้กับผู้ใช้งานได้ 4) ขั้นตอนการใช้นวัตกรรมสามารถชี้แนะแนวทางในการใช้นวัตกรรมให้บรรลุตามจุดประสงค์การเรียนรู้ 5)บทบาทของผู้เรียนระบุสิ่งที่นักเรียนปฏิบัติได้ชัดเจนและสอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้ โดยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในระดับมาก ทำให้ผู้เรียนมีพัฒนาการด้านความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวเพิ่มขึ้นและจากผลการวิจัยดังกล่าวผู้วิจัยขออภิปรายสาเหตุที่ทำให้การวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานดังนี้

1. ประสิทธิภาพของแอนิเมชัน 2 มิติประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์ เรื่องรู้ไว้ใช้ไม่หลงทางในสถานการณ์ โควิด-19 ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนวัดคานหาม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดี แอนิเมชัน 2 มิติที่ผู้สอนสร้างขึ้น ซึ่งเป็นรูปแบบของการสื่อสารระหว่างผู้สอนและผู้เรียน สรุปได้คือ ให้ผู้สอนถ่ายทอดเนื้อหาและประสบการณ์ผ่านสื่อการเรียนรู้แอนิเมชัน 2 มิติ เพื่อให้นักเรียนได้มีองค์ความรู้เพิ่มขึ้นและสามารถทำความเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายในสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โควิด-19 ซึ่งได้สอดคล้องกับผลการวิจัยของผดุงชัย วงศ์กลาง, (2557) ได้ค้นคว้าเรื่อง บทเรียนโมบายในรูปแบบการ์ตูนแอนิเมชันสำหรับการเรียนแบบร่วมมือ เรื่อง อาเซียนศึกษา ของนักเรียนประถมศึกษาปีที่ 4 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างและหาประสิทธิภาพของบทเรียน โมบายในรูปแบบการ์ตูนแอนิเมชันเรื่องอาเซียนศึกษา มีประสิทธิภาพเท่ากับ 84.66 : 81.33 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดคือ 80-80 ผลสัมฤทธิ์ของกลุ่มทดลองที่เรียนด้วย บทเรียนด้วยบทเรียนโมบายและการเรียนแบบร่วมมือ มีผลสัมฤทธิ์สูงกว่า กลุ่มที่เรียนด้วยบทเรียนโมบาย และกลุ่มที่ เรียนด้วยวิธีการสอนแบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ประสิทธิภาพของคู่มือการใช้งานการสร้างแอนิเมชัน 2 มิติประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์ เรื่องรู้ไว้ใช้ไม่หลงทางในสถานการณ์ โควิด-19 ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนวัดคานหาม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับดี คู่มือการใช้งานการสร้างแอนิเมชัน 2 มิติ จุดประสงค์ของนวัตกรรมมีความชัดเจนครบถ้วน สามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้จริง การลำดับขั้นตอนการเรียบเรียงตั้งแต่ต้นจนจบมีความเหมาะสมซึ่งมีความสอดคล้องกับ เอกวุฒิ ไกรมาก (2541, น. 51) ได้ให้ความหมายของคู่มือว่าเป็นหนังสือที่เขียน ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการทำความเข้าใจและง่ายต่อการปฏิบัติตามได้ ในการกระทำกิจกรรม อย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อส่งเสริมและประกอบการเรียนการสอนให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการเรียน โดยใช้แอนิเมชัน 2 มิติประกอบหน่วยการเรียนรู้สาระภูมิศาสตร์ เรื่องรู้ไว้ใช้ไม่หลงทางในสถานการณ์ โควิด-19 ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนวัดคานหาม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมาก โดยเนื้อหามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การจัดเรียงของเนื้อหาอย่างเหมาะสม ผู้เรียนสามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาได้อย่างรวดเร็ว เนื้อหาที่นำเสนอและรูปแบบการเชื่อมโยงของเนื้อหาทำให้ผู้เรียนเข้าใจง่าย ผู้เรียนสามารถนำความรู้ในครั้งนี้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ วิดีโอที่ใช้มีความชัดเจนสวยงาม ภาพที่ใช้ประกอบสื่อมีความน่าสนใจสามารถสื่อสารออกมาได้อย่างชัดเจนและเหมาะสมและการใช้โทนสีภาพเป็นสีโทนเดียวกันดูแล้วสบายตาน่าสนใจ ซึ่งสอดคล้องกับ (เกวลี ฝังดีและคณะ

, 2556) ได้ค้นคว้าเรื่องการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนใน หลักสูตรของภาควิชาสถิติคณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2556 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือนักศึกษาที่กำลังศึกษาในหลักสูตรของภาควิชาสถิติคณะวิทยาศาสตร์ ประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี และนักศึกษาระดับปริญญาโท ภาควิชาสถิติคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2556 จำนวน ทั้งหมด 306 คนได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 298 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.39 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามด้วยมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยผ่านการทดสอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคด้วยค่า 0.945

บรรณานุกรม

กิดานันท์ มลิทอง. (2548). *เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม.* กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์.

เกวลี ฝังดีและคณะ. (2556). *ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรของภาควิชาสถิติคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยแขนแก่น.* ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาสถิติ. มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ผดุงชัย วงศ์กลาง. (2557). *การพัฒนาบทเรียนโมบายในรูปแบบการ์ตูนแอนิเมชันสำหรับการเรียนแบบร่วมมือ เรื่อง อาเซียนศึกษา ของนักเรียนประถมศึกษาปีที่ 4*. วารสารวิจัย มข. มส..เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุมนทิพย์ บุญสมบัติ. (2533). *ความหมายและความสำคัญของวิชาสังคมศึกษาเอกสารการสอนชุดวิชาการสอนสังคมศึกษา.* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2564). *แนวทางการจัดการเรียนการสอนในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19).* สืบค้นจาก https://www.coid19.obec.go.th

อุทัย พรรณสุดใจ. (2545). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี.* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัญฑิต). สาขาสังคมวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาเกษตรศาสตร์.

เอกวุฒิ ไกรมาก. (2541). *คู่มือการบริหารบุคลากร.* กรุงเทพฯ: แพร่วิทยา.

การหาคุณภาพและประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้วิชาเทอร์โมไดนามิกส์

Finding the Quality and Efficiency of the Thermodynamics Learning Management Plan

เอกชัย รัตนบรรลือ[1] ภูษิต โชติสวัสดิ์[2] เกษม เจนวิไลศิลป์[3] กุศล สมุทรคชรินทร์[4]
วิโรจน์ สุขนารี[5] อลิสา เข็มทอง[6] และธนภัทร สุทธิวรวุฒิกุล[7]
Aekchai Rattabanlue[1] Phusit Chotswasd[2] Kasem Jenwilaisip[3] Kusol Samutkhocharin[4]
Viroj Suknaree[5] Alisa Kamthong[6] and Thanaphat Sutthiworawutkul[7]
สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ[1-7]
E–mail: aekchai.r@rmutsb.ac.th[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อหาคุณภาพและประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้วิชาเทอร์โมไดนามิกส์ (2) เพื่อหาความพึงพอใจต่อแผนการจัดการเรียนรู้วิชาเทอร์โมไดนามิกส์ และ (3) เพื่อหาค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่างเรียนและคะแนนเฉลี่ยหลังเรียน โดยการหาคุณภาพ ทำการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้เรื่องเทอร์โมไดนามิกส์ จำนวน 5 ท่าน ผลการประเมินคุณภาพและความพึงพอใจพบว่า (1) แผนการจัดการเรียนรู้วิชาเทอร์โมไดนามิกส์ ด้านวัตถุประสงค์ มีคุณภาพในระดับดี, ด้านเนื้อหา มีคุณภาพในระดับ, ด้านกระบวนการจัดการเรียนรู้ มีคุณภาพในระดับดี, ด้านสื่อ มีคุณภาพในระดับดี, (2) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อแผนการจัดการเรียนรู้วิชาเทอร์โมไดนามิกส์ โดยผู้เชี่ยวชาญ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือความเหมาะสมของเนื้อหา ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และความเหมาะสมในการใช้ภาษากับระดับของผู้เรียนอยู่ในระดับดี และ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อแผนการจัดการเรียนรู้วิชาเทอร์โมไดนามิกส์ โดยกลุ่มตัวอย่าง ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเหมาะสมของเนื้อหาและความเหมาะสมของปริมาณสื่อกับเวลาที่ใช้ในการสอน อยู่ในระดับดีมาก และ (3) ผลการหาคะแนนเฉลี่ยระหว่างเรียนและคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนคิดเป็นร้อยละ 71.29 และร้อยละ 80.92 เมื่อนำคะแนนดังกล่าวไปหาค่า t-test ได้คะแนนที่ 8.01 ซึ่งสูงกว่า 2.1098 (ค่า t จาก ตารางค่าวิกฤตของการแจกแจงแบบ t ในภาคผนวก) แสดงให้เห็นว่าผู้เรียนมีความรู้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: แผนการจัดการเรียนรู้ คุณภาพ ประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ

Abstract

The objective of this research is (1) finding the quality and efficiency of the Thermodynamics Learning Management Plan (2) find satisfaction in the Thermodynamics Learning Management Plan and (3) finding the test scores during class and after class. By evaluating from 5 experts who are knowledgeable about thermodynamics finding quality

and satisfaction. The results found this quality and satisfaction evaluation found that (1) the thermodynamics learning plan, in terms of the purpose was at a good quality. In terms of the content was at a good quality. In terms of the learning management process was at a good quality. (2) The result of satisfaction in the Thermodynamics Learning Management Plan by experts showed that the aspect with the highest average was the appropriateness of the content, the consistency with the objectives and the appropriateness of the language usage and the level of learners which was at a good level. And The result of satisfaction assessment by the sample group. The aspect with the highest mean was the appropriateness of the content and the appropriateness of the amount of media and time spent in teaching, which is at a very good level. And (3) The results of the test scores during class and after class were 71.29% and 80.92%. When these scores were taken to find the t-test, the score was 8.01, which was higher than 2.1098 (the t-value from the critical t-distribution table in the appendix), It was shown that the learners had a statistically significant increase in knowledge at the 0.05 level.

Keywords: Learning management plan, Quality, Efficiency, Satisfaction

บทนำ

การจัดการศึกษาในระดับปริญญาตรี สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล (ค.อ.บ.) มีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตครูช่างที่มีคุณภาพ และผู้ช่วยวิศวกรในการทำงานด้านต่าง ๆ ดังนั้นจึงต้องมีความรู้พื้นฐานทางด้านวิศวกรรมที่จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานกับงานที่ตนเองรับผิดชอบ วิชาเทอร์โมไดนามิกส์เป็นวิชาในแขนงวิทยาศาสตร์ประยุกต์วิชาหนึ่ง ซึ่งเป็นวิชาพื้นฐานที่จะต้องนำไปใช้ต่อเนื่องในรายวิชาอื่น เช่น การทำความเย็นและปรับอากาศ กลศาสตร์ของไหล หม้อไอน้ำอุตสาหกรรม วิศวกรรมโรงผลิตต้นกำลัง เป็นต้น เนื้อหาวิชาเทอร์โมไดนามิกส์ มีความซับซ้อนและยากต่อการทำความเข้าใจให้แก่ผู้ที่ศึกษา ทำให้ผู้เรียนมีความรู้สึกว่าวิชาเทอร์โมไดนามิกส์เป็นวิชาที่ยาก ซึ่งตามหลักสูตรปริญญาตรีสาขาวิศวกรรมเครื่องกลได้กำหนดคำอธิบายรายวิชาให้ศึกษาเกี่ยวกับคุณสมบัติทางเทอร์โมไดนามิกส์ กฎข้อที่หนึ่งและ กฎข้อที่สองของเทอร์โมไดนามิกส์ งานและความร้อน พลังงานและความสัมพันธ์ของพลังงานระบบปิดและระบบเปิด ที่มีการไหลคงที่และสภาวะคงที่ ที่มีการไหลสม่ำเสมอและสาวะสม่ำเสมอ เครื่องยนต์ความร้อน ปั๊มความร้อน และเครื่องทำความเย็นเอนโทรปี การเปลี่ยนรูปของพลังงาน ก๊าซอุดมคติ กระบวนการต่าง ๆ ของเทอร์โมไดนามิกส์ พื้นฐานการถ่ายเทความร้อนเบื้องต้น ผู้จัดทำจึงได้ทำการสำรวจและเก็บข้อมูลผลการเรียนเบื้องต้นจากอาจารย์ผู้สอนในรายวิชาเทอร์โมไดนามิกส์ จากคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิพบว่า

ตารางที่ 1 ผลการเรียนในรายวิชาเทอร์โมไดนามิกส์ ของนักศึกษาสาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล

ปีการศึกษา	จำนวนนักศึกษา	เกรด								
		A	B+	B	C+	C	D+	D	F	W
2558	28	-	-	2	2	7	9	3	5	-
2559	33	1	-	1	2	6	13	10	-	-
2560	22	2	1	1	2	2	5	9	-	-

จากตารางที่ 1 เป็นกลุ่มประชากรใน 3 ภาคการศึกษา มีจำนวนนักศึกษาที่ได้ผ่านการเรียนในวิชานี้มาแล้วจำนวน 83 คน พบปัญหาในการเรียนวิชานี้คือ นักศึกษาสอบตก และสอบได้คะแนนไม่ ผ่านเกณฑ์หรือได้เกรดต่ำกว่า C+ จำนวนมาก 83% หรือประมาณ 69 คน จากนักเรียนทั้งหมด 83 คน จากการสัมภาษณ์นักศึกษาบางส่วนพบว่านักศึกษายังขาดความเข้าใจ เกี่ยวกับพื้นฐานทางเทอร์โมไดนามิกส์อยู่มาก จึงส่งผลให้เกิดปัญหาดังกล่าวขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความคิดที่ดำเนินการสร้างแผนการจัดการเรียนรู้วิชาเทอร์โมไดนามิกส์ ที่เรียบเรียงเนื้อหาให้ง่ายการเรียนรู้และทำความเข้าใจ เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษาที่ทำการศึกษาในรายวิชาดังกล่าว เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาในรายวิชาต่อเนื่องอื่น ๆ รวมถึง แก้ปัญหาเรื่องผลการเรียนที่ได้ระดับคะแนนไม่ดีหรือ ไม่ผ่าน

วัตถุประสงค์

มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อหาคุณภาพและประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้วิชาเทอร์โมไดนามิกส์ (2) เพื่อหาความพึงพอใจต่อแผนการจัดการเรียนรู้วิชาเทอร์โมไดนามิกส์ และ (3) เพื่อหาค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่างเรียนและคะแนนเฉลี่ยหลังเรียน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

คำอธิบายรายวิชาที่ใช้จัดทำแผนการจัดการเรียนรู้รายวิชาเทอร์โมไดนามิกส์มีดังนี้ คุณสมบัติทางเทอร์โมไดนามิกส์ กฎข้อที่หนึ่งและ กฎข้อที่สองของเทอร์โมไดนามิกส์ งานและความร้อน พลังงานและความสัมพันธ์ของพลังงาน ระบบเปิดและระบบปิด ที่มีการไหลคงที่และสภาวะคงที่ ที่มีการไหลสม่ำเสมอและสภาวะสม่ำเสมอ เครื่องยนต์ความร้อน ปั๊มความร้อน และเครื่องทำความเย็น เอนโทรปี การเปลี่ยนรูปของพลังงาน แก๊สอุดมคติ กระบวนการต่าง ๆ ของเทอร์โมไดนามิกส์ พื้นฐานการถ่ายเทความร้อนเบื้องต้น

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร: นักศึกษานักศึกษาสาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ที่ลงทะเบียนเรียน วิชาเทอร์โมไดนามิกส์

กลุ่มตัวอย่าง: นักศึกษานักศึกษาสาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ชั้นปีที่ 2 ที่ลงทะเบียนเรียน วิชาเทอร์โมไดนามิกส์ จำนวน 18 คน ที่ทดลองใช้แผนการจัดการเรียนรู้วิชาเทอร์โมไดนามิกส์ ที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

ทิชาพงษ์ พวงรัตน์ (2555) ทำการพัฒนาและหาประสิทธิภาพของเอกสารประกอบการเรียน การสอนวิชางานเครื่องมือกลซีเอ็นซี รหัสวิชา 2102-2110 หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) พุทธศักราช 2545 (ปรับปรุง 2546) มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก เอกสารประกอบการเรียนมี ประสิทธิภาพ เท่ากับ 88.34/85.00 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ 80/80 ที่ได้กำหนดไว้ผลสัมฤทธิ์ทางการ เรียนของนักเรียนที่เรียนด้วยเอกสารประกอบการเรียน วิชางานเครื่องมือกลซีเอ็นซี รหัสวิชา 2102-2110 หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) พุทธศักราช 2545 (ปรับปรุง 2546) หลังเรียนสูง กว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความพึงพอใจในการเรียนการสอนโดยใช้เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน วิชางานเครื่องมือกลซีเอ็นซี รหัสวิชา 2102-2110 อยู่ในระดับดีมาก

เพียงพร วงศ์คำจันทร์, ประยูร บุญใช้และ ภูมิพงศ์ จอมหงษ์พิพัฒน์ (2555) ได้ศึกษาการพัฒนาชุดกิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์ โดยใช้รูปแบบการสอนแบบ 4 MAT เรื่องตัวหารร่วมมาก (ห.ร.ม.) และตัวคูณร่วมน้อย (ค.ร.น.) ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ผลการวิจัยพบว่า 1) ชุดกิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์ตามรูปแบบการสอนแบบ 4 MAT เรื่องตัวหารร่วมมาก (ห.ร.ม.) และตัวคูณร่วมน้อย (ค.ร.น.) ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 มีประสิทธิภาพ 82.55/82.07 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ประสิทธิภาพที่ตั้งไว้คือ 75/75 2) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเรื่องตัวหารร่วมมาก (ห.ร.ม.) และตัวคูณร่วมน้อย (ค.ร.น.) ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่ได้รับการสอนโดยใช้ชุดกิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์ตามรูปแบบการสอนแบบ 4 MAT หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) ความพึงพอใจต่อการเรียนคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ที่ได้รับการสอนโดยใช้ชุดกิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์ตามรูปแบบหงสอนแบบ 4 MAT อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65

วีรชาติ ลือชา (2556) ได้สร้างชุดสาธิตและฝึกปฏิบัติวงจรไฟฟ้ากระแสตรง ชุดสาธิตและฝึกปฏิบัติวงจรไฟฟ้ากระแสตรง ที่สร้างขึ้นได้นำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 1 สาขางานติดตั้งไฟฟ้า วิทยาลัยเทคโนโลยีโปลิเทคนิคล้านนาเชียงใหม่ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556 จำนวน 34 คน โดยให้กลุ่มตัวอย่างใช้ชุดสาธิตและฝึกปฏิบัติที่สร้างขึ้น หลังจากทำการสอนแต่ละหัวข้อเรื่องเสร็จแล้วให้นักศึกษาได้ลงมือปฏิบัติตามใบงานและทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ โดยภาพรวมเท่ากับ 4.63 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ คือ 3.50 และมีประสิทธิเท่ากับ 77.35/80.25 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 75/75 ที่กำหนดไว้

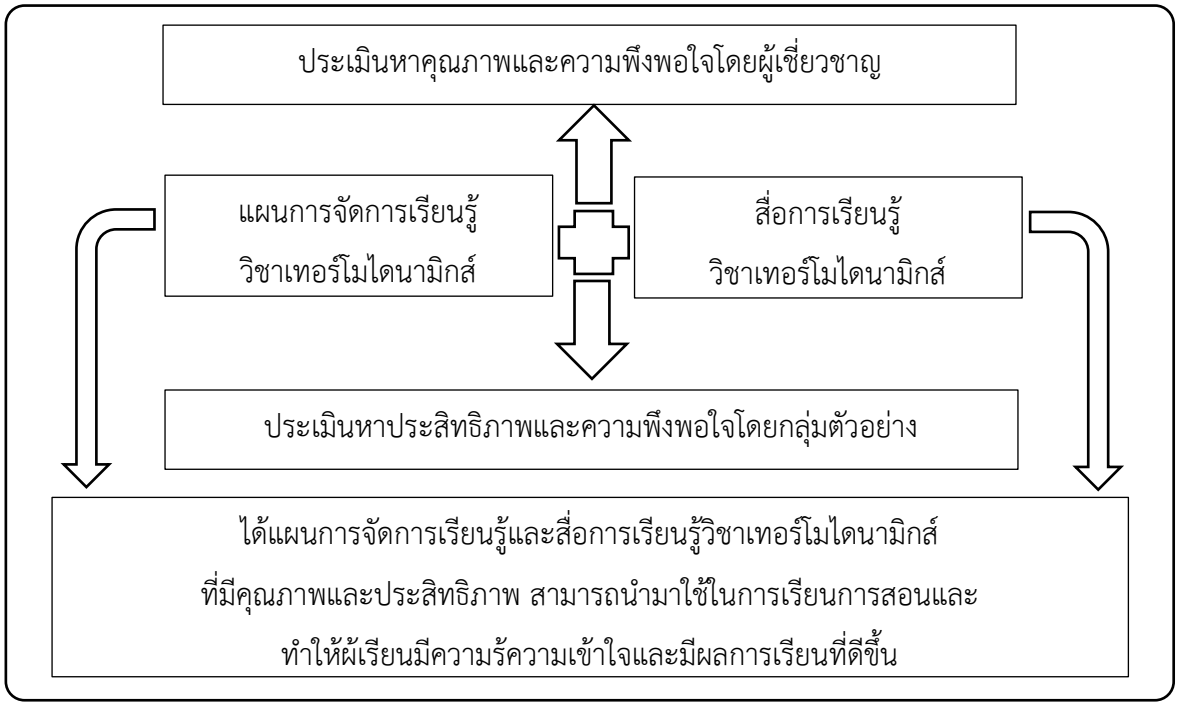
อัฐษนันท์ ลัทธิรมย์. (2559). การพัฒนาและหาประสิทธิภาพของเอกสารคำสอนวิชาการเขียนแบบด้วยคอมพิวเตอร์ รหัสวิชา 2102-2102 หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) พุทธศักราช 2545 (ปรับปรุง 2546) มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก เอกสารประกอบการ เรียนมีประสิทธิภาพ เท่ากับ 83.21/81.22 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ 80/80 ที่ได้กำหนดไว้ผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนของนักเรียนที่เรียนด้วยเอกสารประกอบการเรียน วิชาการเขียนแบบด้วยคอมพิวเตอร์ รหัสวิชา 2102-2102 หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความพึงพอใจ ในการเรียนการสอนโดยใช้เอกสารประกอบการเรียนการสอน วิชาการเขียนแบบด้วยคอมพิวเตอร์ รหัส วิชา 2102-2102 โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ชัยยศ ดำรงกิจโกศล และชาติขาย ชุมจันทร์ (2559) ได้สร้างและหาประสิทธิภาพชุดสาธิตระบบอัดอากาศซุปเปอร์ชาร์ทแบบรูท ผลการวิจัยพบว่า ผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสมของชุดสาธิตอยู่ในระดับดีมาก และเมื่อนำไปใช้จริงชุดสาธิตมีประสิทธิภาพเท่ากับ 83.47/82.50 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ 80/80 ที่ตั้งไว้และผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อชุดสาธิตอยู่ในระดับดีมาก ดังนั้นสรุปได้ว่า ชุดสาธิตที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพในการสอนเป็นอย่างดี

จากการทบทวนวรรณกรรม สรุปได้ว่า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ 1) เอกสารประกอบการเรียน หรือแผนการจัดการเรียนรู้ 2) แบบทดสอบก่อนเรียน แบบทดสอบระหว่างเรียน และแบบทดสอบหลังเรียน 3) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ในการเรียนทั้งรายวิชา และ 4) แบบสอบถามความพึงพอใจในการเรียนของนักเรียนที่เรียนวิชาเทอร์โมไดนามิกส์ โดยสถิติที่ ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าประสิทธิภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ขั้นตอน คือขั้นหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง การหาค่าสถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล การหาประสิทธิภาพ และความพึงพอใจ

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการดำเนินการวิจัยเพื่อหาคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของแผนการจัดการเรียนรู้วิชาเทอร์โมไดนามิกส์

วิธีการดำเนินการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการหาคุณภาพและประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้วิชาเทอร์โมไดนามิกส์ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตและการดำเนินการวิจัย ตามหัวข้อ ดังต่อนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แผนการจัดการเรียนรู้วิชาเทอร์โมไดนามิกส์
2. แบบประเมิน
    2.1 แบบประเมินคุณภาพของแผนการจัดการเรียนรู้วิชาเทอร์โมไดนามิกส์
    2.2 แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อแผนการจัดการเรียนรู้วิชาเทอร์โมไดนามิกส์
3. แบบทดสอบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
    3.1 แบบทดสอบระหว่างเรียน – หลังเรียน

การสร้างคู่มือการใช้งานและแผนการจัดการเรียนรู้

ซึ่งมีลำดับขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎีในเรื่องที่เกี่ยวข้องในการสร้างแผนการจัดการเรียนรู้
2. จัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ของวิชาเทอร์โมไดนามิกส์
3. จัดทำสื่อการสอนวิชาเทอร์โมไดนามิกส์
4. นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินคุณภาพและความพึงพอใจแผนการจัดการเรียนรู้ ซึ่งทั้ง 5 ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ 2 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญภายนอกมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ 3 ท่าน
6. นำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
7. นำแผนการจัดการเรียนรู้วิชาเทอร์โมไดนามิกส์มาทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง และให้กลุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจ
8. นำผลการทำแบบทดสอบระหว่างเรียน – หลังเรียน ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้วิชาเทอร์โมไดนามิกส์
9. สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์หาคะแนนเฉลี่ยเพื่อใช้ในการหาคุณภาพและความพึงพอใจ
2. วิเคราะห์หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อใช้ในการหาคุณภาพและความพึงพอใจ
3. ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของคะแนนทดสอบระหว่างเรียนและหลังเรียน
4. วิเคราะห์หาประสิทธิภาพของชุดการสอน

ผลการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยเรื่องการหาคุณภาพและประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้วิชาเทอร์โมไดนามิกส์ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อหาคุณภาพและประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้วิชาเทอร์โมไดนามิกส์ (2) เพื่อหาความพึงพอใจต่อแผนการจัดการเรียนรู้วิชาเทอร์โมไดนามิกส์ และ (3) เพื่อหาค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่างเรียนและคะแนนเฉลี่ยหลังเรียน จากวัตถุประสงค์ดังกล่าว จึงได้ผลการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ผลการหาค่าคุณภาพและประสิทธิภาพ

ผลการหาคุณภาพของแผนการจัดการเรียนรู้วิชางานเทอร์โมไดนามิกส์ โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน แสดงได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพของแผนการจัดการเรียนรู้และสื่อการสอนในรายวิชางานเทอร์โมไดนามิกส์ โดยผู้เชี่ยวชาญ

รายการประเมิน	$\bar{x}$ (n = 5)	S.D.	ระดับคุณภาพ
ด้านวัตถุประสงค์			
1. ครอบคลุมพฤติกรรมการเรียนรู้ทั้ง 3 ด้าน พุทธิพิสัย จิตพิสัย ทักษะพิสัย	4.20	0.48	ดี
2. ระบุพฤติกรรมที่สามารถวัดและประเมินผลได้	4.40	0.55	ดี
3. ระบุพฤติกรรมที่กำหนดเหมาะสมกับเวลา เนื้อหา ผู้เรียน	3.80	0.48	ดี
ด้านเนื้อหา			
1. ถูกต้องตามหลักวิชาการ	4.00	0	ดี
2. ครบถ้วน เพียงพอที่จะเป็นพื้นฐานในการสร้างความรู้ใหม่	4.00	0	ดี
3. ความเหมาะสมกับมาตรฐานตัวชีวัด	4.60	0.58	ดีมาก
4. ความเหมาะสม ของความยากง่าย	4.40	0.55	ดี
5. ความถูกต้อง ชัดเจนของสมการ	4.40	0.55	ดี
6. ความถูกต้อง ชัดเจนของภาพประกอบ	4.40	0.55	ดี
7. ความถูกต้องและเหมาะสมของตัวอย่าง	4.00	0	ดี
8. ความเหมาะสมในการใช้ภาษา	4.20	0.84	ดี
9. ความเหมาะสมกับพัฒนาการของผู้เรียน	4.00	0	ดี
10. ความเหมาะสมกับความสนใจของผู้เรียน	4.00	0	ดี
ด้านกระบวนการจัดการเรียนรู้			
1. สอดคล้องตรงกับจุดประสงค์การเรียนรู้	4.40	0.55	ดี
2. สอดคล้องกับความต้องการ ความสามารถ และวัยของผู้เรียน	4.40	0.55	ดี
3. เหมาะสมกับเวลา สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสภาพแวดล้อมของผู้เรียน	4.20	0.45	ดี
4. น่าสนใจ จูงใจให้กระตือรือร้นที่จะเรียนรู้	3.80	0.84	ดี

5. สร้างเสริมทักษะ ของความรู้และพฤติกรรมที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ	4.00	0	ดี
ด้านสื่อ			
1. เหมาะสมกับวัย ความสนใจ และความสามารถของผู้เรียน	4.20	0.45	ดี
2. สอดคล้องกับกิจกรรมการเรียนรู้	3.60	0.55	ดี
3. สอดคล้องกับเนื้อหาวิชา	3.80	0.45	ดี
4. สอดคล้องกับวัตถุประสงค์	4.40	0.55	ดี
5. เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของห้องเรียน	4.40	0.55	ดี
รวม	4.16	0.41	ดี

จากตารางที่ 2 ผลการประเมินคุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.16 และในรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับดีมากมีค่าเฉลี่ย 4.60 คือด้านเนื้อหา เรื่องความเหมาะสมกับมาตรฐานตัวชี้วัด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือด้านสื่อ เรื่องความสอดคล้องกับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

ผลการหาค่าความพึงพอใจที่มีต่อสื่อการสอนในรายวิชางานเทอร์โมไดนามิกส์

ผลการประเมิน แบบแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อสื่อการสอนในรายวิชางานเทอร์โมไดนามิกส์ โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ดังนี้ แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้สื่อการสอน โดยผู้เชี่ยวชาญ

รายการประเมิน	$\bar{x}$ (n = 5)	**S.D.**	**ระดับคุณภาพ**
1. ความเหมาะสมของเนื้อหา	4.20	0.45	ดี
2. สอดคล้องกับวัตถุประสงค์	4.20	0.45	ดี
3. เนื้อหากระชับ เข้าใจง่าย	3.40	0.55	ดี
4. ความเหมาะสมในการใช้ภาษากับระดับของผู้เรียน	4.20	0.45	ดี
5. ความชัดเจนและขนาดของตัวหนังสือ	3.80	0.45	ดี
6. ความเหมาะสมในการใช้สีและสัญลักษณ์เพื่อสื่อความหมายและประกอบการเรียนการสอน	4.00	0	ดี
7. ความถูกต้อง ชัดเจน และขนาดของสมการ	3.60	0.55	ดี
8. ความเหมาะสมของปริมาณสื่อกับเวลาที่ใช้ในการเรียนการสอน	3.80	0.45	ดี
9. สื่อมีการกระตุ้นความสนใจในการเรียนรู้ของผู้เรียน	3.80	0.45	ดี
รวม	3.89	0.42	ดี

ผลการประเมิน แบบแบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อสื่อการสอนในรายวิชางานเทอร์โมไดนามิกส์ โดย กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการใช้สื่อการสอน โดยกลุ่มตัวอย่าง

รายการประเมิน	$\bar{x}$ (n = 5)	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ความเหมาะสมของเนื้อหา	4.50	0.71	ดีมาก
2. สอดคล้องกับวัตถุประสงค์	4.44	0.62	ดี
3. เนื้อหากระชับ เข้าใจง่าย	4.28	0.83	ดี
4. ความเหมาะสมในการใช้ภาษากับระดับของผู้เรียน	4.06	0.77	ดี
5. ความชัดเจนและขนาดของตัวหนังสือ	4.05	0.97	ดี
6. ความเหมาะสมในการใช้สีและสัญลักษณ์เพื่อสื่อความหมายและประกอบการเรียนการสอน	4.28	0.83	ดี
7. ความถูกต้อง ชัดเจน และขนาดของสมการ	4.44	0.62	ดี
8. ความเหมาะสมของปริมาณสื่อกับเวลาที่ใช้ในการเรียนการสอน	4.50	0.71	ดีมาก
9. สื่อมีการกระตุ้นความสนใจในการเรียนรู้ของผู้เรียน	4.17	0.86	ดี
รวม	4.30	0.77	ดี

จากตารางที่ 3 และ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อสื่อการสอนในรายวิชาเทอร์โมไดนามิกส์ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้เชี่ยวชาญอยู่ที่ 3.89 คะแนนอยู่ในระดับดี และ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 4.30 อยู่ในระดับดี

ผลการหาค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่างเรียนและคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนของแผนการจัดการเรียนรู้ในรายวิชางานเทอร์โมไดนามิกส์

ตารางที่ 5 คะแนนแบบทดสอบระหว่างเรียนและหลังเรียนของกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนผู้เรียน	คะแนนแบบทดสอบระหว่างเรียน ครั้งที่ (20 คะแนน/ครั้ง)							คิดเป็นร้อยละ 30	คะแนนแบบทดสอบหลังเรียน	D	D^2
	1	2	3	4	5	6	7				
1	15	16	15	13	15	14	16	22	24	2	4
2	16	13	12	12	12	15	14	20	23	3	9
3	15	10	17	11	16	15	15	21	25	4	16
4	13	15	13	15	10	11	17	19	20	1	1
5	16	15	16	13	15	16	15	23	24	1	1
6	17	8	18	13	15	12	15	21	25	4	16
7	14	13	15	11	14	11	10	19	22	3	9
8	12	15	16	13	10	17	17	21	24	3	9
9	11	9	12	16	11	12	16	19	25	6	36
10	20	16	12	15	16	15	17	24	26	2	4
11	18	13	20	18	14	19	16	25	26	1	1

12	13	15	14	12	10	11	12	19	23	4	16
13	12	20	15	12	15	20	14	23	25	2	2
14	13	18	13	11	16	19	20	24	25	1	1
15	10	13	12	20	11	12	16	20	23	3	9
16	16	9	18	12	11	10	14	19	25	6	36
17	20	12	13	15	17	19	18	24	26	2	4
18	12	18	16	11	19	12	13	22	26	4	16
รวม								385	437	52	190
ค่าเฉลี่ย								21.39	24.28	2.89	10.56

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของคะแนนแบบทดสอบระหว่างเรียนและหลังเรียน มาหาค่าประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้และสื่อการสอนในรายวิชาเทอร์โมไดนามิกส์ได้ค่า คะแนนเฉลี่ยจากการทำแบบทดสอบระหว่างเรียน คือ E_1 เท่ากับ 71.29 และคะแนนเฉลี่ยหลังเรียน คือ E_2 เท่ากับ 80.92 ตามลำดับ

จากการทำแบบทดสอบระหว่างเรียนและ หลังเรียน พบว่าคะแนนเฉลี่ยแบบทดสอบหลังเรียนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยแบบทดสอบระหว่างเรียน และเมื่อนำคะแนนดังกล่าวไปทดสอบหาค่า t-test พบว่าได้คะแนนอยู่ที่ 8.01 ซึ่งสูงกว่า 2.1098 (ค่า t จาก ตารางค่าวิกฤตของการแจกแจงแบบ t ในภาคผนวก) แสดงให้เห็นว่าผู้เรียนมีความรู้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

1. คุณภาพของแผนการจัดการเรียนรู้วิชาเทอร์โมไดนามิกส์ โดยผู้เชี่ยวชาญ อยู่ในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.16 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41

2. ความพึงพอใจที่มีต่อแผนการจัดการเรียนรู้วิชาเทอร์โมไดนามิกส์ โดยผู้เชี่ยวชาญให้ความเพิ่งพอใจอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 และความพึงพอใจที่มีต่อแผนการจัดการเรียนรู้วิชาเทอร์โมไดนามิกส์โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77

3. คะแนนเฉลี่ยระหว่างเรียนและคะแนนเฉลี่ยหลังเรียน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ได้ใช้แผนจัดการเรียนรู้วิชาเทอร์โมไดนามิกส์ โดยมีคะแนนเฉลี่ยระหว่างเรียนและคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนของผู้เรียนได้ร้อยละ 71.29/80.92 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ 80/80 และเมื่อนำคะแนนดังกล่าวไปทดสอบหาค่า t-test พบว่าได้คะแนนอยู่ที่ 8.01 ซึ่งสูงกว่า 2.1098 (ค่า t จาก ตารางค่าวิกฤตของการแจกแจงแบบ t ในภาคผนวก) แสดงให้เห็นว่าผู้เรียนมีความรู้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กิตติกรรมประกาศ

การหาคุณภาพและประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้วิชาเทอร์โมไดนามิกส์ ที่ได้สำเร็จได้ด้วยดี ก็ต้องขอขอบคุณ อาจารย์ประยุทธ อินทรโชติ, อาจารย์อำนวย งามจิตต์ และอาจารย์สมพงษ์ ภูฆัง อาจารย์

ประจำสาขาวิชาช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคสุพรรณบุรี อาจารย์ลือเดช เพชรดวง และอาจารย์ตฤษฐพร แก้วสุก อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ที่ให้ความอนุเคราะห์ประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของแผนการจัดการเรียนรู้และสื่อการสอนวิชาเทอร์โมไดนามิกส์ และ ขอขอบคุณนักศึกษาสาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล ชั้นปีที่ 2 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์สุพรรณบุรี ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการเป็นกลุ่มตัวอย่างในการหาค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่างเรียนและคะแนนเฉลี่ยหลังเรียนและ ความพึงพอใจ จนทำให้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ได้สำเร็จลุล่วง

บรรณานุกรม

ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2556). การทดสอบประสิทธิภาพสื่อหรือชุดการสอน. *วารสารศิลปากรศึกษาศาสตร์วิจัย*, *5*(1), 11-12.

ชัยยศ ดำรงกิจโกศล และชาติขาย ชุมจันทร์. (2559). การหาประสิทธิภาพชุดสาธิตระบบอัดอากาศซุปเปอร์ชาร์ทแบบรูท. ใน *การประชุมวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรมแห่งชาติ ครั้งที่ 9* (น.123-128). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ. (2541). *เอกสารประกอบการสอนวิชาการประเมินผลการเรียนการสอน*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทิชาพงษ์ พวงรัตน์. (2555). *การพัฒนาและหาประสิทธิภาพของเอกสารประกอบการเรียน วิชาเครื่องมือกล ซีเอ็นซี รหัสวิชา 2102-2110 หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) พุทธศักราช 2545 (ปรับปรุง 2546)* (รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์). ปราจีนบุรี: วิทยาลัยเทคนิคปราจีนบุรี.

นงนุช ภัทราคร. (2539). *สถิติการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

เพียงพร วงศ์คำจันทร์, ประยูร บุญใช้ และภูมิพงศ์ จอมหงษ์พิพัฒน์. (2555). การพัฒนาชุดกิจกรรมการเรียนรู้คณิตศาสตร์โดยใช้รูปแบบการสอนแบบ 4 MAT เรื่อง ตัวหารร่วมมาก (ห.ร.ม.) และตัวคูณร่วมน้อย (ค.ร.น.) ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6. *วารสารวิชาการหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร (Journal of Curriculum and Instruction), 5*(12), 129-139.

วิวัฒน์ มีสุวรรณ์. (2561). *วิจัยทางเทคโนโลยีการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 1). พิษณุโลก: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยนเรศวร.

วีรชาติ ลือชา. (2556). *สร้างชุดสาธิตและฝึกปฏิบัติวงจรไฟฟ้ากระแสตรง* (รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์). เชียงใหม่: วิทยาลัยเทคโนโลยีโปลิเทคนิคลานนา.

อัฐษนันท์ ลัทธิรมย์. (2559). *การพัฒนาและหาประสิทธิภาพของเอกสารคำสอนวิชาการเขียนแบบด้วยคอมพิวเตอร์ รหัสวิชา 2102-2102 หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) พุทธศักราช 2545 (ปรับปรุง 2546)* (รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์). ชลบุรี: วิทยาลัยการอาชีพพนัสนิคม

ภาคผนวก

ตารางค่าวิกฤตของการแจกแจงแบบ t

t-Distribution

ตารางการแจกแจง t

	0.1	0.05	0.025	0.02	0.015	0.01	0.005	0.0025	0.0005	One-tail
df	0.2	0.1	0.05	0.04	0.03	0.02	0.01	0.005	0.001	Two-tail
1	3.0777	6.3137	12.7062	15.8945	21.2051	31.8210	63.6559	127.3211	636.5776	
2	1.8856	2.9200	4.3027	4.8487	5.6428	6.9645	9.9250	14.0892	31.5998	
3	1.6377	2.3534	3.1824	3.4819	3.8961	4.5407	5.8408	7.4532	12.9244	
4	1.5332	2.1318	2.7765	2.9985	3.2976	3.7469	4.6041	5.5975	8.6101	
5	1.4759	2.0150	2.5706	2.7565	3.0029	3.3649	4.0321	4.7733	6.8685	
6	1.4398	1.9432	2.4469	2.6122	2.8289	3.1427	3.7074	4.3168	5.9587	
7	1.4149	1.8946	2.3646	2.5168	2.7146	2.9979	3.4995	4.0294	5.4081	
8	1.3968	1.8595	2.3060	2.4490	2.6338	2.8965	3.3554	3.8325	5.0414	
9	1.3830	1.8331	2.2622	2.3984	2.5738	2.8214	3.2498	3.6896	4.7809	
10	1.3722	1.8125	2.2281	2.3593	2.5275	2.7638	3.1693	3.5814	4.5868	
11	1.3634	1.7959	2.2010	2.3281	2.4907	2.7181	3.1058	3.4966	4.4369	
12	1.3562	1.7823	2.1788	2.3027	2.4607	2.6810	3.0545	3.4284	4.3178	
13	1.3502	1.7709	2.1604	2.2816	2.4358	2.6503	3.0123	3.3725	4.2209	
14	1.3450	1.7613	2.1448	2.2638	2.4149	2.6245	2.9768	3.3257	4.1403	
15	1.3406	1.7531	2.1315	2.2485	2.3970	2.6025	2.9467	3.2860	4.0728	
16	1.3368	1.7459	2.1199	2.2354	2.3815	2.5835	2.9208	3.2520	4.0149	
17	1.3334	1.7396	2.1098	2.2238	2.3681	2.5669	2.8982	3.2224	3.9651	
18	1.3304	1.7341	2.1009	2.2137	2.3562	2.5524	2.8784	3.1966	3.9217	
19	1.3277	1.7291	2.0930	2.2047	2.3457	2.5395	2.8609	3.1737	3.8833	
20	1.3253	1.7247	2.0860	2.1967	2.3362	2.5280	2.8453	3.1534	3.8496	
21	1.3232	1.7207	2.0796	2.1894	2.3278	2.5176	2.8314	3.1352	3.8193	
22	1.3212	1.7171	2.0739	2.1829	2.3202	2.5083	2.8188	3.1188	3.7922	
23	1.3195	1.7139	2.0687	2.1770	2.3132	2.4999	2.8073	3.1040	3.7676	

การพัฒนาเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

The Development of Website Student Organization Activities, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

ศิริพร จินสิน[1] วิชิตา กลั่นเอี่ยม[2] ปริญญา แสงไวย์[3] และบุญธิดา ชุนงาม[4]

Siriporn Jinsin[1] Wichita Klaneiam[2] Parinya Seangwai[3] and Bunthida Chunngam[4]

สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ[1-4]

E–mail: 3641462410008-st@rmutsb.ac.th[1]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อพัฒนาเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และ (2) ศึกษาความพึงพอใจคุณภาพในการออกแบบเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษาฯ ซึ่งผู้จัดทำได้ทำการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนารวมไปถึงการทำการวิเคราะห์และออกแบบ เพื่อให้ง่ายต่อการเพิ่ม การลบ การแก้ไข การค้นหา และการบันทึกข้อมูลได้อย่างถูกต้อง เครื่องมือในการพัฒนาระบบ คือ โปรแกรม Visual Studio Code ภาษา PHP HTML CSS และ SQL ซึ่งมีระบบในการจัดเก็บข้อมูลประกอบไปด้วย ข้อมูลองค์การนักศึกษา กิจกรรมองค์การนักศึกษา กิจกรรมชมรม อัลบั้มกิจกรรมองค์การนักศึกษา อัลบั้มกิจกรรมชมรม ปฏิทินกิจกรรม แบบฟอร์มเอกสาร งบประมาณประจำปี และข้อมูลติดต่อองค์การนักศึกษา เก็บข้อมูลจากนักศึกษา จำนวน 30 ชุดโดยวิธีการเจาะจงกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า (1) การพัฒนาเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ สามารถทำงานได้ตรงตามขอบเขต ทำงานได้คล่องตัวและอำนวยความสะดวก ในการดำเนินงานขององค์การนักศึกษา สามารถบันทึกและสืบค้นข้อมูลกิจกรรมได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วและลดระยะเวลาของการดำเนินงานได้ และ (2) การศึกษาความพึงพอใจคุณภาพในการออกแบบเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษาฯ พบว่าผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการออกแบบเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษาฯ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.41

คำสำคัญ: เว็บไซต์ องค์การนักศึกษา กิจกรรม

Abstract

The objectives of this research is (1) to develop a website for student organization activities Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi and (2) to study satisfaction about the quality of website design for student organization activities. The authors have studied the relevant theories and tools used in development, including analysis and design for add, delete, edit, search and save data correctly. The system development tools are Visual

Studio Code, PHP, HTML, CSS and SQL languages. It has a storage system consisting of student organization, information student organization activities, club activities, student organization activities, album club activity, album calendar of events, document form annual budget and contact information for student organizations and collected 30 sets of data from students by means of a specific sample group. The results found this (1) website able to work within the scope Work smoothly and facilitate the operation of the student organization. It can record and retrieve activity data accurately and quickly and shorten the time of operation and (2) the satisfaction about the quality of website design for student organization activities found that users have a high level of satisfaction on the website of student organization activities, average 4.41.

Keywords: Website, Student Organization, Activities

บทนำ

เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับเว็บไซต์ได้กลายเป็นสื่อนำเสนอข้อมูลบนเครื่องคอมพิวเตอร์การรวบรวมหน้าเว็บเพจหลายหน้า ซึ่งเชื่อมโยงกันผ่านทางไฮเปอร์ลิงก์ ซึ่งต้องเปิดด้วยโปรแกรมเฉพาะทางที่เรียกว่า Web Browser โดยถูกจัดเก็บไว้ในเวิลด์ไวด์เว็บ และเว็บไซต์นั้นถูกสร้างขึ้นด้วยภาษาทางคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า HTML (Hyper Text Markup Language) ได้มีการพัฒนา และนำภาษาอื่น ๆ เข้ามาร่วมด้วย เพื่อให้มีความสามารถมากขึ้น เช่น PHP , SQL , Java เป็นต้นดังนั้นเว็บไซต์จึงมีความสำคัญอย่างมาก ทั้งภาครัฐและเอกชนหรือแม้แต่บุคคลทั่วไป ต่างก็มีความต้องการทำเว็บไซต์ขึ้นเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่และยังประชาสัมพันธ์องค์กรให้เป็นที่รู้จักเพื่อหวังผลในการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นที่ยอมรับ

กิจกรรมนักศึกษา ถือเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อการศึกษาเรียนรู้ของนักศึกษาตามสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสถาบันการศึกษาของภาครัฐหรือเอกชนต่างก็ได้ให้ความสำคัญและตื่นตัวในเรื่องดังกล่าว เพื่อให้นักศึกษาได้เกิดทักษะ ประสบการณ์ กระบวนการคิด กระบวนการวางแผน จากการลงมือปฏิบัติจริง เพื่อพัฒนาคุณสมบัติสร้างเสริมบุคลิกภาพ ให้เกิดกับตัวนักศึกษา (กองกิจการนักศึกษา, 2548) ซึ่งองค์การนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วมของ คณะ ศูนย์พื้นที่ เพื่อส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา ทั้งทางด้านสติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกาย คุณธรรมจริยธรรม และ คุณลักษณะบัณฑิต ที่ พึงประสงค์ ที่กำหนดโดยมหาวิทยาลัย ส่วนชมรมสังกัดภายใต้การดูแลโดยองค์การนักศึกษานั้นเกิดจาก การรวมตัวของนักศึกษาที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกันเพื่อเปิดโอกาสได้ทำกิจกรรม ตามความถนัดและความสนใจของนักศึกษา (กองพัฒนานักศึกษา, 2563) โดยที่ผ่านมาการจัดกิจกรรม ได้มีการจัดทำเอกสารต่าง ๆ การจัดเก็บรูปภาพ การทำปฏิทินการกำหนด วัน เวลา สถานที่จัดงาน

และแบบฟอร์มกิจกรรมต่าง ๆ ยังขาดพื้นที่สำหรับการจัดเก็บ ทำให้การสรุปโครงการในแต่ละครั้งจึงต้องเสียเวลาในหาข้อมูลของกิจกรรม

ผู้จัดทำจึงมีแนวคิดสร้างเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เพื่อเป็นพื้นที่สำหรับจัดเก็บรูปภาพ แบบฟอร์มเอกสาร งานกิจกรรม งบประมาณประจำปี ข้อมูลกิจกรรมต่าง ๆ และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ที่มีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมขององค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

วัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สร้างเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และ (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจคุณภาพในการออกแบบเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษาฯ

เอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่นำใช้ในการสร้าง เว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มีดังนี้

1. องค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ แผนงาน/โครงการ ที่เกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วมของ คณะ ศูนย์พื้นที่ และโดย องค์การนักศึกษา เพื่อส่งเสริมและพัฒนานักศึกษา ทั้งทางด้านสติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกายและคุณธรรมจริยธรรม โดยสอดคล้องกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ที่ประกอบด้วยมาตรฐานการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติ 5 ประการ และคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ที่กำหนดโดยมหาวิทยาลัยรวมทั้ง ได้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่กำหนดโดยสถาบันตามลักษณ์บัณฑิต มทร.สุวรรณภูมิ คือใฝ่รู้ (Self-learning) หมายถึงรักในความรู้ มุ่งมั่นแสวงหาความรู้ เพื่อแก้ปัญหา และพัฒนาตนเองมีความคิดเชิงระบบ (Systematic thinking) หมายถึงการคิดพิจารณาสิ่งใดในลักษณะและสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับองค์ประกอบย่อยได้อย่างครอบคลุมครบวงจร สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communication) หมายถึงมีทักษะในการถ่ายทอดนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ร่วมถึงความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารเป็นมืออาชีพ (Professional) หมายถึง มีความรู้ ความเข้าใจในศาสตร์วิชาชีพเป็นอย่างดทักษะความชำนาญในการปฏิบัติและประพฤติปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพอย่างเคร่งครัดมีจิตสาธารณะ (Public mind) หมายถึง ตระหนักรู้และคำนึงถึงส่วนรวมเป็นจิตที่คิดสร้างสรรค์เป็นกุศล และมุ่งทำกรรมดี เพื่อเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมและนำโดยมีการนำ PDCA ไปใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพนักศึกษา (กองพัฒนานักศึกษา, 2563)

2. เทคโนโลยีเว็บไซต์ เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับเว็บไซต์ได้กลายเป็นสื่อนำเสนอข้อมูลบนเครื่องคอมพิวเตอร์ การรวบรวม หน้าเว็บเพจหลายหน้า ซึ่งเชื่อมโยงกันผ่านทางไฮเปอร์ลิงก์ ซึ่งต้องเปิดด้วย

โปรแกรมเฉพาะทางที่เรียกว่า Web Browser โดยถูกจัดเก็บไว้ในเวิลด์ไวด์เว็บ และเว็บไซต์นั้นถูกสร้างขึ้นด้วยภาษาทางคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า HTML (Hyper Text Markup Language) และได้มีการพัฒนา และนำภาษาอื่น ๆเข้ามาร่วมด้วย เพื่อให้มีความสามารถมากขึ้น เช่น PHP , SQL , Java เป็นต้น ดั้งนั้นเว็บไซต์จึงมีความสำคัญอย่างมาก ทั้งภาครัฐและเอกชน หรือแม้แต่บุคคลทั่วไป ต่างก็มีความต้องการทำเว็บไซต์ขึ้นเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่และยังประชาสัมพันธ์องค์กร ให้เป็นที่รู้จักเพื่อหวังผลในการสร้างภาพลักษณ์ ขององค์กรให้เป็นที่ยอมรับ (nueya96s, 2564)

3. ภาษา HTML ภาษา HTML คือ ภาษาที่ใช้ในการเขียนเว็บเพจย่อมาจากคำว่า Hypertext Markup Language โดย Hypertext หมายถึง ข้อความที่เชื่อมต่อกันผ่านลิงค์ (Hyperlink) Markup หมายถึงวิธีในการเขียนข้อความ language หมายถึงภาษา ดังนั้น HTML จึงหมายถึงภาษาที่ใช้ในการเขียนข้อความลงบน เอกสารที่ต่างก็เชื่อมถึงกันใน Cyberspace ผ่าน Hyperlink นั่นเอง HTML เริ่มขึ้นเมื่อปี 1990 เพื่อตอบสนองความต้องการในการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกันของนักวิทยาศาสตร์ระหว่างสถาบัน และมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั่วโลก โดย Tim Berners-Lee นักพัฒนาของ CERN ได้พัฒนาภาษาที่มีรากฐานมาจาก SGML ซึ่งเป็นภาษาที่ซับซ้อนและยากต่อการเรียนรู้ จนมาเป็นภาษาที่ใช้ได้ง่ายและสะดวกในการแลกเปลี่ยนเอกสารทางวิทยาศาสตร์ผ่าน การเชื่อมโยงกันด้วยลิงค์ในหน้าเอกสาร เมื่อ World Wide Web เป็นที่แพร่หลาย HTML จึงถูกนามาใช้จนเกิดการแพร่หลายออกไปยังทั่วโลก จากความง่ายต่อการใช้งานHTML ในปัจจุบันพัฒนามาจนถึง HTML 4.01 และ HTML 5 นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาไปเป็น XHTML ซึ่งคือ Extended HTML มีความสามารถและมาตรฐานที่มาก กว่าเดิมโดยอยู่ภายใต้การควบคุมของ W3C (World Wide Web Consortium) (สุพรรณิการ์ ย่องซื่อ, 2563)

4. ภาษา CSS ย่อมาจาก Cascading Style Sheet มักเรียกโดยย่อว่า สไตล์ชีตคือภาษาที่ใช้เป็นส่วนของการจัดรูปแบบการแสดงผลเอกสาร HTML โดยที่ CSS กำหนดกฎเกณฑ์ในการระบุ รูปแบบ (หรือ Style) ของเนื้อหาในเอกสาร อันได้แก่ สีของข้อความ สีพื้นหลัง ประเภทตัวอักษร และการจัดวางข้อความ ซึ่งการกำหนดรูปแบบ หรือ Style นี้ใช้หลักการของการแยกเนื้อหาเอกสาร HTML ออกจากคำสั่งที่ใช้ในการจัดรูปแบบการแสดงผล กำหนดให้รูปแบบของการแสดงผลเอกสาร ไม่ขึ้นอยู่กับเนื้อหาของเอกสาร เพื่อให้ง่ายต่อการจัดรูปแบบการแสดงผลลัพธ์ของเอกสาร HTML โดยเฉพาะในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาเอกสารบ่อยครั้ง หรือต้องการควบคุมให้รูปแบบการแสดงผลเอกสาร HTML มีลักษณะของความสม่ำเสมอทั่วกันทุกหน้าเอกสารภายในเว็บไซต์เดียวกัน โดยกฎเกณฑ์ ในการกำหนดรูปแบบ (Style) เอกสาร HTML ถูกเพิ่มเข้ามาครั้งแรกใน HTML 4.0 เมื่อปี พ.ศ. 2539 ในรูปแบบของ CSS level 1 Recommendations ที่กำหนดโดย องค์กร World Wide Web Consortium หรือ W3CCSS มีประโยชน์อย่างไร ภาษา CSS (Cascading Style Sheets) มีประโยชน์หลายอย่างเลยทีเดียวซึ่งทำให้การพัฒนาเว็บเพจด้วยภาษา HTML เป็นเรื่องที่ง่ายมากขึ้น (สุพรรณิการ์ ย่องซื่อ, 2563)

5. ภาษา PHP เป็นภาษาคอมพิวเตอร์จำพวก Scripting Language ภาษาจำพวกนี้คำสั่งต่าง ๆ จะเก็บอยู่ ในไฟล์ที่เรียกว่า Script และเวลาใช้งานต้องอาศัยตัวแปรชุดคำสั่งตัวอย่าง ของภาษาสคริปต์ เช่น

JavaScript, Per เป็นต้น ลักษณะของ PHP ที่แตกต่างจากภาษาสคริปต์ แบบอื่น ๆ คือ PHP ได้รับการพัฒนาและออกแบบมา เพื่อใช้งานในการสร้างเอกสารแบบ HTML โดยสามารถสอดแทรกหรือแก้ไข เนื้อหาได้โดยอัตโนมัติ ดังนั้นจึงกล่าวว่า PHP เป็นภาษาที่เรียกว่า Server-side หรือ HTML embedded Scripting Language นั้นคือในทุกๆ ครั้งก่อนที่ เครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งให้บริการเป็น Web Server จะส่งหน้าเว็บเพจที่เขียนด้วย PHP จะทำการประมวลผลตามคำสั่งที่มีอยู่ให้ เสร็จเสียก่อน แล้วจึงค่อยส่งผลลัพธ์ที่ได้ให้ผลลัพธ์ที่ได้นั้นก็คือเว็บเพจที่เห็นนั่นเอง ถือได้ว่า PHP เป็นเครื่องมือที่สำคัญชนิดหนึ่งที่ช่วยให้สามารถสร้าง Dynamic Webpages (เว็บเพจที่มีการโต้ตอบกับผู้ใช้) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีลูกเล่นมากขึ้น PHP เป็นผลงานที่เติบโตมาจากกลุ่ม ของนักพัฒนาในเชิงเปิดเผยรหัสต้นฉบับ หรือ OpenSource ดังนั้น PHP จึงมีการพัฒนาไปอย่าง รวดเร็ว และแพร่หลายโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อใช้ร่วมกับ Apache Web server ระบบปฏิบัติอย่างเช่น Linux หรือ FreeBSD เป็นต้น ในปัจจุบัน PHP สามารถ ใช้ร่วมกับ Web Server หลาย ๆ ตัวบนระบบปฏิบัติการ (ธันยพัฒน์ วงศ์รัตน์, 2556)

6. ภาษาจาวาสคริปต์ (JavaScript) คือ ภาษาทางคอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับการเขียน โปรแกรมบนระบบอินเทอร์เน็ต จาวาสคริปต์ เป็นภาษาสคริปต์เชิงวัตถุ (Object) ถูกใช้ในการสร้าง และพัฒนาเว็บไซต์ร่วมกับภาษาเอชทีเอ็มแอล (HTML) เพื่อให้เว็บไซต์มีการเคลื่อนไหว สามารถ ตอบสนองผู้ใช้งานได้มากขึ้น จาวาสคริปต์ (JavaScript) สามารถทำให้เว็บเพจมีลูกเล่นต่าง ๆ มากมาย และยังสามารถโต้ตอบกับผู้ใช้ได้อย่างทันที เช่น การใช้เมาส์คลิก หรือ การกรอกข้อความ ในฟอร์มเนื่องจากจาวาสคริปต์ช่วยให้ผู้พัฒนาสามารถสร้างเว็บเพจได้ตรงกับความต้องการจึงได้รับความนิยมเป็นอย่างสูง มีการใช้งานอย่างกว้างขวาง และได้ถูกกำหนดให้เป็นมาตรฐาน โดย ECMA การทำงานของจาวาสคริปต์จะมีการแปลคำสั่งโดยเบราว์เซอร์ (Client-side Script) ดังนั้นจาวาสคริปต์ จะสามารถทำงานได้เฉพาะบนเบราว์เซอร์ที่สนับสนุน ซึ่งปัจจุบันเบราว์เซอร์เกือบทั้งหมดก็สนับสนุนจาวาสคริปต์ (วรพจน์ ไชยพรพัฒนา, 2560)

วิธีการศึกษา

วิธีการดำเนินโครงการ ผู้พัฒนาได้ดำเนินการสร้างเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษาฯ โดยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการ ตลอดจนวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำความรู้ที่ได้มาวิเคราะห์ และทำการออกแบบเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษาฯ ให้ตรงกับความต้องการและสอดคล้อง กับวัตถุประสงค์ ผู้พัฒนาได้แบ่งวิธีการดำเนินการทำงานตามหัวข้อดังต่อไปนี้

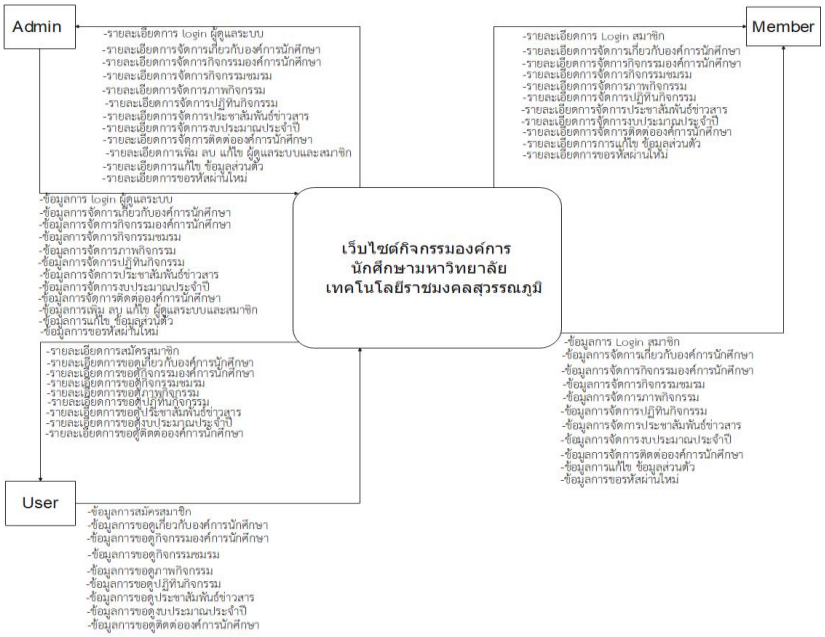
1. ศึกษาปัญหา ผู้พัฒนาได้ทำการศึกษาปัญหาขององค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การสังเกต รวบรวมความต้องการจึงได้พบปัญหาว่าองค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ไม่มีระบบการจัดการข้อมูลของเอกสารยังเป็นการเก็บข้อมูลในรูปแบบแฟ้มเอกสาร มีการจัดเก็บรูปภาพ การทำปฏิทินกิจกรรม การกำหนด วัน เวลา สถานที่จัดกิจกรรม และแบบฟอร์มกิจกรรม และข้อมูลต่าง ๆ ไว้รูปแบบกระดาษทำให้เกิดปัญหาใน

การค้นหาเอกสารของกิจกรรม การจัดทำการสรุปโครงการ การจัดเก็บเอกสาร หรือเอกสารเกิดการชำรุดได้ง่าย ทำให้เกิดความล่าช้าในการสรุปโครงการทำให้ต้องใช้เวลานานในการรวบรวมข้อมูลเอกสารจากแฟ้มต่าง ๆ

2. ศึกษาความเป็นไปได้ จากการศึกษาปัญหาจึงทำการศึกษาปัญหาขององค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ การสังเกต รวบรวมความต้องการ จึงได้พบปัญหาว่า องค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ไม่มีระบบการจัดการข้อมูลของเอกสารยังเป็นการเก็บข้อมูลในรูปแบบแฟ้มเอกสาร มีการจัดเก็บรูปภาพ การทำปฏิทินกิจกรรม การกำหนด วัน เวลา สถานที่จัดกิจกรรม และแบบฟอร์มกิจกรรม และข้อมูลต่าง ๆ ไว้รูปแบบกระดาษทำให้เกิดปัญหาในการค้นหาเอกสารของกิจกรรม การจัดทำการสรุปโครงการ การจัดเก็บเอกสารหรือเอกสารเกิดการชำรุดได้ง่าย เกิดความล่าช้าในการสรุปโครงการทำให้ต้องใช้เวลานานในการรวบรวมข้อมูลเอกสารจากแฟ้มต่าง ๆ แต่หากมีการทำงานผ่านระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้จัดการองค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จะมีความเป็นระเบียบและจัดการข้อมูลได้ง่าย สะดวกต่อการให้บริการกับผู้ที่มาใช้บริการ ผู้จัดทำจึงนำข้อมูลจากการศึกษาความเป็นไปได้ขององค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มาสร้างเว็บไซต์องค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ที่สามารถจัดการข้อมูลภายในองค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

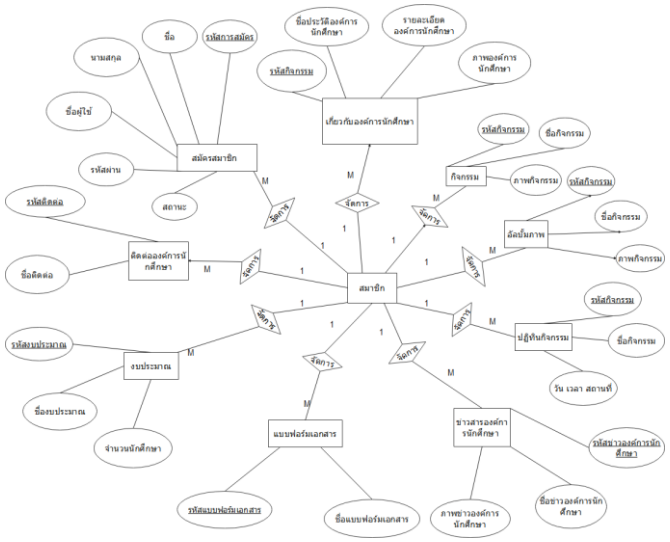
3. วิเคราะห์ระบบและออกแบบระบบ

3.1 การไหลของข้อมูล (Overview Data Flow



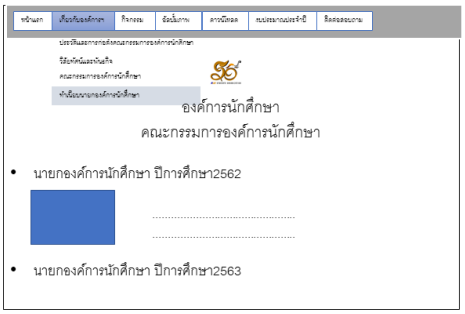
รูปที่ 1 แสดงทิศทางการไหลของข้อมูลเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษาฯ

3.2 แผนภาพโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล (E-R Diagram)



รูปที่ 2 แผนภาพโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษาฯ

3.3 ออกแบบหน้าจอ



รูปที่ 3 ตัวอย่างการออกแบบหน้าจอทำเนียบนายกองค์การนักศึกษา

1. พัฒนาโปรแกรม ในการออกแบบระบบการทำงานใหม่ขององค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ผู้จัดทำได้นำโปรแกรม Microsoft Visual Studio Code ที่เขียนพัฒนาระบบด้วยภาษา PHP ภาษา HTML ภาษา CSS ภาษา SQL และโปรแกรม XAMPP ได้นำมาพัฒนาเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยเป็นเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิอย่างเป็นระบบ

2. ทดสอบ แก้ไขโปรแกรม และติดตั้ง การทดสอบเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษา มหาวิยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ได้ทำการทดสอบกับ admin จำลองในการทดลองใช้เว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษามหาวิยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

3. การบำรุงรักษา การใช้เว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษา มหาวิยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ จะต้องมีการปรับปรุงในส่วนของข้อมูลทางกิจกรรมองค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

สุวรรณภูมิ ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอและมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา ตัวอย่างเช่น การเปลี่ยนแปลงข้อมูลกิจกรรมองค์การนักศึกษา มหาวิยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เป็นต้น

ผลการวิจัย

เว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษาฯ ผู้จัดทำได้วิเคราะห์และออกแบบเว็บไซต์จำลองและพัฒนาเว็บไซต์ที่ช่วยจัดการองค์การนักศึกษาฯ เป็นไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว มีผลการดำเนินงานประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. เว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษา มหาวิยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพในการออกแบบเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษาฯ

เว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษา มหาวิยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยประกอบด้วยลักษณะการใช้งานของผู้ใช้ 2 ส่วน คือ ส่วนของหน้าบ้าน (Front-end) และ ส่วนของหลังบ้าน (Back-end)

1. ส่วนของหน้าบ้าน (Front-end) ในส่วนของหน้าบ้าน (Front-end) เป็นส่วนของ User ทั่วไป จะแสดงหน้าจอเข้าสู่เว็บไซต์ แสดงหน้าจอหลักเว็บไซต์ แสดงหน้าจอเกี่ยวกับองค์การนักศึกษา แสดงหน้าจอกิจกรรมองค์การนักศึกษา กิจกรรมชมรม แสดงหน้าจออัลบั้มกิจกรรมองค์การนักศึกษา อัลบั้มกิจกรรมชมรม แสดงหน้าจอปฏิทินกิจกรรม แสดงหน้าจอดาวน์โหลดแบบฟอร์มเอกสาร แสดงหน้าจองบประมาณประจำปี ตัวอย่างหน้าจอ ดังรูปที่ 4 – 7



รูปที่ 4 หน้าจอเข้าสู่เว็บไซต์องค์การนักศึกษาฯ



รูปที่ 5 หน้าเว็บไซต์หลัก

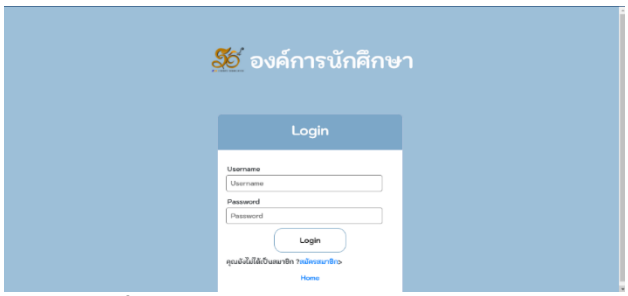


รูปที่ 6 หน้าจอเว็บไซต์เกี่ยวกับองค์การนักศึกษา



รูปที่ 7 หน้าจอเว็บไซต์กิจกรรม

2. ส่วนของหลังบ้าน (Back-end) เป็นส่วนของ Admin และ Member จะแสดงหน้าจอ เข้าสู่เว็บไซต์ แสดงหน้าจอหลักเว็บไซต์ ถ้าผู้ใช้งานยังไม่ทำการสมัครสมาชิก ต้องสมัครสมาชิกก่อน จึงจะเข้าไป Login เข้าระบบ เพื่อไป เพิ่ม ลบ แก้ไขข้อมูลเนื้อหาเกี่ยวกับองค์การนักศึกษา กิจกรรมองค์การนักศึกษา กิจกรรมชมรม อัลบั้มกิจกรรมองค์การนักศึกษา อัลบั้มกิจกรรมชมรม ปฏิทินกิจกรรม ดาวน์โหลดแบบฟอร์มเอกสาร งบประมาณประจำปี และติดต่อองค์การนักศึกษา ยังสามารถแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้ ตัวอย่างหน้าจอดังรูปที่ 8 – 10



รูปที่ 8 หน้าจอ Login เข้าสู่จัดการเว็บไซต์



รูปที่ 9 หน้าเว็บไซต์แสดงข้อมูลสมาชิก การลบ แก้ไข และค้นหาข้อมูลสมาชิก



รูปที่ 10 หน้าจองบประมาณประจำปี

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจคุณภาพในการออกแบบเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษาฯ

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพในการออกแบบเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษาฯ จากนักศึกษาจำนวน 30 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบการเจาะจง

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพในการออกแบบเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษาฯ

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดวางองค์ประกอบของเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษาฯ	4.04	0.63	มาก
2. รูปภาพที่ใช้ในเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษาฯ	4.32	0.59	มาก
3. สีตัวอักษรที่ใช้ในเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษาฯ	4.78	0.42	มากที่สุด
4. พื้นหลังที่ใช้เว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษาฯ	4.62	0.68	มากที่สุด
5. ลักษณะตัวอักษรที่ใช้ในเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษาฯ	4.75	0.51	มากที่สุด
6. การจัดเรียงข้อมูลของเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษาฯ	4.38	0.79	มาก
7. ภาพรวมของการจัดองค์ประกอบเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษาฯ	4.04	0.53	มาก
ผลการสรุป	**4.41**	**0.22**	**มาก**

จากตารางที่ 1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพในการออกแบบเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษาฯ กลุ่มตัวอย่างได้มีความพึงพอใจในเรื่องขององค์ประกอบในภาพรวมการออกแบบเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษาฯ อยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ย 4.41 เมื่อแยกตามหัวข้อทางด้านสีตัวอักษรที่ใช้ในเว็บไซต์, ลักษณะ

ตัวอักษรที่ใช้ในเว็บไซต์และพื้นหลังที่ใช้ในการออกแบบเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษาฯ ที่ระดับมากที่สุด ที่ค่าเฉลี่ย 4.78 ,4.75 และ 4.62 ตามลำดับ

สรุปผลและอภิปรายผล

การพัฒนาเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ สร้างโดยใช้โปรแกรม visual studio code 2019 และภาษา HTML CSS PHP SQL มาสร้างเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยมีข้อมูลเกี่ยวกับองค์การนักศึกษา ประวัติและการก่อตั้งคณะกรรมการ องค์การนักศึกษา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ข้อมูลคณะกรรมการองค์การนักศึกษา ข้อมูลทำเนียบนายกองค์การนักศึกษา ข้อมูลกิจกรรมองค์การนักศึกษา ข้อมูลกิจกรรมชมรม อัลบั้มภาพ ข้อมูลภาพกิจกรรมองค์การนักศึกษา ข้อมูลภาพกิจกรรมชมรมปฏิทินกิจกรรมรายละเอียดวัน เวลา สถานที่ กิจกรรม ข้อมูลกิจกรรมประชาสัมพันธ์ข่าวสาร แบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆที่เกี่ยวกับองค์การนักศึกษาฯ งบประมาณองค์การศึกษาในแต่ละปี จำนวนนักศึกษาในแต่ละปีได้ ข้อมูลการติดต่อองค์การนักศึกษา แผนที่ตั้งองค์การนักศึกษา โดยผลการนำไปทดลองใช้ พบว่า เว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษาฯสามารถทำงานได้ตามขอบเขต สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข และแสดงข้อมูลองค์การนักศึกษาสามารถช่วยลดระยะเวลาในการจัดการข้อมูลของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และ องค์การนักศึกษา อีกทั้งยังช่วยประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ให้กับผู้ที่สนใจที่เข้ามาเยี่ยมชม และเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลของกิจกรรมองค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ผลจากการสร้างเว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พบว่าการนำโปรแกรม visual studio code 2019 และภาษา HTML CSS PHP SQL เพื่อสร้างเว็บไซต์ ให้ความสะดวกสบายขององค์การนักศึกษา จากการวิเคราะห์ระบบการทำงานเดิม อาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษาได้จัดเก็บเอกสารต่าง ๆ จัดเก็บรูปภาพ การทำปฏิทินการกำหนด วัน เวลา สถานที่จัดงาน และแบบฟอร์มกิจกรรมต่าง ๆ จัดเก็บไว้ในห้องเอกสาร ทำให้บางครั้งเอกสารสูญหาย จึงต้องเสียเวลาในหาข้อมูลของกิจกรรม ดังนั้น เว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ สามารถทำงานได้ตามขอบเขต สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข และแสดงข้อมูลเกี่ยวกับองค์การนักศึกษา ประวัติและการก่อตั้งคณะกรรมการองค์การนักศึกษา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ข้อมูลคณะกรรมการองค์การนักศึกษา ข้อมูลทำเนียบนายกองค์การนักศึกษา ข้อมูลกิจกรรมองค์การนักศึกษา ข้อมูลกิจกรรมชมรม อัลบั้มภาพ ข้อมูลภาพกิจกรรมองค์การนักศึกษา ข้อมูลภาพกิจกรรมชมรม ปฏิทินกิจกรรม รายละเอียดวัน เวลา สถานที่ กิจกรรม ข้อมูลกิจกรรมประชาสัมพันธ์ข่าวสาร แบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆที่เกี่ยวกับองค์การนักศึกษาฯ งบประมาณองค์การศึกษาในแต่ละปี จำนวนนักศึกษาในแต่ละปีได้ ข้อมูลการติดต่อองค์การนักศึกษาและแผนที่ตั้งองค์การนักศึกษาและยังสามารถช่วยลดระยะเวลาในการจัดการข้อมูล อีกทั้งยังช่วยประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ให้กับผู้ที่สนใจที่เข้ามาเยี่ยมชม และเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลของ กิจกรรมองค์การนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

ข้อเสนอแนะ

เว็บไซต์กิจกรรมองค์การนักศึกษา มหาวิยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ที่ได้สร้างขึ้นผู้จัดทำมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาต่อไปเพื่อใช้เว็บไซต์ให้เกิดประสิทธิภาพ ดังนี้

1. เว็บไซต์ควรพัฒนาให้มีความสามารถในหลายด้าน เช่น ช่องแชท เพื่อผู้เข้าเยี่ยมชม สามารถสอบถามข้อสงสัย ได้

2. เว็บไซต์ควรพัฒนาให้มีรูปลักษณ์ และนำเทคโนโลยีทางด้านมือถือมาช่วยในการออกแบบเพื่อรอบรับหารใช้งานให้มีความหลากหลายมากขึ้น

3. เว็บไซต์ควรพัฒนาให้สามารถเพิ่มรายละเอียดของ ข้อมูลองค์การนักศึกษา

กิตติกรรมประกาศ

วิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากการสนับสนุน และให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญธิดา ชุนงาม อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้คำปรึกษาให้ข้อแนะนำข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำงานวิจัยมาโดยตลอดรวมถึงได้เสนอแนะและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่มาตลอดตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อย จึงขอกราบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ ขอขอบพระคุณคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ที่ให้การสนับสนุนการทำงานวิจัยในครั้งนี้

บรรณานุกรม

กองกิจการนักศึกษา. (2548). *คู่มือการประชุมสัมมนาผู้นำนักศึกษามหาวิทยาลัยรภัฏภาคเหนือครั้งที่ 18 สักใหญ่เกมส์.* มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

กองพัฒนานักศึกษา. (2563). *ประวัติและความเป็นมากองพัฒนานักศึกษา.* มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

ธันยพัฒน์ วงศ์รัตน์. (2556). *คู่มือพัฒนาเว็บแอพพลิเคชันด้วย PHP & AJAX+jQuery ฉบับ Workshop.* กรุงเทพฯ : สวัสดี ไอที จำกัด.

วรพจน์ ไชยพรพัฒนา. (2560) *การเปรียบเทียบประสิทธิภาพของ Node.js กับ JavaScript โดยใช้ โปรแกรมตรวจสอบข้อมูลแรงดันน้ำในท่อประปาแบบเวลาจริงของการประปานครหลวงเป็นกรณีศึกษา.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. กรุงเทพฯ.

สุพรรณิการ์ ย่องซื่อ. (2563). *การพัฒนาเว็บไซต์เบื้องต้นด้วยภาษา HTML5 และ CSS.* กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

nueya96s. (2564). *เทคโนโลยีเว็บไซต์.* สืบค้นจาก https://nueys96s.wordpress.com/

การพัฒนาสื่อวีดิทัศน์วิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน

The Development Video Media in Office Programming Subject on Calculation and Use of Functions

วัชรากร เหมกุล[1] กฤศลิน โฆษิตวรกิจกุล[2] วรัญญา คำศรี[2] และบุญธิดา ชุนงาม[4]

Watcharakon Haemmakun[1] Kissalin Kositworakitkul[2] Waranya Khamsri[2] and Bunthida Chunngam[4]

สาขาวิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ[1-4]

E-mail: 364146241006-st@rmutsb.ac.th[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนาสื่อวีดิทัศน์ ที่มีผลต่อความสามารถด้านการเรียน รายวิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน (2) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียน โดยใช้สื่อวีดิทัศน์ฯ (3) ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียนโดยใช้สื่อวีดิทัศน์ฯ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาช่างเทคนิคคอมพิวเตอร์ ที่ลงทะเบียนเรียนวิชาโปรแกรมสำนักงาน ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 โดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 35 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย (1) สื่อวีดิทัศน์วิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน 2) แบบประเมินสื่อวีดิทัศน์สำหรับผู้เชี่ยวชาญ 3) แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน 4) แบบสอบถามความพึงพอใจ โดยวิเคราะห์ด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงแบนมาตรฐาน (S.D.) และค่า t-test ผลการวิจัยพบว่า (1) สื่อวีดิทัศน์วิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชันสามารถช่วยให้ผู้เรียนได้รับความรู้และมีประสิทธิภาพ สามารถนำมาใช้ในการเรียนการสอนได้ โดยคุณภาพของสื่อวีดิทัศน์ฯ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่าวีดิทัศน์มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก (2) เมื่อทำการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียน พบว่ามี ผลสัมฤทธิ์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์สูงขึ้น และ (3) เมื่อทำการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียนโดยใช้สื่อวีดิทัศน์ฯ ความพึงพอใจของนักเรียนมีค่าเฉลี่ยโดยรวม 4.53 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คำสำคัญ: วีดิทัศน์ รายวิชาโปรแกรมสำนักงาน การคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน

Abstract

This research aims (1) to develop video media that affects academic ability office program course on calculation and use of functions (2) to compare academic achievements between pre-school and after classes using video media (3) to study students' satisfaction with

their studies using video media. The population used in this research is 35 vocational certificate students in the second year of computer technicians enrolled in office programs in semester 1, academic year 2021 by specific randomization method. It is analyzed by determining the consistency index. The results showed that (1) video media in office programs, the calculation and use of functions, can help learners gain knowledge and efficiency. It can be used in teaching and learning by the quality of video media. Experts have an opinion that the video is of very good quality (2) when comparing academic achievements between before and after classes, there was a statistically significantly higher postsecondary achievement at 0.05, with higher achievement students and (3) when studying students' satisfaction with their studies using video media. Student satisfaction had an overall average of 4.53, at the highest satisfaction level.

Keywords: Video, Office Program Course, Calculations and Use of Functions

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการจัดการเรียนการสอน และยังสามารถต่อยอดนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน เพื่อให้นักเรียนนักศึกษาสามารถมีทักษะในการใช้ระบบสารสนเทศในคอมพิวเตอร์ได้ นักเรียนต้องรู้และเข้าใจบทบาทหน้าที่ของระบบสารสนเทศในคอมพิวเตอร์ก่อนจึงจะสามารถใช้งานระบบสารสนเทศนั้นได้อย่างคล่องแคล่ว จึงต้องนำสื่อการสอนใช้ประกอบการเรียนการสอนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสื่อการสอนในที่นี้ก็คือ วีดิทัศน์ (Video tape) เป็นสื่อที่เหมาะสมสำหรับใช้เพื่อการเรียนการสอน เพราะวีดิทัศน์ เป็นสื่อที่สามารถทำให้ผู้เรียนได้เห็นภาพ ซึ่งอาจเป็นภาพนิ่ง หรือภาพเคลื่อนไหว และทำให้ผู้เรียนได้ยินเสียงที่สอดคล้องกับภาพ สื่อวีดิทัศน์สามารถใช้ในการสาธิตอย่างได้ผล เป็นสิ่งที่สามารถช่วยให้ผู้เรียนเห็นสิ่งที่ควรเห็นและยังจัดความผิดพลาดในการสาธิตกระบวนการทดลองต่าง ๆ ได้ เพราะผู้สาธิตสามารถจัดเตรียมและจัดทำวีดิทัศน์อย่างถูกต้องก่อนที่จะนำไปใช้จริง นอกจากนั้นการใช้สื่อวีดิทัศน์สามารถเลือกดูภาพช้า หรือหยุดดูเฉพาะภาพได้ (กิดานันท์ มลิทอง, 2543)

ตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ 2562 สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา นักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตร ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาช่างเทคนิคคอมพิวเตอร์ ต้องเรียนวิชาโปรแกรมสำนักงาน ซึ่งเป็นรายวิชาที่มีการเรียนการสอนในวิชาทั้งการสอนภาคทฤษฎีและปฏิบัติ โดยเนื้อหาของวิชาดังกล่าวเกี่ยวกับการใช้งานชุดโปรแกรม Microsoft Office 2019 ที่ประกอบไปด้วยเนื้อหา Microsoft Word, Microsoft Excel และ Microsoft PowerPoint PowerPoint (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2562) การเรียนการสอนรายวิชานี้จะสอนให้นักเรียนเข้าใจในชุดคำสั่งก่อนประกอบกับการทำแบบฝึกหัด โดยแบบฝึกหัดจะออกแบบให้นักเรียนได้ฝึกใช้คำสั่งจากการเรียนในชั้นเรียนของคาบนั้นๆ

และจากการสังเกตของผู้วิจัยที่ได้สอนวิชาดังกล่าว พบว่ามีนักเรียนบางส่วนไม่เข้าใจในการเรียนของชุด Microsoft Excel มากที่สุด โดยเฉพาะชุด Microsoft Excel ที่เกี่ยวกับการคำนวณและฟังก์ชันที่ซับซ้อนและมีเงื่อนไขโดยนักเรียนจะไม่สามารนำไปประยุกต์ใช้งานได้ มีคำสั่งที่ยุ่งยาก เป็นเรื่องที่มีเนื้อหาจดจำยาก ทำให้ขาดความรู้ในการคำนวณและการใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำสื่อประกอบการสอนรายวิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน เพื่อให้การเรียนการสอนในวิชาโปรแกรมสำนักงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ช่วยยกระดับผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน อีกทั้งยังเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจและกระตุ้นให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาสื่อวีดิทัศน์ ที่มีผลต่อความสามารถด้านการเรียน รายวิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาช่างเทคนิคคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยเทคนิคชัยนาท
2. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียน โดยใช้สื่อวีดิทัศน์เพื่อประกอบการเรียนรู้รายวิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาช่างเทคนิคคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยเทคนิคชัยนาท
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการเรียนโดยใช้สื่อวีดิทัศน์เพื่อประกอบการเรียนรู้รายวิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน ระดับประกาศนียบัตร ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาช่างเทคนิคคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยเทคนิคชัยนาท

เอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการพัฒนาสื่อวีดิทัศน์ วิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาช่างเทคนิคคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยเทคนิคชัยนาท โดยใช้สื่อวีดิทัศน์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2562 ประเภทวิชาอุตสาหกรรม สาขาวิชาช่างเทคนิคคอมพิวเตอร์ หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2562 เป็นหลักสูตรหลังมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า ที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการจัดการศึกษาด้านวิชาชีพระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ และเพื่อยกระดับการศึกษาวิชาชีพของบุคคลให้สูงขึ้น สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนการศึกษาแห่งชาติ เป็นไปตามกรอบคุณวุฒิแห่งชาติ มาตรฐานการศึกษาของชาติ และกรอบคุณวุฒิอาชีวศึกษาแห่งชาติ ตลอดจนยึดโยงกับมาตรฐานอาชีพ โดยเน้นการเรียนรู้สู่การปฏิบัติ เพื่อพัฒนาสมรรถนะกำลังคนระดับฝีมือ รวมทั้งคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ และกิจนิสัยที่เหมาะสมในการทำงาน ให้สอดคล้องกับความต้องการกำลังคนของตลาดแรงงาน ชุมชน สังคม และสามารถประกอบอาชีพอิสระได้ โดยเปิดโอกาส

ให้ผู้เรียนเลือกระบบและวิธีการเรียนได้อย่างเหมาะสมตามศักยภาพ ตามความสนใจและโอกาสของตน ส่งเสริมให้มีการประสานความร่วมมือเพื่อจัดการศึกษาและพัฒนาหลักสูตรร่วมกันระหว่างสถาบัน สถานศึกษา หน่วยงาน สถานประกอบการและองค์กรต่าง ๆ ทั้งในระดับชุมชน ระดับท้องถิ่น และระดับชาติ (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2562)

2. วีดิทัศน์เป็นสื่อการเรียนการสอนรูปแบบหนึ่ง ที่มีบทบาทและสำคัญมาก ปัจจุบันวีดิทัศน์เป็นสื่อที่สำคัญและได้รับความนิยมทั้งจากวงการบันเทิงและวงการการศึกษา เพราะสามารถนำไปใช้งานได้สะดวก โดยเฉพาะในปัจจุบันวีดิทัศน์ได้ปรับเปลี่ยนไปประยุกต์เข้ากับเครือข่ายอินเตอร์เน็ต จึงทำให้การรับชมแพร่หลายและการเข้าถึงวีดิทัศน์สามารถทำได้มากขึ้น วีดิทัศน์เป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ บันทึกได้ทั้งภาพและเสียงได้พร้อมๆ กันในเวลาเดียวกัน สามารถเก็บวีดิทัศน์ที่บันทึกไว้เรียกกลับมาดู ได้ทุกเวลาและสามารถลบการบันทึกออกได้ ซึ่งวีดิทัศน์นั้นครอบคลุมรวมไปทั่วทุกแห่งหน (รัชนก ถิระแก้ว, 2555)

3. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน มีนักวิชาการและผู้วิจัยได้ให้ความหมาย หรือคำจำกัดความของผลสัมฤทธิ์ทาการเรียนไว้หลายท่าน ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หมายถึง คุณลักษณะรวมถึงความรู้ความสามารถของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเรียนการสอนที่จะทำให้นักเรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและสามารถวัดได้โดยการแสดงออกมาทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านพุทธิพิสัย ด้านจิตพิสัยและด้านทักษะพิสัย ที่แสดงออกในรูปแบบของเกรดเฉลี่ย ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนว่าหมายถึงความรู้หรือทักษะอันเกิดจากการเรียนรู้ที่ได้เรียนมาแล้ว ซึ่งอาจจะพิจารณาจากคะแนนสอบที่กำหนด หรือคะแนนที่ได้จากงานที่ครูมอบหมายให้หรือทั้งสองอย่างและจากคุณลักษณะและความสามารถของแต่ละบุคคลอันเกิดจากการเรียนการสอน โดยเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและประสบการณ์การเรียนที่เกิดขึ้นจากการฝึกอบรมเพราะฉะนั้นการสอบ จึงเป็นการตรวจสอบระดับความสามารถของบุคคลว่าเรียนแล้วมีความรู้เท่าใดโดยสามารถวัดได้โดยการใช้แบบทดสอบต่าง ๆ เช่น ใช้ข้อสอบวัดผลสัมฤทธิ์หรือข้อสอบวัดภาคปฏิบัติ เป็นต้น (อรัญญา นามแก้ว, 2558 ; ไพศาล หวังพานิช, 2533)

วิธีการศึกษา

งานวิจัยเรื่องการพัฒนาสื่อวีดิทัศน์ วิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชันระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาช่างเทคนิคคอมพิวเตอร์ ของวิทยาลัยเทคนิคชัยนาท เป็นการวิจัยเพื่อพัฒนาสื่อวีดิทัศน์เพื่อการศึกษาที่สร้างขึ้น และเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียน รวมทั้งศึกษาระดับความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสื่อวีดิทัศน์เพื่อการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดและขั้นตอนดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาช่างเทคนิคคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยเทคนิคชัยนาท

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาช่างเทคนิคคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยเทคนิคชัยนาท จำนวน 35 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 สื่อวีดิทัศน์วิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาช่างเทคนิคคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยเทคนิคชัยนาท

2.2 แบบประเมินสื่อวีดิทัศน์สำหรับผู้เชี่ยวชาญ

2.3 แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เป็นแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนวิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาช่างเทคนิคคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยเทคนิคชัยนาท จำนวน 20 ข้อ เป็นแบบปรนัย 4 ตัวเลือก

2.4 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาช่างเทคนิคคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยเทคนิคชัยนาท ที่มีต่อสื่อวีดิทัศน์ที่สร้างขึ้น ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Ratting) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาสื่อวีดิทัศน์ วิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาช่างเทคนิคคอมพิวเตอร์วิทยาลัยเทคนิคชัยนาท ได้ทำการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยสามารถแสดงผล การวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

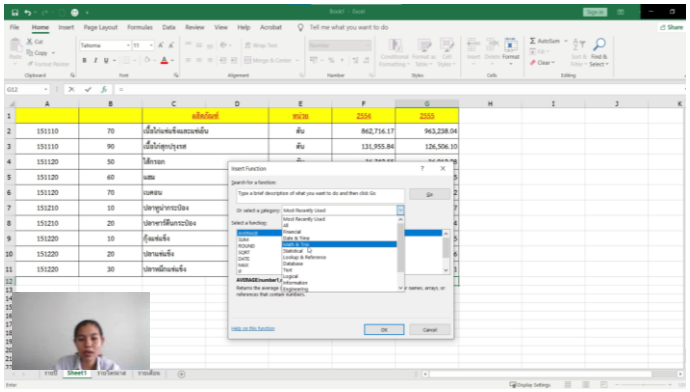
1. ผลการพัฒนาสื่อวีดิทัศน์ วิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชันฯ



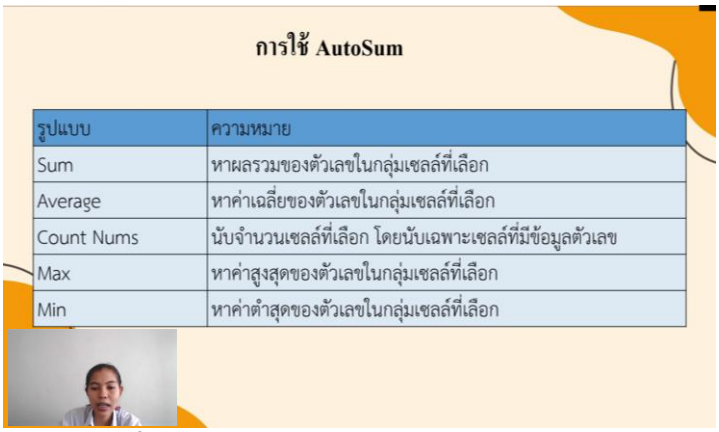
รูปที่ 1 ตัวอย่างวีดิทัศน์ วิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน หน้า Title



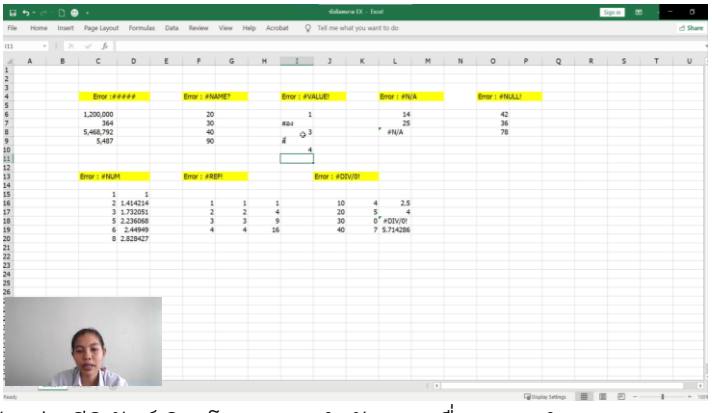
รูปที่ 2 ตัวอย่างวีดิทัศน์ วิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน หน้าเนื้อหาส่วนประกอบฟังก์ชัน



รูปที่ 3 ตัวอย่างวีดิทัศน์ วิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน หน้าการสาธิตการใช้ฟังก์ชัน



รูปที่ 4 ตัวอย่างวีดิทัศน์ วิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน หน้าเนื้อหารูปแบบฟังก์ชัน



รูปที่ 5 ตัวอย่างวีดิทัศน์ วิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชันหน้าการสาธิต Error ใน Excel

2. ผลการประเมินสื่อวีดิทัศน์ วิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชันฯ

ผลการประเมินคุณภาพสื่อวีดิทัศน์ วิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชันฯ พัฒนาขึ้น ผ่านการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินคุณภาพสื่อวีดิทัศน์ จากผู้เชี่ยวชาญประเมินคุณภาพสื่อ

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
ด้านเนื้อหา			
1. เนื้อหาตรงกับจุดประสงค์ การเรียนรู้	4.67	0.58	ดีมาก
2. การเสนอเนื้อหาตามลำดับขั้นตอน	4.67	0.58	ดีมาก
3. การบรรยายการสอนมีความเหมาะสม	4.33	0.58	ดี
4. การสอนด้วยสื่อวีดิทัศน์จะสามารถช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และมีความเข้าใจ	5.00	0.00	ดีมาก
5. การสอนด้วยสื่อวีดิทัศน์สามารถประหยัดเวลาเรียนได้เหมาะสม	4.00	1.00	ดี
ด้านคุณภาพ			
1. ความเหมาะสมของเรื่อง	4.67	0.58	ดีมาก
2. ความชัดเจนของภาพ	4.67	0.58	ดีมาก
3. ความชัดเจนของเสียงบรรยาย	4.33	0.58	ดี
4. ความต่อเนื่องของสื่อวีดิทัศน์	4.33	1.15	ดี
5. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการนำเสนอสื่อวีดิทัศน์	4.67	0.58	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.53	0.30	ดีมาก

จากตารางที่ 1 พบว่าผลการประเมินคุณภาพสื่อวีดิทัศน์ จากผู้เชี่ยวชาญประเมินคุณภาพสื่อทั้ง 3 ท่าน มีคะแนนเฉลี่ย 4.53 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ค่าเฉลี่ย อยู่ในช่วง 4.50- 5.00 ซึ่งหมายถึง มากที่สุด แสดงว่าสื่อวีดิทัศน์ วิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง กานคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาช่างเทคนิคคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยเทคนิคชัยนาท ผ่านเกณฑ์การประเมิน และสามารถนำไปใช้สอนกับผู้เรียนได้อย่างดี

3. ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจาก วีดิทัศน์ วิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชันฯ

ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจากวีดิทัศน์ วิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน โดยให้กลุ่มตัวอย่างทดสอบแบบทดสอบก่อนเรียน แล้วจึงดำเนินกิจกรรมการเรียนการสอนตามลำดับ เมื่อเสร็จสิ้นการเรียน ให้กลุ่มตัวอย่างทดสอบแบบทดสอบหลังเรียน และเปรียบเทียบคะแนนที่ได้จากการทดสอบแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน โดยใช้รูการทดสอบที (T – test dependent) ผลปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจากวีดิทัศน์ วิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

คะแนน	*N*	$\bar{X}$	*S.D.*	*t*	*Sig.*
ก่อนเรียน	35	12.94	1.23	13.91	0.00
หลังเรียน	35	16.62	1.16		

Sig. < .05

จากตารางที่ 2 พบว่านักเรียนที่เรียนด้วยสื่อวีดิทัศน์ วิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาช่างเทคนิคคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยเทคนิคชัยนาท มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

4. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสื่อวีดิทัศน์ วิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชันฯ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสื่อวีดิทัศน์ วิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เนื้อหาที่นำเสนอเข้าใจง่าย	4.51	0.56	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของภาพ เสียง และเนื้อหา	4.43	0.81	มาก
3. ความเหมาะสมในการจัดลำดับเนื้อหา	4.43	0.65	มาก

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
4. สื่อสามารถถ่ายทอดและสื่อสารให้เกิดความเข้าใจ	4.54	0.66	มากที่สุด
5. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการนำเสนอสื่อวีดิทัศน์	4.40	0.60	มาก
6. นักเรียนสามารถทบทวนความรู้ในบทเรียนจากสื่อได้ด้วยตนเอง	4.54	0.56	มากที่สุด
7. ความต่อเนื่องของสื่อวีดิทัศน์	4.40	0.60	มาก
8. หลังใช้สื่อนักเรียนมีความรู้ในการคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน	4.57	0.50	มากที่สุด
9. วีดิทัศน์มีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการเรียนการสอน	4.60	0.50	มากที่สุด
10. นักเรียนมีความพึงพอใจในวีดิทัศน์เรื่องนี้อยู่ในระดับ	4.77	0.43	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.52	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อสื่อวีดิทัศน์ วิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรายข้อ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในวีดิทัศน์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.77 อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือวีดีทัศน์มีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด และน้อยที่สุดคือความเหมาะสมของระยะเวลาในการนำเสนอสื่อวีดิทัศน์ และความต่อเนื่องของสื่อวีดิทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ระดับความพึงพอใจมาก

อภิปรายผล

การพัฒนาสื่อวีดิทัศน์ วิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน ของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาช่างเทคนิคคอมพิวเตอร์ พบว่า การประเมินคุณภาพของสื่อวีดิทัศน์โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน มีความเห็นว่าวีดิทัศน์มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่เรียนจากสื่อวีดิทัศน์ เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน พบว่า ผลสัมฤทธิ์หลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจจากการเรียนด้วยสื่อวีดิทัศน์ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การหาคุณภาพของการพัฒนาสื่อวีดิทัศน์ วิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน จะเห็นได้ว่าสื่อวีดิทัศน์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีคุณภาพ จึงทำให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อดิศักดิ์ โคตรชุม (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาสื่อวีดิทัศน์ เพื่อประกอบการเรียนรู้รายวิชาการงานอาชีพและเทคโนโลยี เรื่อง การจัดและตกแต่งสวน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนหลังการใช้สื่อวีดิทัศน์ประกอบการสอนสูงกว่าก่อนใช้สื่อ

วีดิทัศน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ช่วยให้ผู้เรียนเห็นภาพ สร้างมุมมองที่หลากหลาย เข้าใจง่ายและส่งเสริมให้เกิดทักษะการปฏิบัติ นักเรียนได้เรียนรู้อย่างเป็นลำดับขั้นตอน

2. นักเรียนที่เรียนด้วยสื่อวีดิทัศน์ วิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน มีค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน โดยเฉลี่ยเท่ากับ 16.62 คะแนน อาจเป็นเพราะสื่อวีดิทัศน์ ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีความเหมาะสมกับผู้เรียนในช่วงชั้นนี้ มีเนื้อหาไม่ยากจนเกินไป มีความชัดเจน ตรงกับบุญชุม ศรีสะอาด (2559) ที่กล่าวว่า การพัฒนาสื่อที่มีเนื้อหาและภาพประกอบการเรียนการสอนที่เหมาะสม เมื่อผู้เรียนได้เห็นภาพที่คมชัด และเหมาะสมกับเนื้อหาที่ผู้เรียนศึกษาอยู่ ทำให้ผู้เรียนได้เข้าใจเนื้อหาได้ง่าย ทำให้ผู้เรียนไม่เบื่อหน่ายกับการเรียน สามารถนำสื่อกลับมาทบทวนความรู้ได้ตามความต้องการ สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริพล แสนบุญส่ง, นิป เอมรัฐ, และศักดา จันทราศรี (2561) พัฒนาสื่อมัลติมีเดียเพื่อการเรียนรู้ เรื่อง โปรแกรมค้นหา สำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนวัดพระขาว (ประชานุเคราะห์) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า สื่อมัลติมีเดียเพื่อการเรียนรู้ที่ผ่านการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญมีคุณภาพอยู่ใน ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= 4.68, S.D. = 0.47) โดยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนก่อนเรียนกับหลังเรียนด้วยสื่อมัลติมีเดียเพื่อการเรียนรู้ พบว่าคะแนนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อสื่อมัลติมีเดียเพื่อการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นอยู่ใน ระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.56, S.D. = 0.55)

3. ศึกษาความพึงพอใจต่อสื่อวีดิทัศน์ วิชาโปรแกรมสำนักงาน เรื่อง การคำนวณและการใช้ฟังก์ชัน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย =4.52, S.D.=0.60) สอดคล้องกับงานวิจัยของจิตราภรณ์ ชั่งกริส (2559) ที่ได้พัฒนาสื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชาการประเมินภาวะสุขภาพ พบว่า ผู้เรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เพราะการพัฒนาสื่อวีดิทัศน์โดยอาศัยหลักการใช้สิ่งเร้า เพื่อให้เกิดการตอบสนองมีการเสริมแรงในขณะเรียน การนำเสนอเนื้อหาจะเป็นรูปภาพเคลื่อนไหว ข้อความ เสียง และผู้เรียนสามารถทราบผลความก้าวหน้าของตนเองทันทีเมื่อตอบเสร็จ เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ถึงความสามารถของตนเอง และการแก้ไขข้อบกพร่องด้วย ถ้าผู้เรียนได้รับผลที่น่าพึงพอใจ จะช่วยให้การเรียนประสบความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะ

1. ก่อนการนำกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้สื่อวีดิทัศน์ไปใช้ในการเรียนรู้ครูผู้สอนควรทำการศึกษาขั้นตอนการใช้งาน ทำการวางแผนการจัดการเรียนรู้กำหนดกิจกรรมการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับเวลาและผู้เรียน

2. การใช้สื่อวีดิทัศน์ในการเรียนรู้นั้น นักเรียนจะให้ความสนใจกับสื่อในระดับมาก ถ้าสื่อมีความยาวไม่มากเกินไป โดยหากต้องใช้สื่อวีดิทัศน์ที่มีความยาวมาก ควรมีการหยุดการเล่นสื่อเป็นระยะ ๆ และให้ผู้เรียนได้ร่วมตอบคำถามและอภิปราย โดยถ้าผู้จัดการเรียนรู้มีการเสริมแรงด้วยคะแนนจะสามารถทำให้ผู้เรียนมีความสนใจต่อบทเรียนดีขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

วิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากการสนับสนุน และให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญธิดา ชุนงาม อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้คำปรึกษาให้ข้อแนะนำข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำงานวิจัยมาโดยตลอดรวมถึงได้เสนอแนะและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่มาตลอดตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อย จึงขอกราบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ ขอขอบพระคุณคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ที่ให้การสนับสนุนการทำงานวิจัยในครั้งนี้ และ ขอขอบพระคุณคุณครูวิไลวรรณ์ จันทร์จิตร, คุณครูฉัตรชัย โตวราธรรม ที่ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือ ขอขอบคุณคณาจารย์แผนกเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ที่ให้การช่วยเหลือในการทำวิจัยในครั้งนี้ ที่ขาดไม่ได้เลย คือ ผู้เรียนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาช่างเทคนิคคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยเทคนิคชัยนาท ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในงานวิจัยนี้ โดยให้ความร่วมมือในการทำแบบทดสอบและจัดเก็บข้อมูลจนทำให้งานวิจัยดำเนินไปได้ด้วยดี

บรรณานุกรม

กิดานันท์ มลิทอง. (2543). *เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.

จิตราภรณ์ ชั่งกริส. (2559). *การพัฒนาสื่อวีดิทัศน์เพื่อการเรียนรู้ตามแนวคิด Flipped Classroom เรื่อง การตรวจร่างกาย รายวิชาการประเมินภาวะสุขภาพ.* (วิทยานิพนธ์ ครุศาสตร์อุตสาหกรรม). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *วิธีการสร้างสถิติสำหรับการวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

พัชรี วัฒนชัย และ ศิริธร ยิ่งเรงเริง. (2562). การพัฒนาสื่อวีดิทัศน์ เรื่อง การดูดเสมหะทางจมูกและปากในเด็กสำหรับนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพ. *วารสารวิจัยสุขภาพและการ 35*(2), 210-223

ไพศาล หวังพานิช. (2533). *การวัดผลการศึกษา.* กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินวิโรฒ ประสานมิตร.

รัชนก ถิระแก้ว. (2555). *รูปแบบรายการรวีดิทัศน์เพื่อส่งเสริมความรับผิดชอบของนักเรียนประถมศึกษา.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

ศรายุทธ กิตติเนตรชนก. (2560). *การผลิตสื่อวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์สำหรับแนะแนวการศึกษา โรงเรียนกันตะบุตร.* มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, นนทบุรี.

ศิริพล แสนบุญส่ง, นิป เอมรัฐ, และศักดา จันทราศรี. (2561). การพัฒนาสื่อมัลติมีเดียเพื่อการเรียนรู้ เรื่อง โปรแกรมค้นหา สำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนวัดพระขาว (ประชานุเคราะห์) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารนวัตกรรมการเรียนรู้, 4*(2). 1-15.

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา.*หลักสูตร หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ 2562 สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา*. สืบค้นจาก https://bsq.vec.go.th/th-th/หลักสูตร/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช)/หลักสูตรปวช2562.aspx

อดิศักดิ์ โคตรชุม. (2562). การพัฒนาสื่อวีดิทัศน์ เพื่อประกอบการเรียนรู้รายวิชาการงานอาชีพและเทคโนโลยี เรื่อง การจัดและตกแต่งสวน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่2. *วารสารโครงงานวิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ*, 5(2), 67-76.

อรัญญา นามแก้ว. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างความถนัดทางการเรียน เจตคติต่อการเรียนคณิตศาสตร์ กับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี*. กรุงเทพมหานคร : ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย

พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันธนาคารทีทีบีทัช ก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Usage Behavior of Mobile Banking Applications before and after covid 19 in Bangkok Metropolitan and Its Vicinity

ใกล้กรานต์ วิงวอน[1] และดารารัตน์ สุขแก้ว[2]

Kaikran Wingwon[1] and Dararat Sukkaew[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: kaikran.win@rmutr.ac.th[1], dararat.s@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันธนาคารทีทีบีทัชก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี วิธีการสำรวจเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 419 คน จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคาร เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าทางสถิติ เพียร์สันไคสแควร์ และการวิเคราะห์สองตัวแปร ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้แอปพลิเคชันทีทีบีทัช มีพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันธนาคารด้านเวลาการใช้งานแอปพลิชัน ความถี่ในการใช้แอปพลิเคชันและการใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชันธนาคารหลังวิกฤตโควิด-19 สูงกว่าก่อนวิกฤตโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: โควิด-19 พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน แอปพลิเคชันธนาคาร

Abstract

The purpose of this research was to usage behavior of mobile banking applications before and after covid 19 in Bangkok metropolitan and its vicinity. Conceptual framework was based on Technology Acceptance Model and two side market. Stratified random sampling technique was applied to select 419 application users to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Pearson chi square and bivariate analysis. Research findings revealed that usage behavior of mobile banking applications of the time, the number of times and amount after covid -19 higher before covid-19

Keywords: Covid-19, usage behavior of application, mobile application

บทนำ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ส่งผลให้มีจำนวนผู้ป่วยโควิดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนรวมถึงภาคธุรกิจต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้เงิน โดยในปัจจุบันมีการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสาขาของธนาคารลดลง ส่งผลให้แอปพลิเคชันธนาคารเป็นเทคโนโลยีทางเลือกหลักในการรับและจ่ายเงิน (ชนิกานต์ โห้ไทย, 2564) และข้อมูลงานวิจัยของ วรยศ เลิศวนางกูร (2020, น. 21-24) พบว่า การใช้แอปพลิเคชันธนาคารเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินในช่วงก่อนการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 มีการใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคารร้อยละ 71 ในช่วงการแพร่ระบาดไวรัสโควิด-19 มีการใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคารร้อยละ 94 และหลังการแพร่ระบาดโควิด-19 มีการใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคารร้อยละ 90 ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 พฤติกรรมการทำธุรกรรมการเงินก่อนและหลังการระบาดโควิด 19

พฤติกรรมการทำธุรกรรม/ช่วงแพร่ระบาด	แอปพลิเคชันธนาคาร(จำนวนคน)	สาขาของธนาคาร (จำนวนคน)	ตู้ ATM (จำนวนคน)	ระงับดำเนินการธุรกรรมการเงิน (จำนวนคน)	รวม (จำนวนคน)
ก่อนการแพร่ระบาด	174 70.45%	60 24.29%	13 5.26%	0 0.00%	247 100.00%
การแพร่ระบาด	233 94.33%	0 0.00%	4 1.62%	10 4.05%	247 100.00%
หลังการแพร่ระบาด	225 91.09%	16 6.48%	6 2.43%	0 0.00%	247 100.00%

ที่มา: Vorayot (2020, p. 21-24)

แอปพลิเคชันธนาคารทีทีบีทัชในช่วงก่อนวิกฤตโควิด-19 นั้น มีการให้บริการ โอนเงิน เติมเงิน จ่ายเงินที่ฟรีค่าธรรมเนียม มีบริการที่สามารถดูธุรกรรมที่ทำย้อนหลังได้ 2 ปี สามารถถอนเงินสดโดยที่ไม่ต้องใช้บัตรจากตู้ ATM ของทีทีบีทัชได้ และมีการสะสมคะแนนเพื่อแลกรับของรางวัล เมื่อมีการแพร่ระบาดโควิด-19 แอปพลิเคชันธนาคารทีทีบีทัชได้เพิ่มการให้บริการใหม่ ๆ เช่น การขอหน้าสมุดบัญชีรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นเอกสารประกอบการยื่นขอทำเรื่องนำเงินเข้าหรือหักออกจากบัญชี การตั้งค่าการชำระค่าใช้จ่ายล่วงหน้าเป็นประจำทุกเดือน และฟรีประกันโควิด-19 เมื่อสมัครบัตรเครดิตผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร ซึ่งบริการที่เพิ่มเติมขึ้นมาจะช่วยเพิ่มความปลอดภัย ลดการเดินทางไปที่สาขา และตอบโจทย์ในช่วงที่เกิดสถานการณ์โควิด-19

ด้วยเหตุผลข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่าพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันธนาคารทีทีบีทัช ก่อนและหลังวิกฤตโควิด 19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจะแตกต่างกันหรือไม่ ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันธนาคารทีทีบีทัชก่อนและหลังวิกฤตโควิด 19 โดยงานวิจัย

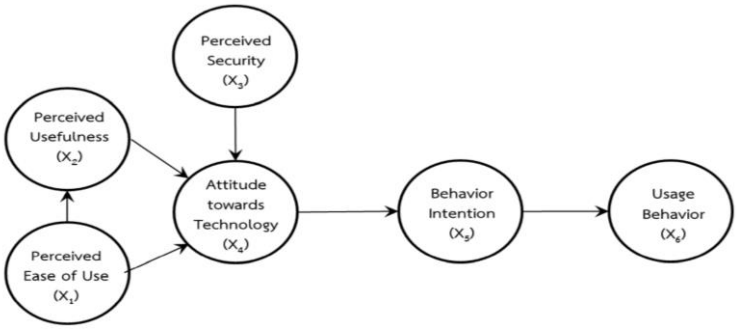
นี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้แอปพลิเคชันธนาคาร 419 คน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) มีทฤษฎีดั้งเดิมจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) ของ Fishbein และ Ajzen (1975) กล่าวถึงการที่จะทำให้คนกระทำอะไรบางอย่างจะเกิดจากทัศนคติต่อพฤติกรรม และบุคคลอ้างอิง บุคคลแนะนำ ที่ทำให้เกิดความรู้สึกที่อยากกระทำ จนแรงกระตุ้นเหล่านั้นทำให้เกิดพฤติกรรมการกระทำขึ้นมา จากนั้นในปี 1989 Davis, Bagozzi and Warshaw ได้พัฒนาแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ขึ้นมา เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีโดยเฉพาะ ที่กล่าวว่าถ้าอยากให้คนยอมรับเทคโนโลยี ต้องทำให้รู้ว่าเทคโนโลยีนั้นใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) และมีประโยชน์ (Perceived usefulness) ทำให้เกิดทัศนคติต่อเทคโนโลยี (Attitude toward Using) ที่เกิดความตั้งใจอยากจะใช้เทคโนโลยี (Behavior Intention) จนมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีขึ้นจริง (Usage Behavior) และในปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีนั้นจะต้องมีความปลอดภัยเข้ามาเกี่ยวข้อง เนื่องจากมีความเสี่ยงในการรั่วไหลของข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งานเทคโนโลยี และความเสี่ยงของระบบที่อาจเกิดความผิดพลาดระหว่างใช้งานอีกด้วย

จากงานวิจัยของจักรพงษ์ ลีลาธนาคีรี (2559, น.83) พบว่า การรับรู้ถึงความใช้งานง่ายส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมากที่สุด รองลงมาการรับรู้ถึงความใช้งานง่ายส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนมากที่สุด และความปลอดภัยส่งผลต่อปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟน และงานวิจัยของณัฐปภัสร์ ดาราพงษ์ (2560, น.65-66) พบว่า กลุ่มอายุ 54-72 ปี มีแนวโน้มในการยอมรับเทคโนโลยีน้อยกว่ากลุ่มอายุ 21-53 ปี โดยผู้ที่มีอายุ 54-72 จะยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันธนาคารมากขึ้นก็ต่อเมื่อรับรู้ได้ถึงความง่ายในการใช้งาน ในขณะที่กลุ่มอายุ 21-53 ปี ให้ความสำคัญกับความมีประโยชน์ของแอปพลิเคชันธนาคาร

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัย แสดงในรูปที่ 1 ไว้ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี (TAM)

H_1: เปรียบเทียพฤติกรรมด้านเวลาเฉลี่ยในการใช้งานแอปพลิเคชันธนาคารก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 จะแตกต่างกัน

H_2: เปรียบเทียบพฤติกรรมด้านความถี่เฉลี่ยในการใช้งานแอปพลิเคชันธนาคารก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 จะแตกต่างกัน

H_3: เปรียบเทียบพฤติกรรมด้านค่าใช้จ่ายที่ชำระผ่านแอปพลิเคชันธนาคารก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 จะแตกต่างกัน

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้แอปพลิเคชันธนาคารทีทีบีทัช ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 419 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 2 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงอายุ/เวลาเฉลี่ยการใช้งานแอปพลิเคชันธนาคารหลัง Covid-19	น้อยกว่า 5 นาที	5-10 นาที	มากกว่า 10 นาที	รวม
Gen Z-Y (อายุน้อยกว่า 40 ปี)	113	103	70	286
	39.5%	36.0%	24.5%	100%
Gen X-BB (อายุ 40 ปีขึ้นไป)	34	49	50	133
	25.6%	36.8%	37.6%	100%
รวม	147	152	120	419

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานแอปพลิเคชันธนาคารหลังวิกฤตโควิด-19 ด้านเวลาเฉลี่ยในการใช้งานการตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ Gen Z-Y มีจำนวน 286 คน โดยส่วนใหญ่ใช้เวลาเฉลี่ย น้อยกว่า 5 นาที มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 รองลงมาคือ Gen X-BB มีจำนวน 133 คน ส่วนใหญ่ใช้เวลาเฉลี่ย มากกว่า 10 นาที มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 37.60 โดยมีการแจกแจงแบบปกติที่มีจำนวนไม่ต่ำกว่า 30 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 และส่วนที่ 3 เป็นมาตราวัด Likert Scale เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันธนาคาร

ผลการวัดระดับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันจากแบบสอบถามด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย พบว่าทุกตัวแปรของแต่ละปัจจัย มีค่า Factor Loading มากกว่า 0.7 ถือว่าตัวแปรทุกตัวสามารถสะท้อนปัจจัยได้ดี มีความสอดคล้องกันและมีความน่าเชื่อถือได้

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันธนาคาร โดยการใช้การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และการทดสอบสมมติฐานแบบตัวแปรสองตัว (Bivariate Analysis) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยใช้วิธีการทางสถิติ t-test และ ANOVA F-test และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าทางสถิติ เพียร์สันไคสแควร์ (Pearson chi square) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการแอปพลิเคชันธนาคารก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ Gen Z-Y มีการศึกษาระดับปริญญาตรี/กำลังศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน 15,000-30,000 บาท มีประสบการณ์การใช้แอปพลิเคชันมากกว่า 1 ปี ใช้เวลาเฉลี่ยที่ใช้ก่อนวิกฤตโควิด น้อยกว่า 5 นาที เวลาเฉลี่ยที่ใช้หลังวิกฤตโควิด 5-10 นาที ใช้ความถี่ที่ใช้ก่อนวิกฤตโควิด สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ความถี่ที่ใช้หลังวิกฤตโควิด มากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ มีค่าใช้จ่ายชำระผ่านแอปพลิเคชันก่อนโควิด น้อยกว่า 5,000 บาท ค่าใช้จ่ายชำระผ่านแอปพลิเคชันหลังโควิด 5,000-10,000 บาท บริการที่มีการใช้งานสูงที่สุดได้แก่ การโอนเงิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันธนาคารก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 ที่แสดงตาม รูปที่ 2 พบว่า ระดับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันธนาคารก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

	จำนวน	PEU		PU		PS		ATT		BI		UB	
ก่อน COVID-19 เวลาเฉลี่ยในการใช้แอปพลิเคชนทีทีบีทัช													
น้อยกว่า 5 นาที	248	0.850		0.873		0.856		0.856		0.847		0.843	
ประมาณ 5 - 10 นาที	127	0.884		0.909		0.902		0.888		0.878		0.876	
ประมาณ 10-20 นาที	30	0.919		0.931		0.927		0.934		0.917		0.925	
มากกว่า 20 นาที	14	0.887		0.915		0.911		0.902		0.911		0.884	
F-test		2.428	*	2.478	*	4.028	**	3.119	**	2.428	*	2.478	*
หลัง COVID-19 เวลาเฉลี่ยในการใช้แอปพลิเคชนทีทีบีทัช													
น้อยกว่า 5 นาที	147	0.817		0.823		0.804		0.798		0.774		0.759	
ประมาณ 5 - 10 นาที	152	0.850		0.889		0.889		0.880		0.874		0.879	
ประมาณ 10-20 นาที	83	0.963		0.983		0.964		0.964		0.970		0.974	
มากกว่า 20 นาที	37	0.917		0.944		0.924		0.934		0.936		0.926	
F-test		17.73	***	23.88	***	24.43	***	26.42	***	17.73	***	23.88	***

	จำนวน	PEU		PU		PS		ATT		BI		UB	
ก่อน COVID-19 ความถี่เฉลี่ยในการใช้แอปพลิเคชันทีทีบีทัช													
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	56	0.774		0.778		0.768		0.770		0.723		0.714	
เดือนละ 1-2 ครั้ง	100	0.853		0.871		0.875		0.856		0.845		0.845	
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	107	0.872		0.907		0.895		0.893		0.890		0.878	
สัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง	80	0.902		0.931		0.897		0.899		0.898		0.901	
มากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์	76	0.909		0.927		0.913		0.915		0.916		0.918	
F-test		7.35	***	11.42	***	9.27	***	9.28	***	7.35	***	11.42	***
หลัง COVID-19 ความถี่เฉลี่ยในการใช้แอปพลิเคชันทีทีบีทัช													
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	38	0.711		0.694		0.715		0.699		0.599		0.582	
เดือนละ 1-2 ครั้ง	58	0.839		0.845		0.838		0.817		0.789		0.778	
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	72	0.859		0.895		0.880		0.873		0.875		0.871	
สัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง	80	0.862		0.895		0.893		0.878		0.886		0.891	
มากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์	171	0.916		0.943		0.917		0.927		0.932		0.931	
F-test		14.82	***	26.15	***	16.22	***	22.32	***	14.82	***	26.15	***

	จำนวน	PEU		PU		PS		ATT		BI		UB	
ก่อน COVID-19 ค่าใช้จ่ายทางการเงินต่อเดือนชำระผ่านแอปพลิเคชันทีทีบีทัช													
น้อยกว่า 5,000 บาท	211	0.859		0.879		0.865		0.863		0.851		0.844	
5,001- 10,000 บาท	118	0.864		0.902		0.889		0.880		0.867		0.866	
10,001 - 30,000 บาท	66	0.875		0.878		0.868		0.865		0.865		0.871	
มากกว่า 30,000 บาท	24	0.927		0.948		0.948		0.943		0.948		0.948	
F-test		1.333		1.819		2.424	*	2.022		1.333		1.819	
หลัง COVID-19 ค่าใช้จ่ายทางการเงินต่อเดือนชำระผ่านแอปพลิเคชันทีทีบีทัช													
น้อยกว่า 5,000 บาท	94	0.769		0.793		0.780		0.761		0.719		0.699	
5,001- 10,000 บาท	151	0.877		0.905		0.894		0.892		0.890		0.892	
10,001 - 30,000 บาท	112	0.900		0.916		0.907		0.912		0.901		0.902	
มากกว่า 30,000 บาท	62	0.930		0.949		0.927		0.924		0.950		0.952	
F-test		18.14	***	18.74	***	18.38	***	24.80	***	18.14	***	18.74	***

รูปที่ 2 ระดับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันธนาคาร ในด้านเวลาเฉลี่ย ความถี่เฉลี่ย และชำระค่าใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชันธนาคารทีทีบีทัช ก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19

2. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมที่แสดงในรูปที่ 3 พบว่า พฤติกรรมด้านเวลาเฉลี่ยในการใช้งาน แอปพลิเคชันธนาคารก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 แตกต่างกัน พฤติกรรมด้านความถี่เฉลี่ยในการใช้งานแอปพลิเคชันธนาคารก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 แตกต่างกัน และพฤติกรรมด้านค่าใช้จ่ายที่ชำระผ่านแอปพลิเคชันธนาคารก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 แตกต่างกัน โดยที่พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันธนาคารด้านเวลาการใช้งาน ด้านความถี่ในการใช้งาน และค่าใช้จ่ายชำระผ่านแอปพลิเคชันธนาคารหลังวิกฤตโควิด-19 สูงกว่าก่อนวิกฤตโควิด-19

ก่อนวิกฤตโควิด-19	หลังวิกฤตโควิด-19			รวม
	น้อยกว่า 5 นาที	5-10 นาที	มากกว่า 10 นาที	
น้อยกว่า 5 นาที	134 54.0%	97 39.1%	17 6.9%	248 100.0%
5-10 นาที	10 7.9%	52 40.9%	65 51.2%	127 100.0%
มากกว่า 10 นาที	3 6.8%	3 6.8%	38 86.4%	44 100.0%
รวม	147 35.1%	152 36.3%	120 28.6%	419 100.0%

P chi2 =399.1*** Gamma=0.8389** S Rho =0.649***

ก่อนวิกฤตโควิด 19	หลังวิกฤติโควิด 19					รวม
	น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	เดือนละ 1-2 ครั้ง	สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	สัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	
น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	32 57.1%	12 21.4%	11 19.6%	1 1.8%	0 0.0%	56 100.0%
เดือนละ 1-2 ครั้ง	4 4.0%	34 34.0%	31 31.0%	26 26.0%	5 5.0%	100 100.0%
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	1 0.9%	8 7.5%	25 23.4%	31 29.0%	42 39.3%	107 100.0%
สัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง	0 0.0%	4 5.0%	4 5.0%	19 23.8%	53 66.3%	80 100.0%
มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์	1 1.3%	0 0.0%	1 1.3%	3 3.9%	71 93.4%	76 100.0%
รวม	38 9.1%	58 13.8%	72 17.2%	80 19.1%	171 40.8%	419 100.0%

PS chi2 =393.6*** Gamma=0.8170** S Rho =0.756***

ก่อนวิกฤตโควิด 19	หลังวิกฤตโควิด 19				รวม
	น้อยกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	
น้อยกว่า 5,000	80 37.9%	95 45.0%	34 16.1%	2 0.9%	211 100.0%
5,000-10,000 บาท	10 8.5%	50 42.4%	54 45.8%	4 3.4%	118 100.0%
10,000-30,000	4 6.1%	5 7.6%	24 36.4%	33 50.0%	66 100.0%
มากกว่า 30,000 บาท	0 0.0%	1 4.2%	0 0.0%	23 95.8%	24 100.0%
รวม	94 22.4%	151 36.0%	112 26.7%	62 14.8%	419 100.0%

PS chi2 =306.8*** Gamma=0.7768** S Rho =0.632***

รูปที่ 3 เปรียบเทียบพฤติกรรมด้านเวลาเฉลี่ย ด้านความถี่เฉลี่ย และชำระค่าใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชันธนาคารก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ระดับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันธนาคารก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 พบว่า มีพฤติกรรมการใช้งานด้านเวลา ด้านความถี่ ค่าใช้จ่ายในการชำระผ่านแอปพลิเคชัน ก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเปรียบเทียบการใช้งาน ด้านเวลาการในใช้งานแอปพลิชัน ความถี่ในการใช้แอปพลิเคชันและใช้จ่ายชำระผ่านแอปพลิเคชันธนาคารหลังวิกฤตโควิด-19 สูงกว่าก่อนวิกฤตโควิด-19

การอภิปรายผล

กลุ่มตัวอย่างมีระดับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันธนาคารทีทีบีทัชก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยที่ทำให้พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันธนาคารทีทีบีทัชหลังวิกฤตโควิด-19 สูงกว่าก่อนวิกฤตโควิด-19 นั้น ในด้านเวลาการใช้งาน และค่าใช้จ่ายชำระผ่านแอปพลิเคชันในช่วงก่อนวิกฤตโควิด-19 คือความปลอดภัยของแอปพลิเคชันที่ส่งผลต่อการใช้งานก่อนวิกฤตโควิด-19 มากที่สุด ส่วนหลังวิกฤตโควิด-19 ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับทัศนคติในการใช้แอปพลิชันธนาคารที่ทำให้เกิดความคุ้มค่ากับการดำเนินชีวิตในช่วงหลังโควิด-19 จึงทำให้เวลาในการใช้งาน และใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชันสูงขึ้น ส่วนด้านความถี่การใช้แอปพลิเคชันก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 ให้ความสำคัญกับความมีประโยชน์ในการทำธุรกรรมการเงินที่มีความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งความมีประโยชน์ของแอปพลิเคชันธนาคารทีทีบีทัชนั้นทำให้มีความถี่ในการใช้งานหลังโควิด-19 สูงขึ้น จึงสอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี ที่กล่าวว่า การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน รับรู้ประโยชน์ในการใช้งานส่งผลต่อทัศนคติต่อการยอมรับเทคโนโลยีทำให้เกิดความตั้งใจใช้เทคโนโลยีจนกลายเป็นพฤติกรรมการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติศักดิ์ จันทร์แก้ว (2564) พบว่า เหตุผลที่ประชากรส่วนใหญ่เลือกใช้บริการธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟนในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 เพราะว่าสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และมีทัศนคติด้านความเชื่อมั่นในเทคโนโลยี โดยที่ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เน้นความทันสมัยและความสะดวกสบายกันมากขึ้น บวกกับการที่ต้องใช้ชีวิตแบบ social distancing จึงเห็นประโยชน์ในการใช้แอปพลิเคชันธนาคารในสถานการณ์โควิด -19 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธมลวรรณ วรรณศิลป์ (2563) พบว่าการตัดสินใจใช้บริการชำระเงิน e-Payment ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 เพราะผู้ใช้บริการจะพิจารณาถึงความมีประโยชน์ที่ทำให้เกิดความสะดวก สามารถทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านระบบอินเตอร์เน็ต รวมถึงยังลดต้นทุนที่ประหยัดค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรม และช่วยประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปทำธุรกรรมอีกด้วย

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

พฤติกรรมการใช้งานแอปธนาคารหลังวิกฤตโควิด-19 ที่มีเวลาการใช้งาน ความถี่การใช้งานและใช้ชำระค่าใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชันธนาคารทีทีบีทัชเพิ่มมากขึ้นกว่าก่อนโควิด-19 ธนาคารควรปรับปรุงระบบการ

ทำงานของแอปพลิเคชันให้เกิดความเสถียร เพื่อรองรับผู้ใช้บริการบ่อยครั้งมากขึ้น และผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น เพื่อไม่ให้แอปพลิเคชันหยุดการทำงานหรือผู้ใช้บริการหลุดออกจากแอปพลิเคชันขณะใช้งาน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ รศ.ดร.ธาตรี จันทรโคลิกา ดร.จุฑามาศ วงศ์กันทรากร และ ผศ.ดร.ดารารัตน์ สุขแก้ว ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา และแก้ไขตรวจทานข้อบกพร่องต่าง ๆ จนบทความฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์และสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยจึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

เกียรติศักดิ์ จันทร์แก้ว. (2564). *ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19).* สืบค้นจาก https://tdri.or.th/2021/05/covid-130/

จักรพงษ์ ลีลาธนาคีรี. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการทำธุรกรรมทางการเงินบนสมาร์ทโฟนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล.* มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ชนิกานต์ โห้ไทย. (2564). *การชำระเงินดิจิทัล ทางเลือกหลักของคนไทยในยามวิกฤต Covid-19*. สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_8Mar2021.aspx.

ณัฐปภัสร์ ดาราพงษ์. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธมลวรรณ วรรณศิลป์. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายเงินในรูปแบบ Touchless Payment ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Davis, F. D., Bagozzi, R. P., and Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, *35*(8), 982–1003.

Vorayot, L. (2020). *Thai retail customer behavior on intention of using mobile banking according to a pandemic of covid19*. College of management Mahidol University.

พฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันสถาบันการเงินเฉพาะกิจก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Behavior of Using the service of the Specialized Financial Institutions Application Service before and after the Covid-19 Crisis in the Bangkok Metropolitan Region

หทัยทิพย์ มณีทิพย์สกุล[1] และดารารัตน์ สุขแก้ว[2]

Hathaithip Maneethipsakul[1] and Dararat Sukkaew[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม 73170

E-mail: hathaithip.man@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยกรอบแนวคิดงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองความพึงพอใจ (American Customer Satisfaction Index) วิธีการสำรวจข้อมูลด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 409 คน จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน มายโม เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบสมมติฐานการแจกแจงความถี่ ค่าสถิติ t-test หรือ F-test ค่าสถิติเพียร์สัน ไคร์สแควร์ (Chi-square) ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน มายโม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านความถี่การใช้บริการและจำนวนเงินเฉลี่ยการใช้บริการหลังวิกฤตโควิด-19 มีความแตกต่างกันในทิศทางที่เพิ่มขึ้นจากช่วงก่อนวิกฤตโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: พฤติกรรมการใช้บริการ แอปพลิเคชัน ความพึงพอใจ โควิด-19

Abstract

The objective of this research was to compare the behavior of using the services of the SFIs application service. Before and after the Covid-19 crisis in the Bangkok Metropolitan Region The applied research conceptual framework from the American Customer Satisfaction Index theory, a survey method using a stratified random sampling, consisted of 409 people from MYMO application users to answer the questionnaire and analyze the data. By testing the hypothesis of frequency distribution, t-test or F-test, Pearson's Chi-square statistic, the results showed that the behavior of users of the MyMo application in the Bangkok Metropolitan Region in terms of service usage frequency and average amount of service usage after the Covid-19 crisis There was a difference in the direction of increasing from the pre-Covid-19 crisis. statistically significant

Keywords: Service behavior, Applications, Satisfaction, Covid-19 crisis

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

Thailand 4.0 เป็นนโยบายพัฒนาและขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม ภายใต้วิสัยทัศน์ “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” เน้นพัฒนาด้านดิจิทัลและเทคโนโลยีอินเตอร์เน็ตที่เชื่อมต่ออุปกรณ์ โดยศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดการณ์การเติบโตธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ในปี 2559 ขยายตัวเพิ่มขึ้น 15-20% เทียบปี 2558 และการพัฒนาเทคโนโลยีส่งผลต่อสถาบันการเงินอันเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจการให้บริการด้านการเงิน ที่นำแนวคิดธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นช่องทางการให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Commerce) ในรูปแบบแอปพลิเคชัน (Application) (ปาริฉัตร พันธ์พุ่ม, 2563, น.1) ซึ่งธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินของรัฐที่มีกฎมายเฉพาะ ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ที่เน้นยุทธศาสตร์ Digital Banking เพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่ประชาชนฐานรากเป็นศูนย์กลางการพัฒนาชุมชน (ธนาคารออมสิน, 31 สิงหาคม 2564) และเมื่อเกิดวิกฤตโควิด-19 ในปี 2563 ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร โดยพฤติกรรมผู้บริโภคที่แตกต่างกันเกิดจากการผลักดันความรู้พื้นฐาน สร้างเป็นทัศนคติแต่ละบุคคล เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย (ณรงค์ บัวบาน, 2556) ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐาน 5 ขั้น ตามแนวคิดของ Maslow ที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้บริโภค (Customer Satisfaction) อันเป็นทัศนคติทางบวกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของผู้บริโภคเกิดจากการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ และความพึงพอใจส่งผลต่อการรับรู้ (ทัศนีย์ ยอดม่วง, 2563, น.14) สอดคล้องกับปริมาณการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ในปี 2563 ที่เพิ่มขึ้นจากปี 2562 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปริมาณการชำระเงินผ่านระบบการชำระเงินและช่องทางต่าง ๆ

หน่วย : พันรายการ

รายการ	ไตรมาส 3 ปี 2563	ไตรมาส 3 ปี 2562
การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payments)	**3,536,565**	**2,371,355**
การโอนเงินรายย่อยข้ามธนาคารผ่านอินเตอร์เน็ตและโทรศัพท์เคลื่อนที่	1,344,927	662,935
การโอนเงิน/ชำระเงินผ่านอินเตอร์เน็ตและโทรศัพท์เคลื่อนที่	1,217,665	815,447

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย, 4 กันยายน 2564.

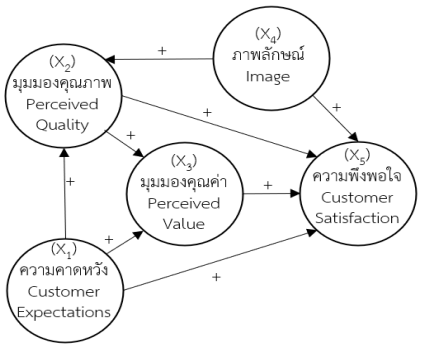
ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามว่า พฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 มีความแตกต่างกันหรือไม่ ดังนั้น งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน มายโม จำนวน 409 คน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

ทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าอเมริกัน (American Customer Satisfaction Index) เป็นแนวคิดที่สะท้อนคุณภาพสินค้าและระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ได้รับความนิยม เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยความคาดหวัง (Customer Expectations) มุมมองต่อคุณภาพ (Perceived Quality) มุมมองด้านคุณค่า (Perceived Value) และภาพลักษณ์ (Image) (สุกานดา จันบัว, 2563, น.9) โดยแนวคิดความต้องการ 5 ขั้น ของ Maslow เชื่อว่าพฤติกรรมมนุษย์สามารถอธิบายแนวโน้มการค้นหาความต้องการและความปรารถนาได้ ซึ่งมนุษย์มีความต้องการที่จะได้รับสิ่งต่าง ๆ อยู่เสมอ จึงยากที่มนุษย์จะรับรู้ขั้นความพึงพอใจได้อย่างสมบูรณ์ (พัชราวลี ธิอิน, 2558, น.16) โดยองค์ประกอบความพึงพอใจในการบริการ คือ กระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ประกอบด้วย การรับรู้คุณภาพผลิตภัณฑ์และการรับรู้คุณภาพการนำเสนอบริการ (ชัญญาพัทธ์ จงทวี, 2558, น.11) หากการให้บริการตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจ อันเป็นทัศนคติทางบวกที่ได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังในระดับที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ โดยนักเศรษฐศาสตร์ได้นำแนวคิดด้านความแตกต่างทางพฤติกรรมมาเชื่อมโยงเพื่อแบ่งกลุ่มประชากรตามแนวคิดทฤษฎีเจนเนอเรชั่น (Generation) ที่ศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ (Demography) ด้วยการค้นหาพฤติกรรมและการเปลี่ยนพฤติกรรม ซึ่งอายุ (Age) เป็นปัจจัยที่แตกต่างกันในด้านความคิดและพฤติกรรม (ณวัฏภูมิ ลี้เจริญกวีคุณ, 2561, น.6) ที่สามารถจำแนกได้เป็น Gen Baby Boomer ,Gen X ,Gen Y และ Gen Z (ทัศนีย์ ยอดม่วง, 2563, น.20)

งานวิจัยของทวีพงศ์ สู่สวัสดิ์ (2559, น.62) พบว่า ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่าส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจโดยรวมของบริการ Mobile Banking ของธนาคารออมสิน สอดคล้องกับงานวิจัยของวีระพงษ์ ภู่สว่าง (2560) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการ และผลงานวิจัยของชยาภรณ์ เลิศมนไพโรจน์ (2559, น.1) พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารออมสินในการใช้บริการ มายโม ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 23-40 ปี

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยไว้ ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของงานวิจัย

H_1: ความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคารเฉพาะกิจก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 แตกต่างกัน

H_2: จำนวนเงินเฉลี่ยในการใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคารเฉพาะกิจก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 แตกต่างกัน

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน มายโม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 409 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 2 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ประสบการณ์การใช้งาน	ไม่น้อยกว่า 3 เดือน	มากกว่า 3 เดือน ขึ้นไป	รวม
Gen. Z + Y	114	137	251
	45.42%	54.58%	61.37%
Gen. X + BB	66	92	158
	41.77%	58.23%	38.63%
รวม	180	229	409
	44.01%	55.99%	100.00%

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ กลุ่ม Gen. Z + Y จำนวน 251 คน คิดเป็น 61.37% ซึ่งมีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันมากกว่า 3 เดือนขึ้นไป จำนวน 137 คน คิดเป็น 54.58%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับของพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ผลการสร้างดัชนีวัดระดับความพึงพอใจและพฤติกรรมของการใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคารเฉพาะกิจ พบว่า ทุกปัจจัยสามารถสะท้อนค่าตัวแปรในทุกด้านขององค์ประกอบ โดยค่า Total Variance มากกว่า 0.7 และค่า Factor Loading มากกว่า 0.7 ในทุกปัจจัย แปลผลได้ว่า ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กันมากจึงเป็นองค์ประกอบของปัจจัยเดียวกัน แสดงถึงแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ระดับดีทุกปัจจัย

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์และสร้างดัชนีวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันสถาบันการเงินเฉพาะกิจ โดยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และวิธีการเปรียบเทียบระดับของพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันสถาบันการเงินเฉาพะกิจก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 โดยการทดสอบสมมติฐานการแจกแจงความถี่ ค่าสถิติ t-test หรือ F-test โดยทดสอบค่าสถิติเพียร์สัน ไคร์สแควร์ (Chi-square)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศหญิง ในช่วง Gen. Z และ Y สถานภาพโสด การศึกษาปริญญาตรี อาชีพรับราชการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท มีพฤติกรรมด้านความถี่การใช้บริการแอปพลิเคชัน มายโม ก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 เดือนละ 1-2 ครั้ง มีจำนวนเงินเฉลี่ยแต่ละครั้งในการใช้บริการแอปพลิเคชัน มายโม ก่อนวิกฤตโควิด-19 น้อยกว่า 1,000 บาท และหลังวิกฤตโควิด-19 อยู่ที่ 1,001 – 5,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคารเฉพาะกิจ พบว่า ความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชันและจำนวนเงินเฉลี่ยแต่ละครั้งในการใช้บริการแอปพลิเคชัน มายโม ก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบระดับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน มายโม ก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19

	obs	CE		PQ		PV		IM		CSI	
ความถี่ในการใช้แอพพลิเคชั่น ก่อนโควิด-19											
ไม่ใช้เลย	92	0.719		0.715		0.740		0.711		0.733	
น้อยกว่า 1 ครั้ง / เดือน	89	0.777		0.781		0.798		0.774		0.789	
เดือนละ 1-2 ครั้ง	140	0.810		0.794		0.820		0.789		0.788	
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	47	0.862		0.825		0.843		0.824		0.826	
มากกว่าสัปดาห์ละ 3 ครั้ง	41	0.793		0.746		0.782		0.764		0.765	
F-test		5.349	***	3.371	***	3.291	***	3.557	***	2.638	**
ความถี่ในการใช้แอพพลิเคชั่น หลังโควิด-19											
ไม่ใช้เลย	63	0.688		0.673		0.711		0.680		0.675	
น้อยกว่า 1 ครั้ง / เดือน	56	0.752		0.737		0.790		0.731		0.764	
เดือนละ 1-2 ครั้ง	153	0.795		0.786		0.803		0.776		0.787	
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	77	0.815		0.800		0.811		0.812		0.813	
มากกว่าสัปดาห์ละ 3 ครั้ง	60	0.865		0.837		0.853		0.829		0.832	
F-test		6.918	***	6.342	***	4.369	***	6.243	***	8.597	***
จำนวนเงินเฉลี่ยต่อครั้ง ก่อนโควิด-19											
น้อยกว่า 1,000 บาท	184	0.762		0.749		0.777		0.746		0.755	
1,001-5,000 บาท	141	0.812		0.797		0.820		0.792		0.796	
5,001-10,000 บาท	49	0.839		0.822		0.829		0.819		0.828	
มากกว่า 10,000 บาท ขึ้นไป	35	0.739		0.723		0.752		0.736		0.752	
F-test		4.279	***	3.735	***	3.296	**	3.709	***	3.690	***
จำนวนเงินเฉลี่ยต่อครั้ง หลังโควิด-19											
น้อยกว่า 1,000 บาท	146	0.718		0.703		0.736		0.705		0.706	
1,001-5,000 บาท	149	0.822		0.807		0.831		0.807		0.806	
5,001-10,000 บาท	68	0.801		0.793		0.788		0.776		0.804	
มากกว่า 10,000 บาท ขึ้นไป	46	0.871		0.848		0.885		0.846		0.876	
F-test		9.514	***	9.137	***	9.039	***	9.332	***	11.058	***

2. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมด้านความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคารเฉพาะกิจ ก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 พบว่า ความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน มายโม หลังวิกฤตโควิด-19 สูงกว่าก่อนวิกฤตโควิด-19 ในทุกปัจจัย และความถี่ในการใช้บริการก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 แตกต่างกัน โดยความถี่ในการใช้บริการหลังวิกฤตโควิด-19 เพิ่มจากเดิมและมีทิศทางที่เพิ่มสูงขึ้นจากก่อนวิกฤตโควิด-19

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบพฤติกรรมด้านความถี่การใช้บริการแอปพลิเคชัน มายโม ก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19

ความถี่ในการใช้บริการก่อนโควิด-19	ความถี่ในการใช้บริการหลังโควิด-19					
	ไม่ใช้เลย	น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	เดือนละ 1-2 ครั้ง	สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	มากกว่าสัปดาห์ละ 3 ครั้ง	Total
ไม่ใช้เลย	49	20	18	3	2	92
	53.26%	21.74%	19.57%	3.26%	2.17%	22.49%
น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน	7	28	50	3	1	89
	7.87%	31.46%	56.18%	3.37%	1.12%	21.76%
เดือนละ 1-2 ครั้ง	6	7	77	38	12	140
	4.29%	5.00%	55.00%	27.14%	8.57%	34.23%
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	1	1	7	26	12	47
	2.13%	2.13%	14.89%	55.32%	25.53%	11.49%
มากกว่าสัปดาห์ละ 3 ครั้ง	0	0	1	7	33	41
	0.00%	0.00%	2.44%	17.07%	80.49%	10.02%
Total	63	56	153	77	60	409
	15.40%	13.69%	37.41%	18.83%	14.67%	100.00%
	PS Chi2 =	561.2***	**Gamma =**	0.8077**	**SP Rho =**	0.7353***

3. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมด้านจำนวนเงินเฉลี่ยแต่ละครั้งในการใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคารเฉพาะกิจ ก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 พบว่า จำนวนเงินเฉลี่ยแต่ละครั้งในการใช้บริการแอปพลิเคชัน มายโม หลังวิกฤตโควิด-19 สูงกว่าก่อนวิกฤตโควิด-19 ในทุกปัจจัย และจำนวนเงินเฉลี่ยแต่ละครั้งในการใช้บริการก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 แตกต่างกัน โดยจำนวนเงินเฉลี่ยแต่ละครั้งในการใช้บริการหลังวิกฤตโควิด-19 เพิ่มจากเดิมและมีทิศทางที่เพิ่มสูงขึ้นจากก่อนวิกฤตโควิด-19

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบพฤติกรรมด้านจำนวนเงินเฉลี่ยแต่ละครั้งในการใช้บริการ ก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19

จำนวนเงินเฉลี่ยแต่ละครั้งที่ใช้บริการก่อนโควิด-19	จำนวนเงินเฉลี่ยแต่ละครั้งที่ใช้บริการหลังโควิด-19				
	น้อยกว่า 1,000 บาท	1,001-5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	มากกว่า 10,000 บาท ขึ้นไป	Total
น้อยกว่า 1,000 บาท	123	54	6	1	184
	66.85%	29.35%	3.26%	0.54%	44.99%
1,001-5,000 บาท	17	85	31	8	141
	12.06%	60.28%	21.99%	5.67%	34.47%
5,001-10,000 บาท	1	10	29	9	49
	2.04%	20.41%	59.18%	18.37%	11.98%
มากกว่า 10,000 บาท ขึ้นไป	5	0	2	28	35
	14.29%	0.00%	5.71%	80.00%	8.56%
Total	146	149	68	46	409
	35.70%	36.43%	16.63%	11.25%	100.00%
PS Chi2 =	491.7***	**Gamma =**	0.8259**	**SP Rho =**	0.6927***

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

จากงานวิจัยพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันในด้านความถี่การใช้บริการ และจำนวนเงินเฉลี่ยแต่ละครั้งในการใช้บริการแอปพลิเคชัน มายโม ก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยในช่วงหลังวิกฤตโควิด-19 มีแนวโน้มในทิศทางที่เพิ่มสูงขึ้นจากก่อนวิกฤตโควิด-19

การอภิปรายผล

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 พบว่า ความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชันและจำนวนเงินเฉลี่ยแต่ละครั้งในการใช้บริการแอปพลิเคชัน มายโม ก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และพฤติกรรมด้านความถี่และจำนวนเงินเฉลี่ยแต่ละครั้งในการใช้บริการก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 มีความแตกต่างกัน โดยพฤติกรรมในการใช้บริการหลังวิกฤตโควิด-19 มีทิศทางที่เพิ่มสูงขึ้นจากก่อนวิกฤตโควิด-19 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจ (ACSI) ที่สะท้อนคุณภาพสินค้าและระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ได้รับความนิยม เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (สิทธิพร หวานใจ, 2559) และสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการ Maslow กล่าวว่า พฤติกรรมมนุษย์สามารถอธิบายแนวโน้มการค้นหาความต้องการและความปรารถนา หากเป็นไปตามคาดหวังจะส่งผลต่อทัศนคติทางบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ (ชัญญาพัทธ์ จงทวี, 2558) สอดคล้องกับผลงานวิจัยของทวีพงศ์ สู่สวัสดิ์ (2559) พบว่า ความคาดหวัง มุมมองต่อคุณภาพ และมุมมองคุณค่าส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจโดยรวมของบริการ Mobile Banking ของธนาคารออมสิน (มายโม) อย่างมีนัยสำคัญ และพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นกระบวนการศึกษากลุ่มบุคคลที่เลือกซื้อบริโภคและใช้สอยเกี่ยวกับสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจสูงสุด (วันดี รัตนกายแก้ว, 2554) และสอดคล้องกับทฤษฎีเจนเนอเรชั่น (Generation) กล่าวว่า Gen Y เป็นคนรุ่นใหม่ที่บริโภคสินค้าซ้ำเมื่อชื่นชอบ บริโภคข้อมูลผ่านโซเชียล พร้อมเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้สินค้าอื่นทันที (กัณณ์ศศิชา เนาว์เย็นผล, 2562) ประกอบกับลักษณะทางพฤติกรรมศาสตร์และทัศนคติการรับรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี กล่าวว่า Gen Y เป็นวัยทำงานที่เติบโตพร้อมการพัฒนาเทคโนโลยี ในขณะที่ Gen Z อยู่ในสภาพแวดล้อมของการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี (ทัศนีย์ ยอดม่วง, 2563) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุภาพงษ์ ตันสุภาพ (2020) พบว่า ประสบการณ์ในการใช้งานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้งานในการตัดสินใจใช้ และผลงานวิจัยของณฐพล ทีฆรังสรรค์ (2563) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อการเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านโมบายแอปพลิคันที่แตกต่างกัน โดยการเลือกใช้บริการทางการเงินก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มากที่สุด จึงเป็นแรงสนับสนุนความสอดคล้องกับผลงานวิจัยกล่าวคือ Gen Z และ Gen Y เป็นกลุ่มที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน มายโม มากที่สุด เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่อยู่ในช่วงการพัฒนาด้านเทคโนโลยี จึงทำให้มีความเข้าใจในด้านเทคโนโลยีในระดับที่ดีกว่า Gen อื่น และหากการบริการของ

แอปพลิเคชัน มายโม สามารถสร้างการรับรู้ในด้านความถูกต้องของการใช้งานที่เพิ่ม ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มสูงขึ้น ประกอบกับวิกฤตโควิด-19 ส่งผลให้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการเปลี่ยนไปในทิศทางที่เพิ่มสูงขึ้น ดังนั้น หากการให้บริการของแอปพลิเคชัน มายโม สามารถตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการใช้บริการ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความถี่ในการใช้บริการที่เพิ่มสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

พฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันด้านความถี่การใช้บริการมีทิศทางเพิ่มขึ้น ธนาคารออมสินควรพัฒนาผลิตภัณฑ์การให้บริการบนแอปพลิเคชัน มายโม เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น ให้ครอบคลุมเสมือนการให้บริการที่ธนาคารสาขา เช่น การซื้อสลากออมสินล่วงหน้า การวางแผนการลงทุน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ รศ.ดร.ธาตรี จันทรโคลิกา ดร.จุฑามาศ วงศ์กันทรากร และผศ.ดร.ดารารัตน์ สุขแก้ว ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ และแก้ไขตรวจทานข้อบกพร่องที่เป็นประโยชน์จนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยจึงใคร่ขอกรอบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

บรรณานุกรม

กัณณ์ศศิชา เนาว์เย็นผล. (2562). *ทัศนคติของผู้บริโภคต่อการใช้แอปพลิเคชั่นจองตั๋วเครื่องบิน.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

ชยาภรณ์ เลิศมนไพโรจน์. (2559). *ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสินในการใช้บริการ มายโม ที่สังกัดสาขาในเขตราชวัตร.* คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ชัญญาพัทธ์ จงทวี. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ณฐพล ทีฆรังสรรค์. (2563*). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเลือกใช้บริการทางการเงินผ่านโมบายแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* (การค้นคว้าอิสระ). คณะบริหารธุรกิจสาขาการเงินและการธนาคาร มหาวิทยารามคำแหง.

ณรงค์ บัวบาน. (2556). *การมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2556 : กรณีศึกษาประชาชนในเขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร.* มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพมหานคร.

ทวีพงศ์ สู่สวัสดิ์. (2559*). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการ Mobile banking ของธนาคารออมสิน (มายโม) และ ธนาคารกสิกรไทย (K-PLUS) ในจังหวัดเพชรบุรี.* (การค้นคว้าอิสระปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

ทัศนีย์ ยอดม่วง. (2563). *การซื้อซ้ำและความเต็มใจจ่ายเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์อาหารเสริมโปรตีนของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

ปาริฉัตร พันธ์พุ่ม. (2563). *ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันซื้อสินค้าไลฟ์สไตล์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

พัชราวลี ธิอินโต. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการออมทรัพย์ประเภทประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ของประชาชนในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร.* (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพมหานคร.

วันดี รัตนกายแก้ว. (2554). *พฤติกรรมการซื้อสินค้าในเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุค กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.

วีระพงษ์ ภู่สว่าง. (2560). *ความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดของร้านอาหารและเครื่องดื่มชุมชนตรอกวังหลัง กรุงเทพมหานคร.* (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). สาขาการจัดการอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

สิทธิพร หวานใจ. (2559). *ความคาดหวังกับความภักดีของการให้บริการ Mobile Banking ระหว่าง มายโม และ KTB Netbank ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมลคลรัตนโกสินทร์.

สุกานดา จันบัว. (2563). *การใช้บริการซ้ำและความเต็มใจจ่ายเพื่อใช้บริการที่ปรึกษาบัญชีและภาษีอากรของผู้ใช้บริการ.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมลคลรัตนโกสินทร์.

สุภาพงษ์ ตันสุภาพ (2020). อิทธิพลของลักษณะผู้ใช้และพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตที่มีต่อการตัดสินใจในการทำธุรกรรมทางการเงินแบบออนไลน์. *วารสารสมาคมนักวิจัย, 25*(3), 291.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting Food Delivery App User Satisfaction in Bangkok and Its Vicinity

ศศิวิมล วิทา[1] และดารารัตน์ สุขแก้ว[2]

Sasiwimon Wita[1] and Dararat Sukkaew[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: sasiwimon.wit@rmutr.ac.th[1], dararat.s@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและแนวคิดผลกระทบเครือข่ายภายนอก วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน จากผู้ใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันฟู้ดแพนด้า เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองภาพลักษณ์ มุมมองคุณค่า และ มุมมองคุณภาพ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ แอปพลิเคชัน ฟู้ดเดลิเวอรี

Abstract

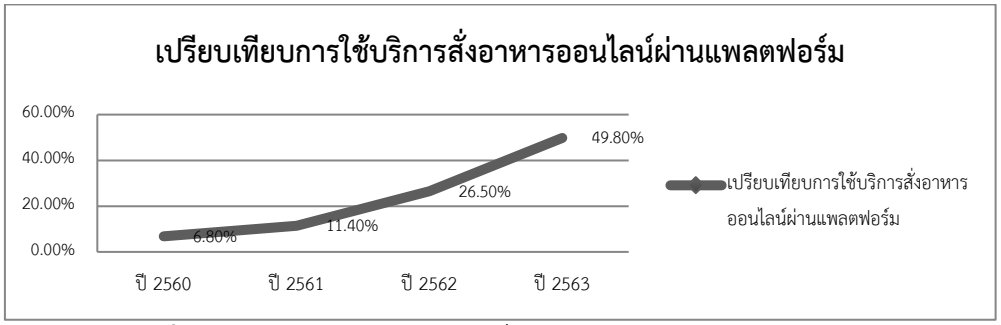
The purpose of this research was to determine factors affecting customer satisfaction level of food delivery service users. in the Bangkok Metropolitan Region The conceptual framework of applied research from the American Customer Satisfaction Index model theory and the external network effect concept. Survey method. Data were collected by stratified sampling method of 400 people. From the users who ordered food through the Foodpanda application to answer the questionnaire and analyze the data with a linear regression model. The results revealed that the factors affecting the satisfaction of the app users Food delivery app The statistical significance consisted of an image perspective, a value perspective, and a quality perspective.

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, Application, Food delivery

บทนำ

ปัจจุบันสังคมกำลังเข้าสู่ยุคดิจิตอล 4.0 ที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วยต่อการดำรงชีวิตในด้านต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตให้ง่ายขึ้น สะดวกและรวดเร็วขึ้น จากผลการสำรวจของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) หรือ ETDA (เอ็ตด้า) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พบว่า ในช่วง 4 ปีหลังมีแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นทุกปี เมื่อเปรียบเทียบย้อนหลังตั้งแต่ปี 2556 ซึ่งมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นถึง 6 ชั่วโมง 49 นาที อัตราการเติบโตเฉลี่ยอยู่ที่ 13.9% ต่อปี มีหลายปัจจัยที่ทำให้การใช้งานอินเทอร์เน็ตภายในประเทศเพิ่มสูงขึ้น รวมถึงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในปัจจุบัน โรคมีการแพร่กระจายอย่างรวดเร็วและรุนแรงไปในหลายประเทศทั่วโลกรวมถึงประเทศไทย

และจากผลการสำรวจของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) หรือ ETDA (เอ็ตด้า) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (2563) พบว่า ช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีผู้ใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์มากถึง 85% ของกลุ่มตัวอย่าง และการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ที่เพิ่มขึ้น มีผลทำให้ประชากรหันมาใช้บริการสั่งอาหารผ่านฟู้ดเดลิเวอรีมากขึ้น เมื่อเทียบกับปีก่อนย้อนหลัง 4 ปี ตามรูปที่ 1



รูปที่ 1 เปรียบเทียบการใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์ม

ที่มา: สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (2563, น. 46-49, 2562, น. 38-42, 2560, น. 47)

แอปพลิเคชันสั่งอาหารมีหลากหลายแพลตฟอร์ม ซึ่งแต่ละแอปฯ มีความแต่งต่างกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่หลากหลาย โดยผู้วิจัยจะขอพูดถึง การสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันฟู้ดแพนด้า เนื่องจาก ฟู้ดแพนด้ามีพื้นที่ให้บริการมากที่สุดถึง 77 จังหวัด ฟู้ดแพนด้า หรือในนาม บริษัท เดลิเวอรี่ ฮีโร่ (ประเทศไทย) จำกัด เปิดตัวธุรกิจครั้งแรกในไทยปี พ.ศ. 2555 ซึ่งเป็นผู้ประกอบการที่ให้บริการสั่งซื้อและจัดส่งอาหารออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันเจ้าแรกในไทย

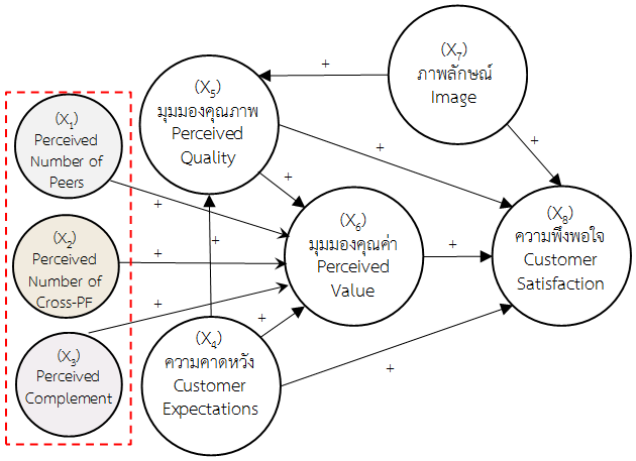
ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเกิดคำถามขึ้นว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันฟู้ดแพนด้า ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่าง

จากผู้ใช้แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผ่านการใช้แบบสอบถามทางออนไลน์เพื่อรวบรวมข้อมูล

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน (ACSI) ที่กล่าวว่าแนวคิด ACSI ประกอบด้วยองค์ประกอบหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า คือ ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า (ทศพล ระมิงค์วงศ์, 2551, น. 56-58) เพิ่มเติมปัจจัยด้านภาพลักษณ์ และประยุกต์เพิ่มเติมตัวแปรด้านแนวคิดผลกระทบเครือข่ายภายนอก (Network Externality) เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี ประกอบด้วย การรับรู้จำนวนผู้เข้าร่วมเครือข่าย การรับรู้จำนวนการทำงานข้ามแพลตฟอร์ม การรับรู้การเติมเต็ม ที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านมุมมองคุณค่า กอบกูล จันทรโคลิกา และธาตรี จันทรโคลิกา (2563, น. 1408-1409) ได้กล่าวถึง ผลกระทบเครือข่ายภายนอก ว่าผลกระทบเครือข่ายภายนอกเป็นการแข่งขันของตลาดแพลตฟอร์มที่ผู้ใช้แต่ละรายพยายามสร้างอำนาจทางตลาดให้กับแพลตฟอร์มของตน เพื่อให้เกิดการผูกขาดในตลาดของตน โดยจะมีแอปพลิเคชันเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงของตลาดทั้งสองด้านเข้าด้วยกัน เมื่อมีจำนวนผู้ใช้งานที่มากขึ้นจะทำให้เกิดผลกระทบเครือข่ายภายนอกที่เกิดจากขนาดตลาดที่ใหญ่ และผู้ใช้แพลตฟอร์มมักจะสร้างผลกระทบภายนอกจากการเชื่อมโยงของแพลตฟอร์มอื่นเข้ากับแพลตฟอร์มของตน และ ชญาน์นันท์ ตันทะสิน และ นพนภา จุลโลบล (2562, น. 781-783) ได้แบ่งแนวคิดผลกระทบเครือข่ายภายนอก ออกเป็น 3 องค์ประกอบ การรับรู้ถึงจำนวนผู้เข้าร่วมเครือข่าย การรับรู้ถึงจำนวนแฟลตฟอร์มที่ใช้งานร่วมกัน และ การรับรู้ถึงความครบถ้วนของเทคโนโลยี สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณา รัตนด่านจาก และสุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต (2564, น. 77-86) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและภักดีต่อแอปพลิเคชันสั่งและส่งอาหารของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยมุมมองคุณค่า ปัจจัยมุมมองภาพลักษณ์ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Lineman ในเขตกรุงเทพมหานคร และ ปริมณฑล

โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ จะเห็นได้ว่าถูกปรับให้เหมาะสมกับกรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน (ACSI) และแนวคิดผลกระทบเครือข่ายภายนอก (Network Externality)

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานงานวิจัยดังนี้

H_1 : การรับรู้จำนวนผู้เข้าร่วมเครือข่าย การรับรู้จำนวนการทำงานข้ามแพลตฟอร์ม การรับรู้การเติมเต็ม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับมุมมองคุณค่า

H_2 : ความคาดหวังและภาพลักษณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพ

H_3 : ความคาดหวังและมุมมองคุณภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณค่า

H_4 : ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ที่ใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันฟู้ดแพนด้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยรวบรวมจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 2 องค์ประกอบกลุ่มตัวอย่าง

ประสบการณ์ในการใช้แอปฯ /รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	น้อยกว่า 1 เดือน	ประมาณ 1-3 เดือนที่แล้ว	มากกว่า 3 เดือน	รวม
ต่ำกว่า 15,000 บาท	30	31	56	117
	26%	26%	48%	100%
15,001 บาทขึ้นไป	76	77	130	283
	27%	27%	46%	100%
รวม	106	108	186	400

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดแพนด้าที่ตอบแบบสอบถามงานวิจัยมากที่สุด คือ กลุ่มที่มีรายได้ 15,001 บาทขึ้นไป มีการใช้งานมากกว่า 3 เดือน จำนวน 130 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตราวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี

จากการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ของแบบสอบถามพบว่า ค่า % Total Variance มีค่าโดยรวม มากกว่า 0.7 ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและมีความน่าเชื่อถือได้ในระดับดีทุกปัจจัย

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาข้อมูลของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบสมมติฐานตามแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง โดยแบบจำลองที่ใช้ในงานวิจัยสามารถแสดงสมการตามกรอบแนวคิด ได้ดังนี้

$$X_5 = \beta_{50} + \beta_{54} X_4 + \beta_{57} X_7 + \mu_5$$
$$X_6 = \beta_{60} + \beta_{61} X_1 + \beta_{62} X_2 + \beta_{63} X_3 + \beta_{64} X_4 + \beta_{65} X_5 + \mu_6$$
$$X_8 = \beta_{80} + \beta_{84} X_4 + \beta_{85} X_5 + \beta_{86} X_6 + \beta_{87} X_7 + \mu_8$$

โดยที่ X_1 คือ การรับรู้จำนวนผู้เข้าร่วมเครือข่าย (Perceived Number of Peers)

X_2 คือ การรับรู้จำนวนการทำงานข้ามแพลตฟอร์ม (Perceived Number of Cross - PF)

X_3 คือ การรับรู้การเติมเต็ม (Perceived Complement)

X_4 คือ ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

X_5 คือ มุมมองคุณภาพต่อสินค้าและบริการ (Perceived Quality)

X_6 คือ มุมมองคุณค่าต่อสินค้าและบริการ (Perceived Value)

X_7 คือ มุมมองภาพลักษณ์ต่อสินค้าและบริการ (Image)

X_8 คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction)

μ_j คือ ตัวรบกวนเชิงสุ่ม (Random Disturbance Term) ของแบบจำลองที่ *j*

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 24-38 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษากำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป มีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันมากกว่า 3 เดือน ใช้แอปพลิเคชันสำหรับสั่งอาหารในมื้อเที่ยง สั่งร้านอาหารประเภทร้านอาหารสตรีทฟู้ดส์

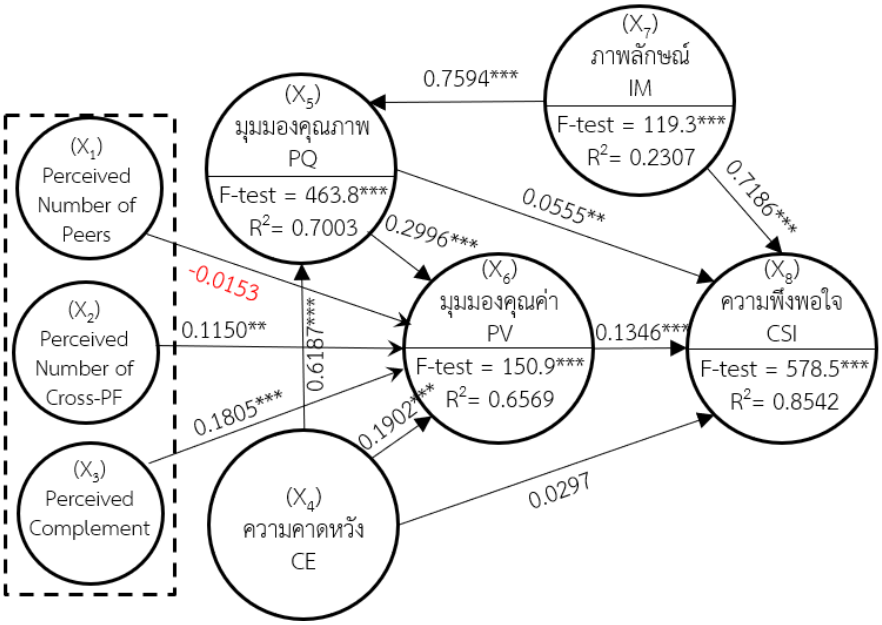
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI
PNP		-0.0153		
PNPF		0.1150**		
PC		0.1805***		
CE	0.6187***	0.1902***		0.0297
PQ		0.2996***		0.0555**
PV				0.1346***
IM	0.7594***			0.7186***
CSI				
Constant	-0.4202***	0.1962***	0.4747***	0.0513***
N	400.0000	400.0000	400.0000	400.0000
rss	7.6723	4.1173	8.5088	1.6015
ll	223.1938	347.6786	202.4962	536.5333
F	463.8***	150.9***	119.3***	578.5***
p	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
chi2				
r2	0.7003	0.6569	0.2307	0.8542
r2_a	0.6988	0.6526	0.2288	0.8527
r2_p				

หมายเหตุ PNP = Perceived Number of Peers , PNPF = Perceived Number of PF , PC = Perceived Complement , CE = Customer Expectations , PQ = Perceived Quality , PV = Perceived Value , IM = Image , CSI = Customer Satisfaction

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 3 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิด

จากตารางที่ 4 และรูปที่ 3 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากแบบสอบถาม พบว่า สมมติฐานที่ 1 การรับรู้จำนวนผู้เข้าร่วมเครือข่าย ไม่ส่งผลมุมมองคุณค่า เนื่องจากไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ส่วนการรับรู้จำนวนการทำงานข้ามแพลตฟอร์ม และการรับรู้การเติมเต็ม ส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองคุณค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการและภาพลักษณ์ส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพสอดคล้องกับสมมติฐาน สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการและมุมมองคุณภาพ ส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองคุณค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน และ สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านความคาดหวัง ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจเนื่องจากไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนมุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่าและภาพลักษณ์ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจสอดคล้องกับสมมติฐาน

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมากที่สุดคือ มุมมองภาพลักษณ์ต่อสินค้าและบริการ รองลงมาคือ มุมมองคุณค่าต่อสินค้าและบริการและมุมมองคุณภาพต่อสินค้าและบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวก สอดคล้องกับสมมติฐาน ส่วนปัจจัยด้านความคาดหวัง ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ เนื่องจากไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับ มุมมองภาพลักษณ์ มุมมองคุณค่า และมุมมองคุณภาพมากกว่า ถึงแม้ว่า

ความคาดหวัง จะไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยตรง แต่อาจส่งผลทางอ้อมผ่านมุมมองคุณภาพและมุมมองคุณค่า ที่ส่งผลไปยังความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดแพนด้าได้

การอภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี ซึ่งมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ ภาพลักษณ์ มุมมองคุณค่า และมุมมองคุณภาพ ซึ่งปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึ่งพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด เป็นผลมาจากผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการเป็นแอปพลิเคชันที่ใช้งานได้สะดวก ใช้งานง่าย และในส่วนของปัจจัยด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กล่าวคือ การที่ผู้ใช้บริการคาดหวังกับการได้รับบริการตามข้อมูลที่ได้รับจากสื่อ หรือรูปภาพที่ร้านอาหารแนบภาพไว้ แต่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาจเกิดจากปัจจัยอื่น ไม่ว่าการได้รับสินค้าที่มีคุณภาพ รสชาติดี คุ้มค่า หรือความสะดวกที่ได้รับเมื่อใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันมากกว่า โดยแอปพลิเคชันฟู้ดแพนด้าได้ทำการออกแบบให้มีการใช้งานได้ง่าย สะดวกสำหรับการสั่งซื้อและการชำระค่าอาหาร พร้อมทั้งมีโค้ดส่วนลดให้เลือกใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวัง ของ Vroom (อ้างถึงใน ภัศรา อุทธา, 2558, น. 31) ที่กล่าวว่า การที่มนุษย์จะเลือกหรือตัดสินใจกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น สาเหตุหรือแรงจูงใจโดยอาศัยเหตุผลและปัจจัยหลาย ๆ อย่างประกอบกัน มิได้เกิดขึ้นเพียงเพราะปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง ซึ่งจะไม่สอดคล้องกับทฤษฎี American Customer Satisfaction Index (ACSI) ทศพล ระมิงค์วงศ์ (2551, น. 56-58) และกรอบแนวคิดงานวิจัยกล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Fifi Nofiyanti, Ahmad Abu Dzikri, Dian Octarina (2021, p. 43) พบว่า การรับรู้ราคาและภาพลักษณ์ของแบรนด์ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Grab Food ในช่วงโควิด-19 สอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของ เมขลา สังตระกูล (2557, น. 90-92) พบว่า ปัจจัยด้านคุณค่าส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคอาหารเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภรภัทร จันกลิ่น (2560, น. 99) พบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสั่งอาหารทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดแพนด้า พบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดแพนด้ามากกว่าปัจจัยอื่น ซึ่งผู้ให้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดควรเพิ่มความง่ายและความสะดวกในการใช้งาน ในส่วนของการใช้โค้ดส่วนลด ปรับเป็นแบบอัตโนมัติหรือแบบเลือกหา และในส่วนของการชำระเงิน อาจมีเพิ่มในส่วนของการชำระเงินผ่านระบบบัญชีของธนาคารหรือแอปพลิเคชันของธนาคารได้ทันที จะเป็นการเพิ่มความง่าย ความสะดวกที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเพิ่มโอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำในครั้งต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ รศ.ดร.ธาตรี จันทรโคลิกา และ ผศ.ดร.ดารารัตน์ สุขแก้ว ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แนะนำ ทั้งในเรื่องแนวคิด ระเบียบวิธีวิจัยและแก้ไขตรวจทานข้อบกพร่องต่าง ๆ และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์เล่มนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

บรรณานุกรม

กอบกูล จันทรโคลิกา และธาตรี จันทรโคลิกา. (2563). *จุดชำระเงินและการเลือกชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์*. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

เมขลา สังตระกูล. (2557). *อิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ต่อความไว้เนื้อเชื่อใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภคอาหารเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร.* บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

ชญาน์นันท์ ตันทะสิน และนพนภา จุลโลบล. (2562). *ดัชนีเปรียบเทียบระดับการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมการใช้แอพพลิเคชั่น ทราเวลโลก้า และ เอ็กซ์พีเดีย*. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

ทศพล ระมิงค์วงศ์. (2551). วัดศักยภาพจากมุมมองของลูกค้า. *Customer and Market Focus. Productivity Word SS*. November – December. 56-58.

ปณชัย อารีเพิ่มพร. (2563). *Foodpanda ปักธงส่งอาหารครบ 77 จังหวัดเจ้าแรกในไทย มั่นใจเก็บ GP เรตเหมาะสม ช่วยเพิ่มยอดขายร้าน คนสั่งได้บริการดี*. สืบค้นจาก https://thestandard.co/foodpanda-food-delivery-in-all-77-provinces-the-first-in-thailand/

ภัศรา อุทธา. (2558). *ความคาดหวังและความพึงพอใจในกระบวนการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ ของบุคลากรในสถานพยาบาลต่อผู้แทนขายเวชภัณฑ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.* (วิทยานิพนธ์). วารสารศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ภรภัทร จันกลิ่น. (2560). *อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ คุณค่าที่รับรู้ด้านคุณภาพ และคุณค่าที่รับรู้ด้านราคาต่อการใช้งานระบบ ความพึงพอใจ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และการบอกต่อของลูกค้าที่ใช้บริการ สั่งอาหารทางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

สุวรรณา รัตนด่านจาก และสุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต. (2564). *ความพึงพอใจและภักดีต่อแอปพลิเคชันสั่งและส่งอาหารของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2563). *รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเตอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2562*. *63*(1), 38-42.

สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2563). *รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเตอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2563. 63*(1), 46-49.

สำนักยุทธศาสตร์ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2560). *รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเตอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2560*, *60*(1), 47.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2563). *ETDA เผย คน Gen -Y สั่งอาหารออนไลน์มากสุด และกว่า 40% สั่งเพราะหวั่นโควิด-19.* สืบค้นจาก https://www.etda.or.th/th/https/www-etda-or-th/th/newsevents/pr-news/Online-Food-Delivery-Survey-2020.aspx

Nofiyanti, F., Dzikri, A. A., & Octarina, D. (2021). Price Perception, Brand Image, And Customer Satisfaction Online Service Delivery During Covid 19. In *International Conference of Social Research with Multidisciplinary Approach (Icsrma) 2021*.

ระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Level of Technology Acceptance of Users of Application Services, Ad Hoc Financial Institutions in Bangkok Metropolitan and Its Vicinity

นัทธมน โพธิ์ทอง[1] และดารารัตน์ สุขแก้ว[2]

Nattamon Pothong[1] and Dararat Sukkaew[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: Nattamon.pot@rmutr.ac.th[1], dararat.s@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี วิธีการสำรวจเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเชิงเส้นตรง จำนวน 401 คน จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคาร เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าทางสถิติ เพียร์สัน ไคสแควร์ และการวิเคราะห์สองตัวแปร ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้แอปพลิเคชันสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ปัจจัยห้าอันดับแรก ประกอบด้วย ความตั้งใจใช้แอปพลิเคชัน, บรรทัดฐานของบุคคลรู้จัก, บรรทัดฐานของบุคคลอื่น, การรับรู้ถึงความปลอดภัย และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี แอปพลิเคชัน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ

Abstract

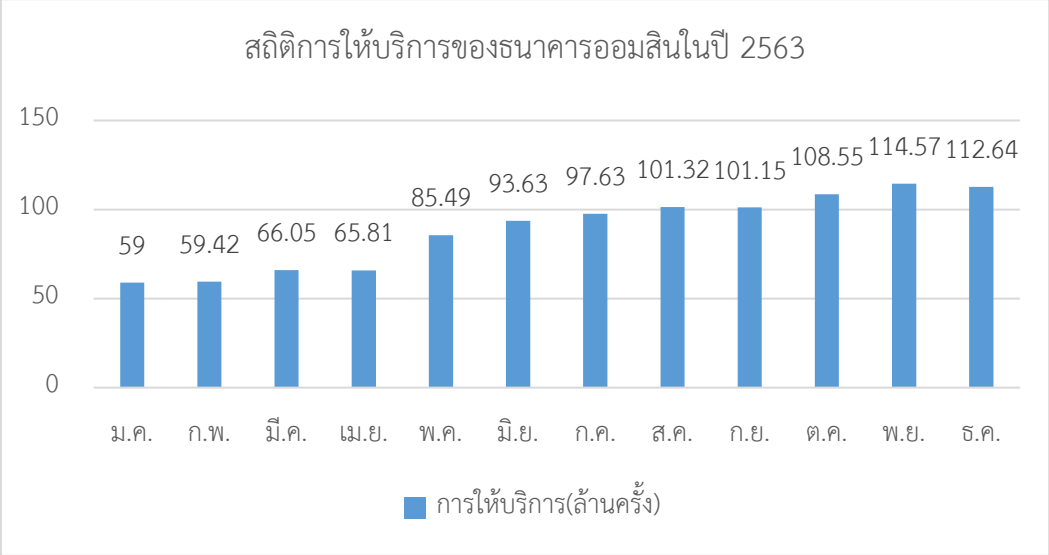
The purpose of this research was to usage behavior of Level of technology acceptance of users of application services, ad hoc financial institutions in Bangkok metropolitan and its vicinity. Conceptual framework was based on Technology Acceptance Model and two side market. Stratified random sampling technique was applied to select 419 application users to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Pearson chi square and bivariate analysis. Research findings revealed that Users of ad hoc financial institution applications The top five factors include behavior intention,Subjective Norm,Injunctive Norm,Perceived Security and Perceived Ease of Use.

Keywords: The Technology Acceptance, Application, Specialized Financial Institutions

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด–19 ที่แพร่ระบาดในประเทศไทยส่งผลให้พฤติกรรมการดำเนินชีวิตเปลี่ยนไป จากเดิมผู้ใช้บริการจะไปทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางสาขาของธนาคาร แต่เมื่อเกิดการแพร่ระบาดโควิด–19 ทำให้ต้องลดการสัมผัส เว้นระยะห่าง ทำให้ผู้ใช้บริการเปลี่ยนมาทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางแอปพลิเคชันมากขึ้น ส่งผลให้สถิติการให้บริการของธนาคารออมสินเพิ่มสูงขึ้น และจากการศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันสถาบันการเงินเฉพาะกิจ พบว่า จากสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 อาจเป็นปัจจัยที่สำคัญ ที่ส่งผลให้มีการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ตามรูปที่ 1



รูปที่ 1 สถิติการให้บริการของธนาคารออมสินในปี 2563

ที่มา: ธนาคารออมสิน (2563)

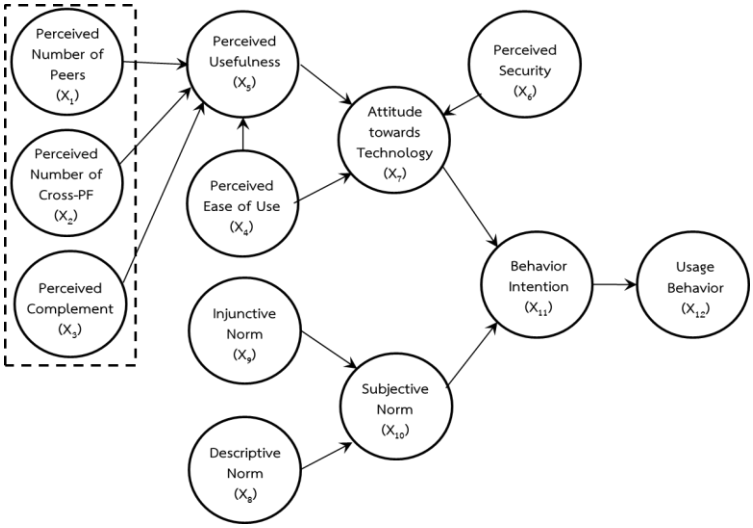
จากการศึกษาข้างต้นธนาคารออมสินเป็นธนาคารเฉพาะกิจที่มีบทบาทที่สำคัญของธนาคารประเทศไทย แต่แอปพลิเคชันมายโมกลับไม่เป็นที่นิยมเกิดจากผู้ใช้บริการ สาเหตุจาก ไม่ใช่บัญชีเงินเดือน, ผู้ใช้บริการไม่ทราบว่าธนาคารออมสินมีการให้ประชาสัมพันธ์ทางช่องทางใดบ้าง,เมื่อต้องการทำธุรกรรมโอนเงินจะเลือกใช้บริการของแอปพลิเคชันธนาคารอื่น, ไม่ทราบว่าธนาคารออมสินมีแอปพลิเคชันมายโม, มีขั้นตอนการสมัครที่ยุ่งยาก เป็นต้น (กุญช์กัณฐิกา,วรรณรพ (2562, น.6-7) ด้วยเหตุนี้ส่งผลให้แอปพลิเคชันมายโมไม่เป็นที่นิยมของผู้ใช้บริการในการทำธุรกรรมทางการเงินเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินต่าง ๆ แต่ทั้งนี้ธนาคารออมสินจะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชันมายโมให้มีความเสถียร ใช้งานง่ายมากขึ้น และเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วถึง และจากสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 อาจเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลให้แอปพลิเคชันมายโมมีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจทำเรื่องการยอมรับเทคโนโลยี

ของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ก่อนและหลังวิกฤตโควิด–19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันมายโม ของธนาคารออมสิน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันธนาคารให้ตรงกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ก่อนและหลังวิกฤตโควิด 19 โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้แอปพลิเคชันธนาคาร 401 คน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) นำมาบูรณาการกับทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) และแนวคิดตลาดสองด้าน (2S) มาใช้เพื่อการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันธนาคาร โดยได้เพิ่มแนวคิดการรับรู้ความปลอดภัยซึ่งเป็นถือเป็นปัจจัยหนึ่งของการยอมรับเทคโนโลยีที่เกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงิน ดังนั้นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาจะประกอบด้วย 12 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้จำนวนของผู้ใช้งาน การรับรู้จำนวนการใช้งานข้ามแพลตฟอร์ม รับรู้ส่วนเติมเต็ม การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน รับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัยทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยี บรรทัดฐานคนใกล้ชิด บรรทัดฐานกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย บรรทัดฐานของบุคคลอ้างอิง ความตั้งใจใช้แอปพลิเคชัน พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ตามรูปที่ 2



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดงานวิจัยการยอมรับเทคโนโลยี TAM+2S

H_1: ปัจจัยด้านการรับรู้จำนวนของผู้ใช้งาน การรับรู้จำนวนการใช้งานข้ามแพลตฟอร์ม รับรู้ส่วนเติมเต็ม การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อปัจจัยการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน

H_2: ปัจจัยด้านรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน รับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัยส่งผลต่อปัจจัยด้านทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยี

H_3: ปัจจัยด้านบุคคลใกล้ชิด บุคคลที่เกี่ยวข้องส่งผลต่อปัจจัยบรรทัดฐานบุคคลอ้างอิง

H_4: ปัจจัยด้านทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยี บรรทัดฐานบุคคลอ้างอิง มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยความตั้งใจใช้เทคโนโลยี

H_5: ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยีส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้แอปพลิเคชันสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 401 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

อายุ/อาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้างทั่วไป/ ว่างงาน/อื่น ๆ	รวม
GEN Z - Y	57	71	35	35	**198**
	28.79%	35.85%	17.68%	17.68%	**100%**
GEN X - Baby	43	52	39	69	**203**
Boomer	21.18%	25.62%	19.21%	33.99%	**100%**
รวม	**100**	**123**	**74**	**104**	**401**
	24.94%	**30.67%**	**18.45%**	**25.94%**	**100%**

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคารเฉพาะกิจ ที่ตอบแบบสอบถามงานวิจัยมากที่สุด คือ กลุ่มGEN Z-Y อาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 71 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 และส่วนที่ 3 เป็นมาตราวัด Likert Scale เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ก่อน-หลังวิกฤตโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการสร้างดัชนีวัดระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันสถาบันการเงินเฉพาะกิจ จากแบบสอบถามด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย พบว่าทุกตัวแปลของแต่ละปัจจัย มีค่า Factor Loading มากกว่า 0.5 ถือว่าตัวแปรทุกตัวสามารถสะท้อนปัจจัยพอใช้ เพราะปัจจัยทุกตัวมีค่า % Total variance มากกว่า 0.5 และตัวแปรทุกตัวมีความสอดคล้องกันเพราะมีค่า Cronbach Alpha มากกว่า 0.5

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาข้อมูลของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบสมมติฐานตามแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง โดยแบบจำลองที่ใช้ในงานวิจัยสามารถแสดงสมการตามกรอบแนวคิด ได้ดังนี้

สมการตามกรอบแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี (TAM+2S)

$$X_5 = \beta_{5,0} + \beta_{5,1}X_1 + \beta_{5,2}X_2 + \beta_{5,3}X_3 + \beta_{5,4}X_4 + u_5$$

$$X_7 = \beta_{7,0} + \beta_{7,4}X_4 + \beta_{7,5}X_5 + \beta_{7,6}X_6 + u_7$$

$$X_{10} = \beta_{10,0} + \beta_{10,8}X_8 + \beta_{10,9}X_9 + u_{10}$$

$$X_{11} = \beta_{11,0} + \beta_{11,7}X_7 + \beta_{11,10}X_{10} + u_{11}$$

$$X_{12} = \beta_{12,0} + \beta_{12,11}X_{11} + u_{12}$$

โดยที่ X_1 คือ รับรู้จำนวนของผู้ใช้งาน

X_2 คือ รับรู้จำนวนการใช้งานข้ามแฟลตฟอร์ม

X_3 คือ รับรู้ส่วนเติมเต็ม

X_4 คือ รับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน

X_5 คือ รับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน

X_6 คือ รับรู้ความปลอดภัย

X_7 คือ ทัศนคติต่อการยอมรับเทคโนโลยี

X_8 คือ บรรทัดฐานคนใกล้ชิด คนในครอบครัว เพื่อนฝูง

X_9 คือ บรรทัดฐานกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย

X_{10} คือ บรรทัดฐานกลุ่มคนอ้างอิง

X_{11} คือ ความตั้งใจใช้เทคโนโลยี

X_{12} คือ พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน

U_j คือ ตัวรบกวนเชิง ของแบบจำลองที่ j

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง กลุ่มช่วงเจเนอร์เรชัน GEN Z – Y (อายุน้อยกว่า 40 ปี) สถานภาพสมรส กำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 ขึ้นไป มีประสบการณ์การใช้แอปพลิเคชัน 1-6 เดือนแล้ว ใช้แอปพลิเคชันสำหรับโอนเงิน

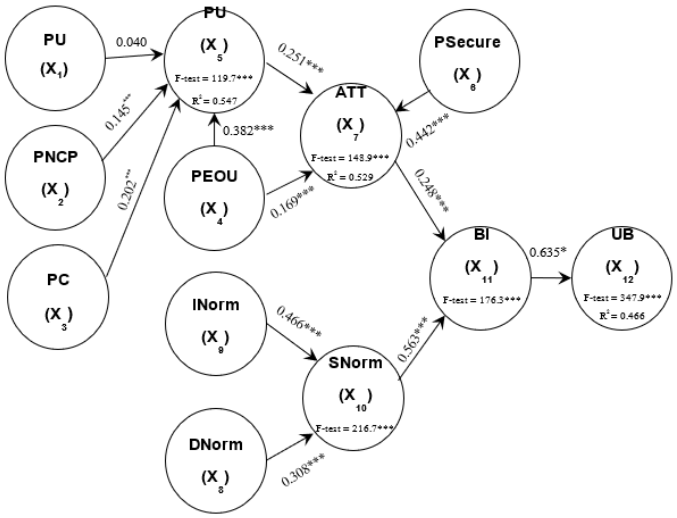
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

	PU	ATT	Snorm	BI	UB
PNP	0.0403				
PNPF	0.145***				
PC	0.202***				
PEOU	0.382***	0.169***			
PU		0.251***			
PS		0.442***			
ATT				0.248***	
Dnorm			0.308***		
Inorm			0.466***		
Snorm				0.563***	
BI					0.635***
Constant	0.138***	0.0445*	0.125***	0.142***	0.233***
N	401	401	401	401	401
rss	6.242	7.839	6.308	8.354	7.291
F-test	119.7***	148.9***	216.7***	176.3***	347.9***
r2	0.547	0.529	0.521	0.470	0.466
r2_a	0.543	0.526	0.519	0.467	0.464

หมายเหตุ PNP = Perceived Number of Peers , PNPF = Perceived Number of PF , PC = Perceived Complement , PEOU = Perceived Ease of Use , PU = Perceived Usefulness , PS = Perceived Security , ATT = Attitude towards Technology , Dnorm = Descriptive Norm , Inorm = Injunctive Norm , Snorm = Subjective Norm , BI = Behavior intention , UB = Usage Behavior

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 3 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิด

จากตารางที่ 2 และรูปที่ 3 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ก่อน-หลังวิกฤตโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากแบบสอบถาม พบว่า

ด้านรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ด้านรับรู้ส่วนเติมเต็ม ด้านการรับรู้จำนวนการใช้ข้ามแพลตฟอร์ม การรับรู้จำนวนผู้ใช้งาน พบว่าส่งผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.382 , 0.202 , 0.145 และ 0.040 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้ ด้านการรับรู้ความปลอดภัย และด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน พบว่าส่งผลต่อปัจจัยด้านทัศนคติต่อเทคโนโลยีอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.442 0.251 และ 0.169 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบรรทัดฐานกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย และบรรทัดฐานบุคคลใกล้ชิด คนในครอบครัว เพื่อนฝูง พบว่าส่งผลต่อปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลอ้างอิง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.466 และ 0.308 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลอ้างอิง และด้านทัศนคติต่อเทคโนโลยี ส่งผลต่อปัจจัยด้านความตั้งใจในการใช้แอพพลิเคชัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.563 และ0.248 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านความตั้งใจในการใช้แอพพลิเคชัน ส่งผลต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้แอพพลิเคชัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.635

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

จากศึกษาพบว่า ปัจจัยทั้ง 12 ปัจจัยตามกรอบแนวคิดทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีร่วมกับแนวคิดตลาดสองด้าน ได้แก่ การรับรู้จำนวนผู้ใช้งาน การรับรู้จำนวนการทำงานข้ามแพลตฟอร์ม การรับรู้ส่วนเติมเต็ม

การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ความปลอดภัย ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน บรรทัดฐานของคนใกล้ชิด คนในครอบครัวและเพื่อนฝูง บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง บรรทัดฐานของกลุ่มคนอ้างอิง ความตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชัน และพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน มีเพียง 11 ปัจจัยที่มีผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติสอดคล้องกับกรอบแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว ยกเว้น ปัจจัยการรับรู้จำนวนผู้ใช้งาน ที่ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่สอดคล้องตามกรอบแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว

การอภิปรายผล

การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคารเฉพาะกิจ ซึ่งมีปัจจัยต่อการยอมรับเทคโนโลยีมากที่สุดของผู้ใช้บริการ คือ ปัจจัยด้านบรรทัดฐานบุคคลอ้างอิงจะส่งผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันมากที่สุด โดยสอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี กล่าวคือ การตัดสินใจหรือการยอมรับการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ซึ่งปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ที่จะใช้งาน ซึ่งดัดแปลงมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลของ Fishbein และ Ajzen (1975) สอดคล้องกับงานวิจัย การยอมรับและการตัดสินใจใช้บริการทางการเงินผ่านแอพพลิเคชันธนาคารบนมือถือระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการใช้บริการทางการเงินผ่านแอพพลิเคชันของธนาคาร โดยเลือกที่จะใช้บริการเป็นอันดับแรกเมื่อต้องการการทำธุรกรรมทางการเงินเกิดความตั้งใจที่จะใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยระบบต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อผู้ใช้บริการต้องการทำธุรกรรมทางการเงิน (กฤษณะ,2563 น.108)

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ปัจจัยที่ระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันสถาบันการเงินเฉพาะกิจจะให้ความสำคัญกับบรรทัดฐานบุคคลอ้างอิงจะส่งผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน ดังนั้น ธนาคารควรมีการโฆษณาโดยใช้บุคคลที่มีชื่อเสียง มีความน่าเชื่อถือ ในการประชาสัมพันธ์การใช้งานแอปพลิเคชัน

กิตติกรรมประกาศ

วิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาช่วยเหลือ และดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดียิ่งจาก รศ.ดร.ธาตรี จันทรโคลิกา ประธานกรรมการ ผศ.ดร.กอบกูล จันทรโคลิกา และ ผศ.ดร.ดารารัตน์ สุขแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ให้ข้อเสนอแนะ ตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง ติดตามความก้าวหน้า และช่วยเหลือผู้จัดทำตลอดมาตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณไว้เป็นอย่างสูงยิ่งที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้จัดทำได้ประสบผลสำเร็จด้วยดี

บรรณานุกรม

กฤษณะ สมรบวรสุข. (2563). *ได้ศึกษาถึงการยอมรับและการตัดสินใจใช้บริการทางการเงินผ่านแอพพลิเคชั่นธนาคารบนมือถือระยะยาวในเขตกรุงเทพมหานคร*. สืบค้นจาก https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/3850

กัณฐิกา วรรณรพ. (2562). *ได้ศึกษาถึงปัจจัยผู้ให้บริการ Mobile Banking ไม่เลือกใช้บริการ MyMo*. สืบค้นจาก http://utccmbaonline.com/ijbr/doc/Id1064-06-11-2019_14:59:27.pdf

ธนาคารออมสิน. (2563). *สถิติจำนวนลูกค้าที่ธนาคารออมสินให้บริการ ในปี 2563* . สืบค้นจาก https://www.gsb.or.th/media/2021.com

ทัศนคติการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ก่อนและหลังการแพร่กระจายโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Attitude to Technology Acceptance of Commercial Bank Application before and after the COVID-19 in Bangkok and Its Vicinity

ณัฏฐ์ภัสสร สงวนศักดิ์[1] และดารารัตน์ สุขแก้ว[2]

Natphatsorn Sanguansak[1] and Dararat Sukkaew[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: Natphatsorn.san@rmutr.ac.th[1], dararat.s@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์ โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จาก ทฤษฎีการกระทำแบบมีเหตุผล แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิจำนวน 400 คน จากผู้ใช้แอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยห้าอันดับแรก ประกอบด้วย ความตั้งใจใช้แอปพลิเคชัน บรรทัดฐานของบุคคลรู้จัก บรรทัดฐานของบุคคลอื่น การรับรู้ถึงความปลอดภัย และ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี แอปพลิเคชันธนาคารพาณิชย์

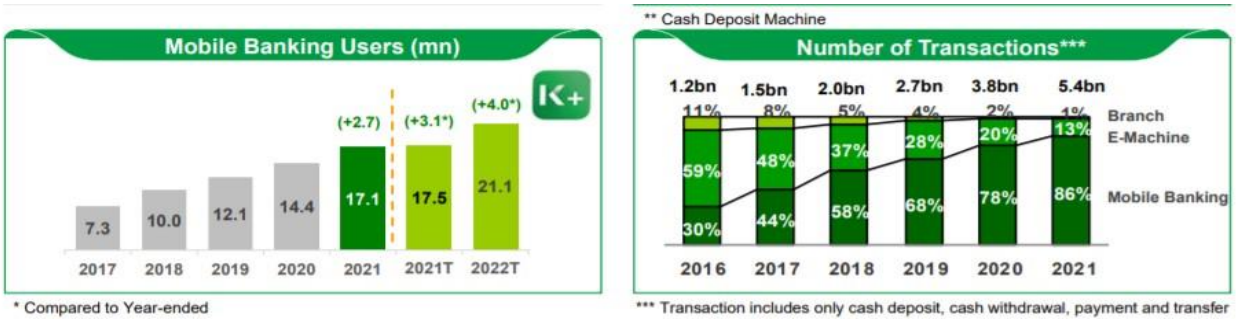
Abstract

This research aims to study the factors which affect the technology acceptance of commercial bank application users, with the conceptual idea of applied research, rational action theory, and acceptance technology model. The survey method is to collect by stratified sampling method of 400 people from application users in Bangkok and its vicinity. To answer the questionnaire and analyze the data with a linear regression model, the research shows that the factors affecting the technology acceptance level of commercial bank application users are statistically significant. The first 5 factors are; intention of using application, norms of acquaintances, norms of other people, safety awareness, perceived ease of use.

Keywords: Technology Acceptance, Commercial Bank Application

บทนำ

ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคมากขึ้นโดยเฉพาะการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตทางโทรศัพท์มือถือเข้ามามีบทบาททำให้เกิดรูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบดิจิตอลมีความหลากหลายมากขึ้นจากข้อมูลการขยายตัวในการทำธุรกรรมนผ่านแอปพลิเคชันธนาคารมากขึ้นจากสถานการณ์การแพร่กระจายของโควิด-19 ในปี2563 ทำให้ปริมาณบัญชีการทำธุรกรรมของแอปพลิเคชันเติบโตเพิ่มขึ้นจาการที่ผู้บริโภคลดการใช้เงินสด และหันมาใช้จ่ายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยพบข้อมูลการใช้บริการ แอปพลิเคชันเคพลัส มีจำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นในปี 2563 มีผู้ใช้บัญชี 14.4 ลบ.บัญชี และเพิ่มขึ้นในปี 2564 มีผู้ใช้บัญชี 17.1 ลบ.บัญชีเพิ่มขึ้นถึง 2.7ลบ. บัญชีตามรูปที่ 1



รูปที่ 1 สถิติการขยายตัวบริการแอปพลิเคชันเคพลัส

ที่มา: ธนาคารกสิกรไทย วารสารนักลงทุนเรื่อง Investor Presentation

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัสจากการทำธุรกรรมในด้านต่าง ๆ โดยผู้ใช้บริการธนาคารหันมาใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัสเพิ่มสูงขึ้น ดังนั้นงานวิจัยจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเคพลัส โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคารจำนวน 400 คน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

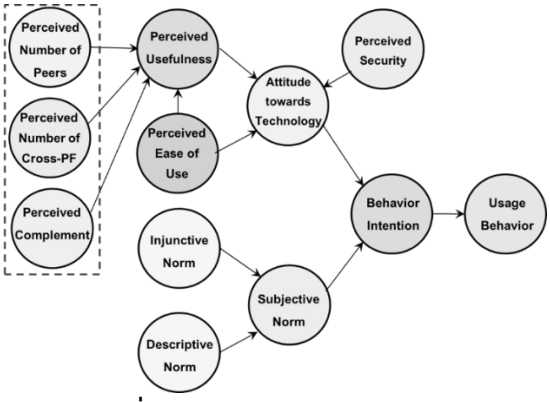
แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎียอมรับเทคโนโลยี(Technology Acceptance Model) และ และแนวคิดผลกระทบเครือข่ายภายนอก (Network Externalities)

ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผล เป็นทฤษฎีที่คิดค้นโดย Fishbeinและ Ajzen ค.ศ.1975 ประกอบด้วย2ปัจจัยคือทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม(Attitude) และบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm)กล่าวถึงพฤติกรรมของมนุษย์ว่า “การกระทำ ทุกอย่างของมนุษย์เกิดจากการใช้ เหตุผลและข้อมูลประกอบการตัดสินใจ” และDavis, Bagozzi and Warshaw ค.ศ.1989 ได้พัฒนาการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)เพิ่มปัจจัยภายนอกการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (PU) การรับรู้ถึงความ

ง่ายในการใช้บริการ (PEOU)เป็นปัจจัยที่มีผลกับทัศนคติที่จะส่งผลต่อความตั้งใจและแสดงออกถึงพฤติกรรมยอมรับเทคโนโลยี

จากงานวิจัยอโนมา แซ่ตั้ง(2554)พฤติกรรมการใช้งานมีความสอดคล้องกับทัศนคติกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้นสามารถตอบสนองในการทำธุรกรรมได้ ทันถ่วงที่สะดวก รวดเร็วและอยากที่จะแนะนำให้กับผู้อื่นได้ใช้บริการแอปพลิเคชัน สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐปภัสร์ ดาราพงษ์ (2560)

แนวคิดผลกระทบภายนอกจากเครือข่าย (Network Externality) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) ผลกระทบจากเครือข่ายทางตรง และ 2) ผลกระทบจากเครือข่ายทางอ้อม กสทช.(2559) ได้กล่าวถึง Two-sided market คือ พื้นที่ที่อนุญาตให้ผู้มีความต้องการซื้อกับผู้มีความต้องการขายแลกเปลี่ยนสินค้าและค่าบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือแพลตฟอร์มในการเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนและซื้อขายสินค้า/บริการ จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัย แสดงในรูปที่ 2 ไว้ดังนี้



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดการงานวิจัย

H_1 ปัจจัยด้านการรับรู้จำนวนของผู้ใช้งาน การรับรู้จำนวนการใช้งานข้ามแพลตฟอร์ม รับรู้ส่วนเติมเต็มการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อปัจจัยการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน

H_2 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้บริการ การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ และการรับรู้ความปลอดภัยส่งผลเชิงบวกต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน

H_3 บรรทัดฐานของคนใกล้ชิด คนในครอบครัว และเพื่อนฝูง และบรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย ส่งผลในเชิงบวกต่อบรรทัดฐาน ของกลุ่มคนอ้างอิง

H_4 ทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน และ บรรทัดฐานของกลุ่มคนอ้างอิง ส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน

H_5 ความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันส่งผลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้แอปพลิเคชันเคพลัส ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

รายได้/ประสบการณ์การใช้งาน	น้อยกว่า 6 เดือน	ตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป	รวม
ต่ำกว่า 30,000บาท	69	88	157
	43.9%	56.1%	100.0%
มากกว่า30,001 บาท ขึ้นไป	60	183	243
	24.7%	75.3%	100.0%
รวม	129	271	400

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเคพลัส โดยกลุ่มตัวอย่างระดับรายได้มากกว่า 30,001บาท ขึ้นไปมีจำนวน 243 คน โดยส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์ในการใช้งานตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป จำนวน 183 คนคิดเป็นร้อยละ 75.3 รองลงมาคือ กลุ่มระดับรายได้ต่ำกว่า30,000 บาทจำนวน 157 คน โดยส่วนใหญ่ประสบการณ์ในการใช้งานตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 โดยแต่ละกลุ่มมีการแจกแจงแบบปกติที่มีจำนวนไม่ต่ำกว่า 30 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 และส่วนที่ 3 เป็นมาตราวัด Likert Scale เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยสามารถแสดงได้ ดังนี้

สมการตามกรอบแนวคิด TAM+2S

$$X_5 = \beta_{5,0} + \beta_{5,1} X_1 + \beta_{5,2} X_2 + \beta_{5,3} X_3 + \beta_{5,4} X_4 + \mu_5$$

$$X_7 = \beta_{7,0} + \beta_{7,4} X_4 + \beta_{7,5} X_5 + \beta_{7,6} X_6 + \mu_7$$

$$X_{10} = \beta_{10,0} + \beta 1_{0,8} X_8 + \beta_{10,9} X_9 + \mu_{10}$$

$$X_{11} = \beta_{11,0} + \beta_{11,7} X_7 + \beta_{11,10} X_{10} + \mu_{11}$$

$X_{12} = \beta_{12,0} + \beta_{12,11}X_{11} + \mu_{12}$

โดยที่ X_1 คือ รับรู้จำนวนของผู้ใช้งาน
X_2 คือ รับรู้จำนวนการใช้งานข้ามแฟลตฟอร์ม
X_3 คือ รับรู้ส่วนเติมเต็ม
X_4 คือ รับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน
X_5 คือ รับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน
X_6 คือ รับรู้ความปลอดภัย
X_7 คือ ทัศนคติต่อการยอมรับเทคโนโลยี
X_8 คือ บรรทัดฐานคนใกล้ชิด
X_9 คือ บรรทัดฐานกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย
X_{10} คือ บรรทัดฐานกลุ่มคนอ้างอิง
X_{11} คือ ความตั้งใจใช้แอปพลิชัน
X_{12} คือ พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน
U_j คือ ตัวรบกวนเชิง ของแบบจำลองที่ j

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของผู้ตอบคำถามเป็นเพศหญิงมีช่วงอายุระหว่าง 23-40 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี/กำลังศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป มีประสบการณ์การใช้แอปพลิเคชันมากกว่า 6 เดือน

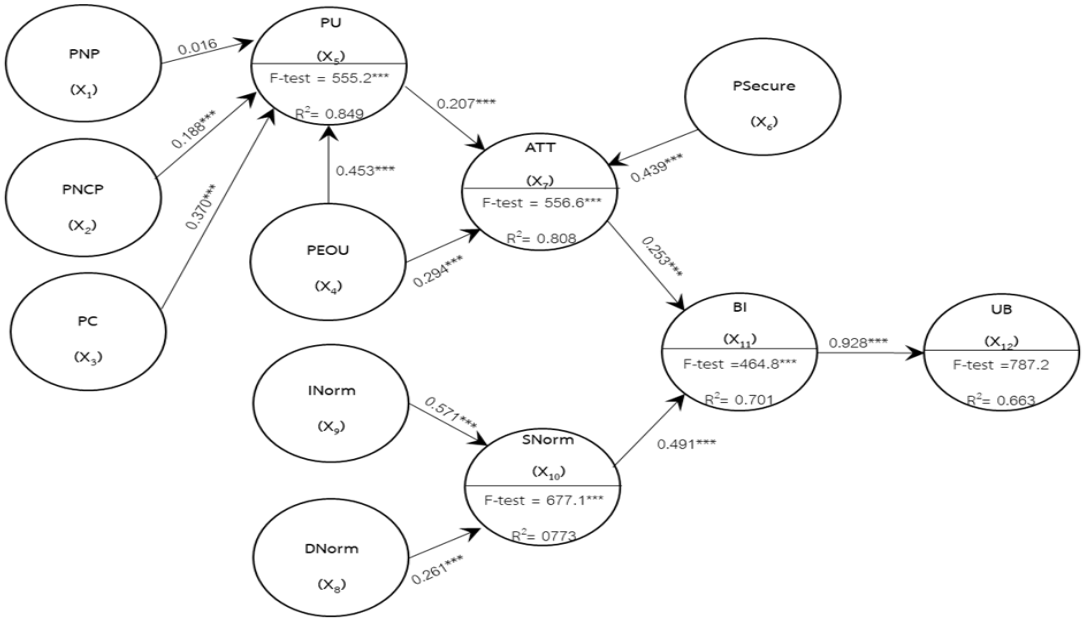
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงด้วยวิธีการประมาณค่า OLS

	PU	ATT	Snorm	BI	UB
PNP	0.016				
PNPCP	0.188***				
PC	0.370***				
PEOU	0.453***	0.294***			
PU		0.207***			
PS		0.439***			
ATT				0.253***	
Dnorm			0.261***		
Inorm			0.571***		
Snorm				0.491***	
BI					0.928***
UB					
Constant	-0.0358*	0.0461**	0.150***	0.245***	0.0495*
N	400	400	400	400	400

RSS	2.173	2.964	2.254	2.417	3.515
F-test	555.2***	556.6***	677.1***	464.8***	787.2***
R-squqre	0.849	0.808	0.773	0.701	0.664
Adj.R-Square	0.847	0.807	0.772	0.699	0.663

หมายเหตุ มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 4 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันเคพลัส จากแบบสอบถาม พบว่า ด้านการใช้งานร่วมกับแพลตฟอร์ม ด้านรับรู้ส่วนเติมเต็ม ด้านรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานพบว่าส่งผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.188 , 0.294 และ0.370 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้ ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และด้านการรับรู้ความปลอดภัย พบว่าส่งผลต่อปัจจัยด้านทัศนคติต่อเทคโนโลยีอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.207 0.294 และ 0.439 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของบุคคลใกล้ชิด และบรรทัดฐานของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง พบว่าส่งผลต่อปัจจัยด้านบรรทัด ฐานทางสังคม อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.261 และ 0.571 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านทัศนคติต่อเทคโนโลยีและด้านบรรทัดฐานทางสังคม ส่งผลต่อปัจจัยด้านความตั้งใจในการใช้แอพพลิเคชัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.253 และ0.491ตามลำดับ

ปัจจัยด้านความตั้งใจในการใช้แอพพลิเคชัน ส่งผลต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้แอพพลิเคชัน อย่างมีระดับ นัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.298

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีเพียง 11 ปัจจัยที่มีผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติสอดคล้องกับกรอบแนวคิดทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM+2S) ยกเว้น ปัจจัยการรับรู้จำนวนผู้ใช้งานที่ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่สอดคล้องตามกรอบแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว

การอภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันเคพลัส พบว่าสอดคล้องกับทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis, Bagozzi และ Warshaw กล่าวว่า ผู้ใช้บริการเลือกใช้เทคโนโลยีเพราะเทคโนโลยีใช้งานง่ายจนเกิดเป็นประโยชน์ในการใช้งาน พบว่าธนาคารมีการแนะนำการใช้งานผ่านทางพนักงานธนาคารในช่วงโควิด-19ทางธนาคารมีการส่งเสริมความรู้และการแนะนำให้ลูกค้าใช้บริการผ่านช่องทางแอปพลิเคชันเพื่อลดการเดินทางมาสาขาประหยัดเวลาและเมื่อผู้ใช้ได้ใช้งานแอปพลิเคชันเห็นถึงประโยชน์และใช้งานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับประสบการณ์ของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถส่งต่อให้กับผู้ที่มีอิทธิพลคนรอบข้างจากการใช้งานจริงโดยจะทำให้เกิดความตั้งใจใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์นชีวิตประจำวันเพิ่มขึ้น อรสุภา จันทร์วงษ์ (2561, น.19) สอดคล้องกับงานวิจัยวสุธิดา นุริตมนต์ (2562, น.8) และทฤษฎีแบบจำลองการกระทำแบบมีเหตุผลของ Fishbein และAjzen ที่ว่าปัจจัยด้านบรรทัดฐานทางสังคม และปัจจัยด้านทัศนคติต่อเทคโนโลยีส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและพบว่างานวิจัยอรสุภา จันทร์วงษ์ (2561, น.19) ได้กล่าวว่าปัจจัยด้านบรรทัดฐานทางสังคม ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ควรมีการสื่อสารหรืออบรมการใช้งานแอปพลิเคชันและให้ความรู้ใหม่ ๆ กับผู้ใช้บริการผ่านทางพนักงานธนาคารหรือสื่อต่าง ๆในข้อดีของการใช้งานและแต่ละฟังก์ชันที่เพิ่มเข้ามาใหม่อยู่ตลอดเวลาจะทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลง่ายและทำให้แอปพลิเคชันเคพลัส มีการส่งต่อภาพลักษณ์ที่ได้รับการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาให้ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันจนทำให้มั่นใจในการใช้งานจนเกิดเป็นความตั้งใจที่จะใช้งานแอปพลิเคชันและสามารถแนะนำต่อให้กับบุคคลที่ติดต่อด้วยหรือคนรอบข้างที่ผู้ใช้บริการเดิมแนะนำให้เลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ รศ.ดร.ธาตรี จันทรโคลิกา ดร.จุฑามาศ วงศ์กันทรากร และ ผศ.ดร.ดารารัตน์ สุขแก้ว ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือแนะนำและแก้ไขตรวจทานข้อบกพร่องต่าง ๆ จนบทความฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์และสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยจึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

บรรณานุกรม

วสุธิดา นุริตมนต์. (2562). อิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อพฤติกรรมการใช้บริกาธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อน. *วารสารสหวิทยาการวิจัย, 62*(1), 189-199.

อรสุภา จันทร์วงษ์. (2561). อิทธิพลของความไว้วางใจและประสบการณ์ของการใช้บริกาธนาคาอิเล็กทรอนิกส์ที่ขยายความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลคนรอบข้าง การตั้งใจใช้บริการ และการใช้งานจริง. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี, 62*(2), 47-68.

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50*(2), 179-211.

Davis, F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of Information technology. *Management Information Systems Quarterly, 13*(3), 319-340.

การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Technology Acceptance and Usage Behavior of Online Wallet Application in Bangkok Metropolitan and Its Vicinity

อังคณา ไพเราะ[1] และดารารัตน์ สุขแก้ว[2]

Aungkhana Pairoh[1] and Dararat Sukkaew [2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

พื้นที่ศาลายา จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: aungkhana.pai@rmutr.ac.th[1], dararat.s@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A technology acceptance model หรือ TAM) วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินออนไลน์ เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยโลจิท ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความปลอดภัยส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินออนไลน์

Abstract

This research aims to identify factors affecting the technology acceptance level of users of online wallet applications in Bangkok and its vicinity. There is a conceptual framework for applied research from the theory of innovation acceptance model (TAM), a survey method, collecting data using a stratified sampling method of 400 people from application users. Online wallet To answer the questionnaire and analyze the data by testing the data analysis by analyzing the legit regression model. The results showed that the perceived safety factor affects the technology acceptance of the application service users. Online wallets in Bangkok metropolitan and its vicinity

Keywords: Technology acceptance, application behavior, online wallet

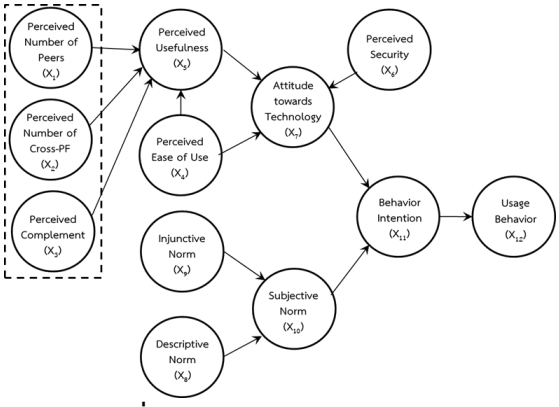
บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า ตั้งแต่ต้นปี 2563 ได้ส่งผลกระทบต่อประเทศไทยในหลากหลายด้าน แต่ด้วยทามกลางวิกฤตในครั้งนี้ การชำระเงินดิจิทัล กลายเป็นทางเลือกหลักในการชำระเงิน เป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้ธุรกรรมต่าง ๆ สะดวก รวดเร็ว และลดการแพร่ระบาดจากการสัมผัสเงินสด ผลการสำรวจการทำธุรกรรมผ่าน โมบายแบงค์กิ้ง ของคนไทยครองแชมป์อันดับ 1 ของโลกปริมาณธุรกรรมเพิ่มขึ้นกว่า 68% เมื่อเทียบกับปี 2562 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 8 มีนาคม 2564) นอกจากนี้ทางภาครัฐได้ออกมาตรการช่วยเหลือประชาชนอาทิเช่น โครงการคนล่ะครึ่ง ที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก โดยมีผู้เข้าร่วมโครงการคิดเป็นร้อยล่ะ 50.18 มากเป็นอันดับหนึ่งของโครงการกระตุ้นเศรษฐกิจในระยะสั้นของภาครัฐ โดยมีการใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน "เป๋าตัง" ที่มีธนาคารกรุงไทย เป็นผู้พัฒนาเทคโนโลยี หลังจากที่มีมาตรการทางรัฐนี้ พบว่ามีผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน เป๋าตัง เพิ่มขึ้นกว่า 15 ล้านราย (กรณัช พลอยสวาท, 2 มีนาคม 2564) งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ โดยมีขอบเขตครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเป๋าตัง จำนวน 400 คน โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A technology acceptance model หรือ TAM+2S) ที่ศึกษาปัจจัยด้านจำนวนผู้ให้บริการร่วม การทำงานข้ามแพลตฟอร์มด้านการบริการต่าง ๆ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้บริการ การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับการรับรู้ถึงความปลอดภัย บรรทัดฐานของกลุ่มคนอ้างอิง บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย บรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง ทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ด้านความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน และด้านพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ จากการศึกษาพบว่า งานวิจัยของณัฐปภัสร์ ดาราพงษ์ (2560) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking ได้พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี มีผลมาจากปัจจัย การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบต่อการแสดงพฤติกรรม บรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย ทัศนคติต่อพฤติกรรม ปัจจัยการรับรู้ความปลอด ความตั้งใจในการใช้ และพฤติกรรมการใช้ ดังกรอบแนวคิดของงานวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของงานวิจัย

จากกรอบแนวคิดข้างต้น สามารถกำหนดสมมติฐานของงานวิจัย ดังนี้

H_1: ปัจจัยด้านจำนวนผู้ให้บริการร่วม ด้าoการทำงานข้ามแพลตฟอร์ม ด้านการบริการต่าง ๆ และด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้บริการ ส่งผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ

H_2: ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้บริการ ด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ และด้านการรับรู้ถึงความปลอดภัย ส่งผลต่อปัจจัยทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน

H_3: ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย และบรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง ส่งผลต่อปัจจัยด้านบรรทัดฐานของกลุ่มคนอ้างอิง

H_4: ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ส่งผลต่อปัจจัยด้านความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน

H_5: ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ส่งผลต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

GEN/ระยะเวลาในการใช้งาน	น้อยกว่า 5 นาที	ตั้งแต่ 5 นาที	รวม
GEN Z	44	64	108
	41%	59%	100%
GEN Y, X, BB	88	204	292
	30%	70%	100%
รวม	132	268	400
	33%	67%	100%

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ที่มีการตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ กลุ่มผู้ใช้งาน Gen Y,X,BB มีจำนวน 292 คน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้งานตั้งแต่ 5 นาที มีจำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 70 กลุ่มรองลงมาคือ Gen Z มีจำนวน 108คน ส่วนใหญ่ระยะเวลาในการใช้งานตั้งแต่ 5 นาที มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 59 จะเห็นได้ว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามในทุก Gen มีระยะเวลาในการใช้งานตั้งแต่ 5 นาทีมากที่สุด มีจำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับการยอมรับเทคโนโลยี และทำการตรวจสอบชุดคำถามด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ (Reliability) พบว่า ค่า Factor Loading และค่า % Total Variance ของตัวแปรที่จะศึกษามีค่าโดยรวมมากกว่า 0.70 และมีเพียง 1 ปัจจัยเท่านั้นที่มีค่าน้อยกว่า 0.70 สามารถสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงและมีความน่าเชื่อถือได้ในระดับดี 11 ปัจจัยและพอใช้ 1 ปัจจัย

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้ใช้การเก็บรวบรวมแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale Questions) ที่จัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวจากระดับความคิดเห็น 5 ระดับ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบสมมติฐานการแจกแจงความถี่ การวิเคราะห์ข้อมูลและหลักสถิติที่ใช้เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ งานวิจัยนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบสมมุติฐานด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง และแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ โดย แบบจำลองที่ใช้ในงานวิจัยสามารถแสดงได้ ดังนี้

สมการถดถอยเชิงเส้นตรง

$$X_5 = \beta_{5,0} + \beta_{5,1}X_1 + \beta_{5,2}X_2 + \beta_{5,3}X_3 + \beta_{5,4}X_4 + \mu_5$$
$$X_7 = \beta_{7,0} + \beta_{7,4}X_4 + \beta_{7,5}X_5 + \beta_{7,6}X_6 + \mu_7$$
$$X_{10} = \beta_{10,0} + \beta_{10,8}X_8 + \beta_{10,9}X_9 + \mu_{10}$$
$$X_{11} = \beta_{11,0} + \beta_{11,7}X_7 + \beta_{11,10}X_{10} + \mu_{11}$$
$$X_{12} = \beta_{12,0} + \beta_{12,11}X_{11} + \mu_{12}$$

โดยที่ X1 =จำนวนผู้ให้บริการร่วม X2 =การทำงานข้ามแพลตฟอร์ม
X3 =การบริการต่าง ๆ X4 =ความง่ายต่อการใช้งาน
X5 =การรับรู้ถึงประโยชน์ X6 =การรับรู้ถึงความปลอดภัย
X7 =ทัศนคติต่อการใช้งาน X8 =บรรทัดฐานของคนใกล้ชิด

X9 =บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย X10 =บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง

X11 =ความตั้งใจใช้บริการ u = ค่าเฉลี่ยของประชากร

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

จากการเก็บแบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อยู่ใน Gen X,Y,BB สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท

การแจกแจงความถี่ของข้อมูลจากแบบสอบถามการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ โดยเรียงลำดับแบบ Likert Scale ของค่าคะแนนตามระดับความคิดเห็น แสดงถึงการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในระดับ 4 เห็นด้วยมากในทุกปัจจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

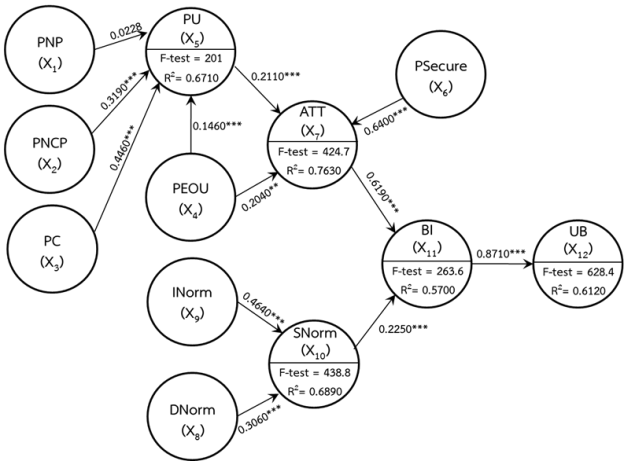
ผลทดสอบสมมติฐาน ตามวัตถุประสงค์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ งานวิจัยนี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ตัวแปรผ่านการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ ดังตารางที่ 3 และรูปที่ 2

ตารางที่ 3 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

	PU	AT	SN	BI	UB
PNP	0.0228				
PNC	0.319***				
PC	0.446***				
PE	0.146***	0.204***			
PU		0.211***			
PS		0.640***			
AT				0.619***	
DN			0.306***		
IN			0.464***		
SN				0.225***	
BI					0.871***
Constant	0.0042	-0.0736***	0.175***	0.130***	0.0513**
Obs	400	400	400	400	400
RSS	5.668	4.201	3.535	7.143	7.991
F-test	201.0	424.7	438.8	263.6	628.4
R-square	0.671	0.763	0.689	0.57	0.612
Adj. R-square	0.667	0.761	0.687	0.568	0.611

หมายเหตุ PNP = Perceived Number of Peers,PNCP = Perceived Number of Cross Platforms,PC = Perceived Complementary,PE = Perceived Ease of Use, PU = Perceived Usefulness, PS =

Perceived Security, ATT = Attitude toward Application, DN = Descriptive Norm,IN = Injunctive Norm,SN = Subjective Norm,BI = Behavior Intention, UB = Usage Behavior* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ของแอปพลิเคชันเป๋าตัง

จากตารางที่ 3 และรูปที่ 2 แสดงผลจากการทดสอบสมมติ{านของแบบจำลองสมการถดถอย พบว่าสอดคล้องกับสมมติฐานทั้ง 5 สมมติฐาน ได้แก่

ปัจจัยด้านการทำงานข้ามแพลตฟอร์ม ด้านการบริการต่าง ๆ และด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้บริการ ส่งผลต่อปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ สอดคล้องกับสมมติฐาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นผลบวก แสดงให้เห็นว่าการที่แอปพลิเคชันมีความหลากหลายและสามารถใช้งานได้ง่าย เข้าใจได้ไม่ยาก มีส่วนสำคัญการรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชันเป๋าตัง

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้บริการ ด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ และด้านการรับรู้ถึงความ สอดคล้องกับสมมติฐาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นผลบวก แสดงให้เห็นว่า การที่แอปพลิเคชันมีความง่ายในการใช้งานที่มีความปลอดภัยในการใช้งาน และการใช้งานผ่านแอปพลิเคชันนั่นเกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการจะส่งผลดีต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย และบรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง ส่งผลต่อปัจจัยด้านบรรทัดฐานของกลุ่มคนอ้างอิง สอดคล้องกับสมมติฐาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นผลบวก แสดงให้เห็นว่าการที่คนในครอบครัว เพื่อน หรือคนที่ตีดต่อด้วยมีการแนะนำและสนับสนุนการใช้บริการแอปพลิเคชันเป๋าตัง มีอิทธิทางบวกให้กับการใช้บริการแอปพลิเคชันเป๋าตังของบุคคลที่ผู้ใช้บริการใช้อ้างอิงเพื่อตัดสินใจการเลือกใช้บริการ

ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน และด้านบรรทัดฐานของกลุ่มคนอ้างอิง ส่งผลต่อปัจจัยด้านความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน สอดคล้องกับสมมติฐาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นผลบวก แสดงให้

เห็นว่าทัศนคติต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการที่ดี ร่วมกับการแนะนำและสนับสนุนการใช้บริการของกลุ่มบุคคลอ้างอิง มีอิทธพลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ส่งผลต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันสอดคล้องกับสมมติฐาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นผลบวก แสดงให้เห็นว่าความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันที่ดีจะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการ

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ พบว่าสอดคล้องกับทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี โดยประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ 11 ปัจจัย ได้แก่ ด้านการทำงานข้ามแพลตฟอร์ม ด้านการบริการต่าง ๆ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้บริการ การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความปลอดภัย ทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน บรรทัดฐานของคนใกล้ชิด คนในครอบครัว และเพื่อนฝูง บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย บรรทัดฐานของกลุ่มคนอ้างอิง ความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน และพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน โดยมี 1 ปัจจัยได้แก่ ด้านจำนวนผู้ให้บริการร่วม ที่ไม่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีมากที่สุดคือ ด้านความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลทางตรง ปัจจัยรองลงมาคือ ด้านการรับรู้ถึงความปลอดภัย ซึ่งปัจจัยทางอ้อม โดยปัจจัยนี้ส่งผลมายัง ทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการ แอปพลิเคชันเป๋าตัง และส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการใช้จนไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีในใช้แอปพลิเคชันเป๋าตังในที่สุด

การอภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล วิเคราะห์ผลตามกรอบแนวคิดทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี TAM พบว่า ผลการศึกษาที่ได้มีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ของณัฐปภัสร์ ดาราพงษ์ (2560) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking โดยพบว่าทุกปัจจัยส่งผลการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking สามารถอธิบายได้ว่า

ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับมีผลมาจาก การทำงานข้ามแพลตฟอร์ม การบริการต่าง ๆ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการการทำงานข้ามแพลตฟอร์มมากที่สุด โดยสามารถใช้งานร่วมกับแอปพลิเคชันสั่งอาหารออนไลน์ได้ อาทิเช่น Line Man, Grab เป็นต้น แต่ ด้านจำนวนผู้ให้บริการร่วม ที่ไม่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี อาจเพราะเป็นการใช้งานโดยการเข้าร่วมของโครงการรัฐทำให้ไม่มีผู้ให้บริการร่วมเพียงแค่เจ้าเดียวคือ ธนาคารกรุงไทย

ปัจจัยทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันมีผลมาจากการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ และการรับรู้ถึงความปลอดภัยบริการ โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการรับรู้ถึงความปลอดภัยบริการ โดยแอปพลิเคชันเป๋าตังมีการยืนยันตัวในขั้นตอนการสมัครการใช้งาน โดยการยืนยันตัวโดยการแสกนใบหน้าหรือใช้บัตร

ประชาชนแสดงที่ธนาคารกรุงไทย นอกจากนี้ยังมีการป้อนรหัสของแอปพลิเคชันในการใช้จ่ายทุกครั้ง เพื่อสร้างความปลอดภัยต่อการใช้งานให้กับผู้ใช้บริการ

ปัจจัยบรรทัดฐานของกลุ่มคนอ้างอิงมีผลมาจาก บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย และบรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับบรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย อาจเป็นผลมากจากการได้รับข่าวสารจากช่องทางออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นข่าวสาร หรือการแชร์ข้อมูลเกี่ยวกับแอปพลิเคชันจากผู้คนในออนไลน์ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสนใจในการใช้งาน นอกจากนี้ยังมีการทำข่าวเกี่ยวกับตัวแอปพลิเคชันเป๋าตัง เนื่องจากเป็นเพื่อใช้เป็นตัวกลางในการช่วยเหลือประชาชน

ปัจจัยความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันมีผลมาจาก ทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการแอปพลิชันและบรรทัดฐานของกลุ่มคนอ้างอิง โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการแอปพลิชันแสดงให้เห็นว่า

ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน นั่นคือความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันมากเท่าใด จะยิ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการมากขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการจะให้ความสำคัญกับด้านทัศนคติของผู้ใช้บริการ เป็นผลมาจากการรับรู้ถึงความปลอดภัย ดังนั้นทางผู้พัฒนาแอปพลิเคชันจะต้องสร้างระบบการยืนยันตัวตนที่ดี และการเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการที่หนาแน่น เพื่อสร้างการรับรู้ถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลต่อทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการที่มากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ รศ.ดร.ธาตรี จันทรโคลิกา ดร.จุฑามาศ วงศ์กันทรากร อาจารย์ผู้สอนวิชาระเบียบวิธีวิจัย และ ผศ.ดร.ดารารัตน์ สุขแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์จนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้

บรรณานุกรม

กรณัช พลอยสวาท. (2564). *รายงานพิเศษ : คนละครึ่ง ผลงานสุดปัง ปลุกกำลังซื้อประชาชนฟื้น*. สืบค้นจาก https://www.efinancethai.com/LastestNews/LatestNewsMain.aspx?release=y&ref=M&id=TmNaYzJJd2tNMkE9

ชนิกานต์ โห้ไทย. (2564). *การชำระเงินดิจิทัล... ทางเลือกหลักของคนไทยในยามวิกฤต Covid-19*. สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_8Mar2021.aspx

ณัฐปภัสร์ ดาราพงษ์. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีMobile Banking*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

F.D. Davis. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*, 13(3). 319-339.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน โมบายแบงก์กิ้ง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting Satisfaction with Application Mobile Banking in Bangkok Metropolitan and Its Vicinity

พลอยณภัส พรอัครพัฒน์[1] และดารารัตน์ สุขแก้ว[2]

Ploynapat Pornakarapat[1] and Dararat Sukkaew[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาเขตศาลายา จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: Ploynaapt.por@rmutr.ac.th[1], dararat.s@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน โมบายแบงก์กิ้ง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและแนวคิดการตลาดแบบสองด้าน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 407 คน จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน โมบายแบงก์กิ้ง เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อใช้บริการแอปพลิเคชัน โมบายแบงก์กิ้งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองภาพลักษณ์ มุมมองคุณค่า มุมมองคุณภาพ และมุมมองความคาดหวัง

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ แอปพลิเคชัน โมบายแบงก์กิ้ง

Abstract

This research aims to investigate the factors affecting satisfaction with application mobile banking in the metropolitan and metropolitan areas, based on the conceptual framework of applied research from American-style customer satisfaction index model theory and two-sided marketing concept, survey method, collect data by geographic sampling method of 407 people from application mobile banking users.ng, to answer the questionnaire and analyze the data with a linear regression equation model, the research results were found. Factors that significantly affect satisfaction with application mobile banking services consist of the following: Image perspective, value perspective, quality perspective, and expectation perspective.

Keywords: American Customer Satisfaction Index, Application, Mobile banking

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน เทคโนโลยีการสื่อสารมีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ในอดีตเมื่อครั้งที่เทคโนโลยียังไม่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน ผู้คนในสังคมทำการติดต่อสื่อสารกันด้วยภาษา ถ้อยคำ ท่าทาง และการแสดงออก หรือใช้การติดต่อสื่อสารด้วยการใช้สัตว์เป็นพาหนะในการรับ – ส่ง ข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน (ชุมนุมพร, 2560 น. 1 อ้างถึง สารานุกรมโทรคมนาคมไทย, 2537) เมื่อเวลาผ่านไป การสื่อสารมีวิวัฒนาการในระดับที่สูงขึ้นด้วยเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทำให้มีผู้คิดค้นเครื่องมือติดต่อสื่อสารที่หลากหลายเพื่อนำมาเลือกใช้งาน และสนองความต้องการในการสื่อสาร รับ – ส่งข้อมูลข่าวสารทั้งใกล้และไกล เช่น วิทยุสื่อสาร โทรเลข โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ โทรสาร ซึ่งเป็นสื่อดั้งเดิมที่รู้จักกันดีและได้รับความนิยมอย่างมากในช่วงเวลานั้น

แนวโน้มการทำธุรกรรมทางด้านการเงินผ่านทางแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งธุรกรรมทางด้านการเงินผ่านทางแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งเพิ่มสูงขึ้น และเมื่อเดือนพฤษภาคม 2564 ได้มีการเปิดผลสำรวจสัดส่วนผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งของผู้ใช้อินเตอร์เน็ตทั่วประเทศไทยที่มีอายุระหว่าง 16 – 64 ปี ใช้โมบายแบงก์กิ้งทุกเดือน มีสัดส่วนผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งมากถึง 68.1% ต่อจำนวนประชากรผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ทำให้ประเทศไทยใช้โมบายแบงก์กิ้งเป็นอันดับ 1 ของโลก ซึ่งการเติบโตนี้ส่วนหนึ่งมาจากมาตรการต่าง ๆ ของภาครัฐที่ผลักดันให้คนไทยมีความคุ้นเคยกับการทำธุรกรรมผ่านโมบายแบงก์กิ้งมากขึ้น (ธรรมรักษ์, 2564 อ้างถึง ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564)

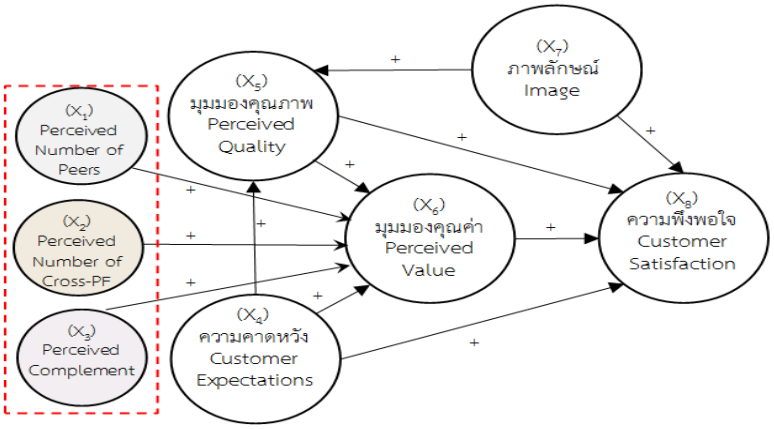
ดังนั้นด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ธนาคารไทยพาณิชย์ได้มีการพัฒนา ปรับปรุงแอปพลิเคชันให้ดีขึ้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน โมบายแบงก์กิ้ง เอสซีบี อีซี่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชัน และนำไปประยุกต์ใช้ในมีประสิทธิภาพมากขึ้น

กรอบแนวคิด ACSI ของงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน (ACSI) ที่กล่าวว่าแนวคิด ACSI ประกอบด้วยองค์ประกอบหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า คือ ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ และประยุกต์เพิ่มเติมตัวแปรด้านแนวคิดผลกระทบเครือข่ายภายนอก (Network Externality) เพื่อวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน โมบายแบงกิ้ง ประกอบด้วย การรับรู้กับจำนวนของร้านค้าของลูกค้ากับแอปพลิเคชัน การรับรู้ความหลากหลายในการใช้บริการแอปพลิเคชัน การรับรู้ประสิทธิภาพในการใช้บริการแอปพลิเคชัน ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยแนวคิดผลกระทบภายนอกจากเครือข่าย มหาวิทยาลัยรังสิต (น. 107) ได้กล่าวถึง ผลกระทบภายนอกจากเครือข่าย (Network Externality) คือผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้หรือบริโภคสินค้าและบริการต่าง ๆมากขึ้น ส่งผลให้คนอื่น ๆ ในสังคมหันมาใช้หรือบริโภคสินค้าและบริการเหล่านั้นตาม ซึ่งจะส่งผลได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม สอดคล้อง

กับงานวิจัยของวรากรณ์ สินจิตร (2563, น. 78-80) ได้ศึกษา การรับรู้กับจำนวนของร้านค้าของลูกค้ากับแอปพลิเคชัน การรับรู้ความหลากหลายในการใช้บริการแอปพลิเคชัน การรับรู้ประสิทธิภาพในการใช้บริการแอปพลิเคชัน เป็นสิ่งที่กระตุ้นมุมมองของคุณค่าการรับรู้ของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน โมบายแบงก์กิ้ง เกิดความพอใจตามความปรารถนาและตามความต้องการที่สูงสุด ทั้งนี้เมื่อผู้ใช้บริการรับรู้กับจำนวนของร้านค้าของลูกค้ากับแอปพลิเคชัน รับรู้ความหลากหลายในการใช้บริการแอปพลิเคชัน และรับรู้ประสิทธิภาพในการใช้แอปพลิเคชัน ส่งผลไปต่อมุมมองคุณค่าของแอปพลิเคชัน จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการและกลับมาใช้บริการซ้ำได้

โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ จะเห็นได้ว่าถูกปรับให้เหมาะสมกับกรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน โมบายแบงกิ้ง สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน (ACSI) และแนวคิดผลกระทบเครือข่ายภายนอก (Network Externality)

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานงานวิจัยดังนี้

H_1 : การรับรู้กับจำนวนของร้านค้าของลูกค้ากับแอปพลิเคชัน การรับรู้ความหลากหลายในการใช้บริการแอปพลิเคชัน การรับรู้ประสิทธิภาพในการใช้แอปพลิเคชัน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับมุมมองคุณค่า

H_2 : ความคาดหวังและภาพลักษณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพ

H_3 : ความคาดหวังและมุมมองคุณภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณค่า

H_4 : ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ที่ใช้บริการแอปพลิเคชันทางการเงินผ่านโมบายแบงค์กิ้งเอสซีบี อีซี่ ที่อาศัยอยู่ทั่วประเทศไทย จำนวน 407 คน จึงทำการสำรวจข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์และออฟไลน์บนเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ส่งแบบสอบถามผ่านสังคมออนไลน์ต่าง ๆเช่น Line และ Facebook ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จากผู้ใช้บริการทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงค์กิ้งเอสซีบี อีซี่โดยทำการแบ่งกลุ่มรายได้และประสบการณ์ในการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงค์กิ้งเอสซีบี อีซี่

ตารางที่ 2 ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

รายได้	ประสบการณ์ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน โมบายแบงก์กิ้ง เอส ซีบี อีซี่		
	น้อยกว่า 3 เดือน	ตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป	รวม
ต่ำกว่า 30,000 บาท	62	144	206
	30.1%	69.9%	100%
30,001 - 200,000 ขึ้นไป	38	163	201
	18.9%	81.1%	100%
รวม	100	307	407
	24.6%	75.4%	100%

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน โมบายแบงก์กิ้ง เอสซีบี อีซี่ ที่ตอบแบบสอบถามงานวิจัยมากที่สุด คือ กลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า 30,000 บาท มีการใช้งานตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตราวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน

จากการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ของแบบสอบถามพบว่า ค่า % Total Variance มีค่าโดยรวม มากกว่า 0.7 ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและมีความน่าเชื่อถือได้ในระดับดีทุกปัจจัย

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาข้อมูลของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบสมมติฐานตามแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง โดยแบบจำลองที่ใช้ในงานวิจัยสามารถแสดงสมการตามกรอบแนวคิด ได้ดังนี้

$$X_5 = \beta_{50} + \beta_{54} X_4 + \beta_{57} X_7 + \mu_5$$

$$X_6 = \beta_{60} + \beta_{61} X_1 + \beta_{62} X_2 + \beta_{63} X_3 + \beta_{64} X_4 + \beta_{65} X_5 + \mu_6$$

$$X_8 = \beta_{80} + \beta_{84} X_4 + \beta_{85} X_5 + \beta_{86} X_6 + \beta_{87} X_7 + \mu_8$$

โดยที่

X_1 คือ การรับรู้กับจำนวนของร้านค้าของลูกค้ากับแอปพลิเคชัน (Perceived Number of Peers)

X_2 คือ การรับรู้ความหลากหลายในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (Perceived Number of Cross-PF)

X_3 คือ การรับรู้ประสิทธิภาพในการใช้แอปพลิเคชัน (Perceived Complement)

X_4 คือ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน (Customer Expectation)

X_5 คือ มุมมองคุณภาพของแอปพลิเคชัน (Perceived Quality)

X_6 คือ มุมมองคุณค่าของแอปพลิเคชัน (Perceived Value)

X_7 คือ มุมมองภาพลักษณ์ของแอปพลิเคชัน (Perceived Image)

X_8 คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction Index)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 24-38 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษากำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า15,000 – 30,000 บาท มีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันประมาณ 4 เดือน - มากกว่า 6 เดือน รู้จักแอปพลิเคชันผ่านพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์แนะนำ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

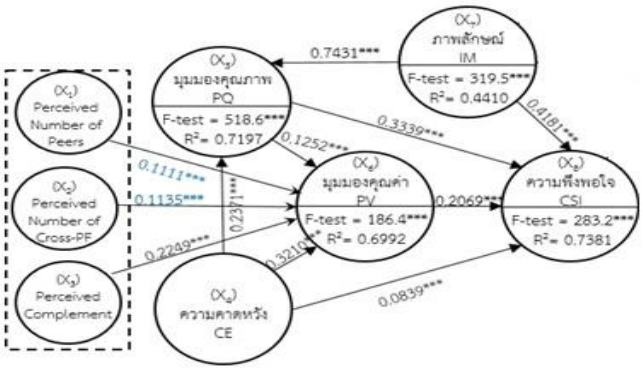
ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

	PQ	PV	IM	CSI
PNP		0.1111***		
PNCP		0.1135***		
PC		0.2349***		
CE	0.2371***	0.3210***		0.0839**
PQ		0.1252**		0.3339***
PV				0.2069***
IM	0.7431***			0.4181***
CSI				

N	407.0000	407.0000	407.0000	407.0000
RSS	3.3028	4.0952	4.8881	3.5732
Log-liklihood	402.1492	358.3859	322.3692	386.1369
F-test	518.6***	186.4***	319.5***	283.2***
Chi-square				
R^2	0.7197	0.6992	0.4410	0.7381
Adj. R^2	0.7183	0.6954	0.4397	0.7355
Pseudo R^2				

หมายเหตุ PNP = Perceived Number of Peers , PNPF = Perceived Number of PF , PC = Perceived Complement ,
CE = Customer Expectations , PQ = Perceived Quality , PV = Perceived Value , IM = Image , CSI = Customer Satisfaction

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิด

จากตารางที่ 4 และรูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากแบบสอบถาม พบว่า สมมติฐานที่ 1 การรับรู้กับจำนวนของร้านค้าของลูกค้ากับแอปพลิเคชัน การรับรู้ความหลากหลายในการใช้บริการแอปพลิเคชัน และการรับรู้ประสิทธิภาพในการใช้แอปพลิเคชัน ส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองคุณค่าของแอปพลิเคชัน สอดคล้องกับสมมติฐาน สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและภาพลักษณ์ ส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพสอดคล้องกับสมมติฐาน สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและมุมมองคุณภาพ ส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองคุณค่าสอดคล้องกับสมมติฐาน สมมติฐานที่ 4 ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่าและภาพลักษณ์ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจสอดคล้องกับสมมติฐาน

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อใช้บริการแอปพลิเคชัน โมบายแบงก์กิ้ง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมากที่สุดคือ ภาพลักษณ์ของแอปพลิเคชัน รองลงมาคือ มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่าและ คาดหวังของผู้ใช้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน โมบายแบงก์กิ้ง พบว่าปัจจัย ภาพลักษณ์ มุมมองคุณค่า มุมมองคุณภาพและความคาดหวัง ส่งผลต่อเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน แต่ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ โดยธนาคารไทยพาณิชย์ส่งเสริมภาพลักษณ์แอปพลิเคชันให้ดีขึ้นโดยมีสโลแกนและตัวแทนกลุ่มผู้ใช้บริการของวัยรุ่นและวัยทำงาน ทำให้ผู้ที่ใช้บริการแอปพลิเคชันเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี American Customer Satisfaction Index (ACSI) ที่กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรุณรัตน์ งอกไม้ (2562 ,หน้า 67-68) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของคุณภาพระบบ ภาพลักษณ์ตราสินค้า ที่มีผลต่อความจงรักภักดีการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโมบายแบงก์กิ้ง ของเจอเนอเรชันเอกซ์ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน โมบายแบงกิ้ง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อใช้บริการแอปพลิเคชัน โมบายแบงก์กิ้ง พบว่าปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด ซึ่งธนาคารไทยพาณิชย์ ควรธนาคารไทยพาณิชย์ยังมีการประชาสัมพันธ์ทางพนักงานและโบชัวร์ ควรยกเลิกและหันมาส่งเสริมการโฆษณาผ่านทางสื่อ โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียซึ่งสามารถเข้าถึงผู้ใช้งานในยุคปัจจุบันทุกเพศ ทุกวัน และทุกสาขาอาชีพในการกระตุ้นการใช้บริการแอปพลิเคชัน เอสซีบี อีซี่อย่างต่อเนื่องเพื่อให้เห็นถึงภาพลักษณ์ที่ดีทันสมัยใช้งานง่ายเข้าถึงการใช้งานที่ดีของการใช้บริการแอปพลิเคชันและเกิดความพึงพอใจแอปพลิเคชัน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ รศ.ดร.ธาตรี จันทรโคลิกา และผศ.ดร.ดารารัตน์ สุขแก้ว ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แนะนำ ทั้งในเรื่องแนวคิด ระเบียบวิธีวิจัยและแก้ไขตรวจทานข้อบกพร่องต่าง ๆ และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์เล่มนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

บรรณานุกรม

ณัฐปภัสร์ ดาราพงษ์. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking.* (การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

Davis, F.D. (1985). *A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: theory and results.* (Unpublished Ph.D. dissertation). MIT Sloan School of Management Cambridge, MA.

Leartvanangkul, V. (2020). *Thai retail customer behavior on intention of using mobile banking according to a pandemic of covid19.* College of management, Mahidol University.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting Satisfaction with Application Grabfood in Bangkok Metropolitan and Its Vicinity

พิมพ์วรียะ ณ หนองคาย[1] และดารารัตน์ สุขแก้ว[2]

Pimvareeya Na Nongkhai[1] and Dararat Sullaew[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: pimvareeya.nan@rmutr.ac.th[1], dararat.s@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและแนวคิดการตลาดแบบสองด้าน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 402 คน จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองคุณค่า มุมมองภาพลักษณ์ ความคาดหวัง และมุมมองคุณภาพ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ แอปพลิเคชัน ฟู้ดเดลิเวอรี

Abstract

This research aims to investigate the factors affecting satisfaction with application Grabfood in the metropolitan and metropolitan areas, based on the conceptual framework of applied research from American-style customer satisfaction index model theory and two-sided marketing concept, survey method, collect data by geographic sampling method of 402 people from application Grabfood users.ng, to answer the questionnaire and analyze the data with a linear regression equation model, the research results were found. Factors that significantly affect satisfaction with application Grabfood services consist of the following: value perspective, Image perspective, expectation perspective, and quality perspective.

Keywords: American Customer Satisfaction Index, Application, Grabfood

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรคไวรัสโควิด-19 ที่ได้กลับมาระบาดระลอกใหม่หรือระลอก 3 ตั้งเดือนเมษายน ปี 2564 จนถึงปัจจุบัน ส่งผลทำให้สถานการณ์เปลี่ยนแปลงไปในช่วงที่รัฐบาลออกมาตรการทางกฎหมายเพื่อควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรคไวรัสโควิด-19 จากข้อจำกัดในการเดินทางและห้ามรับประทานอาหารและเครื่องดื่มภายในร้าน ผู้ประกอบการร้านค้าอาหารและเครื่องดื่มต้องหันมาพึ่งพาประโยชน์จากบริการจัดส่งอาหารออนไลน์เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างต่อเนื่อง แพลตฟอร์มสั่งอาหารออนไลน์จึงได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการช่วยเหลือผู้ขาย แม้แต่ผู้ให้บริการรายใหม่ที่เพิ่งเข้าสู่ตลาดก็สามารถการขยายธุรกิจจัดส่งอาหารได้อย่างรวดเร็วในช่วงเวลานี้ รูปแบบการให้บริการส่งถึงบ้านหรือเดลิเวอรีผ่านแอปพลิเคชันผู้ให้บริการ ถือว่าเป็นแนวทางที่เกือบทุกร้านเลือกใช้ ซึ่งในบางแอปพลิเคชันมีการจัดโปรโมชันร่วมกับร้านอาหาร ไม่ว่าจะเป็นส่วนลดค่าอาหาร ส่วนลดค่าจัดส่งสำหรับผู้ที่อยู่อาศัยในละแวกใกล้เคียงกับร้านอาหาร หรือการจัดชุดเมนูในราคาพิเศษ (ศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทย, 2564)

แอปพลิเคชันสั่งอาหาร (Food Delivery Application) จึงมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงจากทางด้านเทคโนโลยี หรือที่เรียกว่า Digital Disruption ไม่เพียงแต่ทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนไป แต่ยังก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในห่วงโซ่ธุรกิจร้านอาหาร รวมไปถึงเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้ธุรกิจการจัดส่งอาหารไปยังแหล่งที่พัก มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยมีการขยายตัวเฉลี่ยต่อปีในช่วงปี 2557 – 2561 อยู่ที่ประมาณร้อยละ 10 สูงกว่าการขยายตัวของธุรกิจร้านอาหารโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่เพียงร้อยละ 3-4 ต่อปี ความนิยมของผู้บริโภคต่อธุรกิจการจัดส่งอาหารไปยังแหล่งที่พัก ในขณะเดียวกันจากผลสำรวจโดยศูนย์วิจัยกสิกรไทย พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 63 คิดว่าการมีบริการสั่งอาหารผ่าน Application ประเภทต่าง ๆ ส่งผลต่อพฤติกรรมการบริโภคของตน โดยทำให้เปลี่ยนมาสั่งอาหารผ่าน Application มากยิ่งขึ้น รวมไปถึงทำให้มีการออกไปนั่งรับประทานอาหารนอกบ้านน้อยลง ซึ่งแต่เดิมนั้นธุรกิจอาหารเดลิเวอรี่ คือ การดำเนินธุรกิจร้านอาหารควบคู่กับการให้บริการจัดส่งอาหารให้ผู้บริโภคภายในขอบเขตพื้นที่ให้บริการของกิจการนั้น ๆ (ศูนย์วิจัยธนาคารกสิกรไทย, 2564)

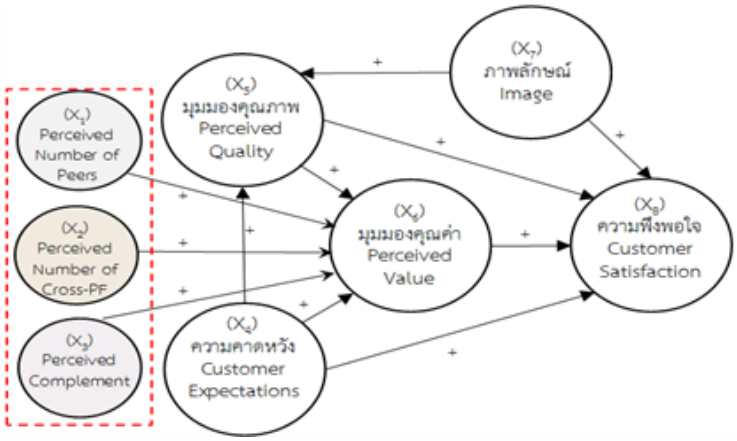
ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อมั่น สร้างทัศนคติที่ดี และเกิดเป็นความภักดี จึงศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันแกร็บฟู้ดเดลิเวอรี่ งานวิจัยนี้ จึงมีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้แอปพลิเคชันแกร็บฟู้ดเดลิเวอรี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผ่านการใช้แบบสอบถามออนไลน์เพื่อรวบรวมข้อมูล

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน (ACSI) ประกอบด้วยองค์ประกอบหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า คือ ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมอง

คุณค่า และภาพลักษณ์ และเพิ่มตัวแปรด้านแนวคิดผลกระทบเครือข่ายภายนอก (Network Externality) เพื่อวัดปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี ประกอบด้วย การรับรู้จำนวนร้านค้าของแอปพลิเคชัน การรับรู้แอปพลิเคชันที่ใช้ร่วมกับแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี การรับรู้การบริการต่าง ๆ (พิริยะ ผลพิรุฬห์, 2550, น.55-57) กล่าวว่า ผลกระทบภายนอกจากเครือข่าย (Network Externality) คือ “ผลกระทบภายนอกทางบวก” ที่เกิดขึ้นเมื่อคนในสังคมนั้นมีการใช้หรือบริโภคสินค้าประเภทเครือข่ายนี้มากขึ้น ผลกระทบจากเครือข่ายแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ 1) ผลกระทบจากเครือข่ายทางตรง และ 2) ผลกระทบจากเครือข่ายทางอ้อม สอดคล้องกับงานวิจัย ระวิวรรณ เวียงตา (2560, น.15) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้คุณค่าผลิตภัณฑ์ความพึงพอใจในการส่งเสริมการขาย และค่านิยมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอพพลิเคชั่น Grab (Grab Food)

โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ จะเห็นได้ว่าถูกปรับให้เหมาะสมกับกรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงใจลูกคาแบบอเมริกัน ของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันแกร็บฟู้ดเดลิเวอรี สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน (ACSI) และแนวคิดผลกระทบเครือข่ายภายนอก (Network Externality)

H_1 : การรับรู้กับจำนวนของร้านค้า การรับรู้แอปพลิเคชันที่ใช้ร่วมกับแอปพลิเคชัน การรับรู้การบริการ ต่าง ๆ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับมุมมองคุณค่า

H_2 : ความคาดหวังและมุมมองภาพลักษณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพ

H_3 : ความคาดหวังและมุมมองภาพลักษณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณค่า

H_4 : ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และมุมมองภาพลักษณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริหาร

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ที่เคยใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันแกร็บฟู้ด ที่อาศัยอยู่ทั่วประเทศไทย จำนวน 402 คน จึงทำการสำรวจข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ บนเครือข่ายอินเตอร์เน็ต โดยการส่งแบบสอบถามแบบออนไลน์ต่าง ๆ เช่น LINE และ FACEBOOK ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันแกร็บฟู้ดเดลิเวอรี โดยทำการแบ่งกลุ่มอายุและประสบการณ์ในการใช้บริการแอปพลิเคชันแกร็บฟู้ด

ตารางที่ 1 ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

อายุ / ประสบการณ์	น้อยกว่า 1 เดือน - 3 เดือน	4 - 6 เดือน	มากกว่า 6 เดือน	Total
Gen Z และ Gen Y	56	60	94	210
	27%	29%	45%	100%
Gen X และ Gen BB	54	48	90	192
	28%	25%	47%	100%
Total	110	108	184	402
	27%	27%	46%	100%

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการแอปพลิเคชันแกร็บฟู้ดเดลิเวอรี ตอบแบบสอบถามงานวิจัยมากที่สุด คือ กลุ่ม Gen Z และ Gen Y มีประสบการณ์ในการใช้งานมากกว่า 6 เดือน

เครื่องมืองานวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตราวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน จากการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ของแบบสอบถามพบว่า % Total Variance มีค่าโดยรวมมากกว่า 0.7 ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและมีความน่าเชื่อถือได้ในระดับดีทุกปัจจัย

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาข้อมูลของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบสมมติฐานตามแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง โดยแบบจำลองที่ใช้ในงานวิจัยสามารถแสดงสมการตามกรอบแนวคิด ได้ดังนี้

$$X_5 = \beta_{50} + \beta_{54} X_4 + \beta_{57} X_7 + \mu_5$$

$$X_6 = \beta_{60} + \beta_{61} X_1 + \beta_{62} X_2 + \beta_{63} X_3 + \beta_{64} X_4 + \beta_{65} X_5 + \mu_6$$

$$X_8 = \beta_{80} + \beta_{84} X_4 + \beta_{85} X_5 + \beta_{86} X_6 + \beta_{87} X_7 + \mu_8$$

โดยที่

X_1 คือ การรับรู้กับจำนวนร้านค้าที่ร่วมกับแอปพลิเคชัน (Perceived Number of Peers)

X_2 คือ การรับรู้แอปพลิเคชันที่ใช้ร่วมกับแอปพลิเคชัน (Perceived Number of Cross-PF)

X_3 คือ การรับรู้บริการต่าง ๆของแอปพลิเคชัน (Perceived Complement)

X_4 คือ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน (Customer Expectation)

X_5 คือ มุมมองคุณภาพของแอปพลิเคชัน (Perceived Quality)

X_6 คือ มุมมองคุณค่าของแอปพลิเคชัน (Perceived Value)

X_7 คือ มุมมองภาพลักษณ์ของแอปพลิเคชัน (Perceived Image)

X_8 คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction Index)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง กลุ่ม Gen Z และ Gen Y มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี/ปริญญาตรี อาชีพอื่น ๆ มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 50,000 บาท มีประสบการณ์มากกว่า 6 เดือน ส่วนใหญ่ใช้บริการแอปพลิเคชันในการสั่งอาหารมื้อเที่ยง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

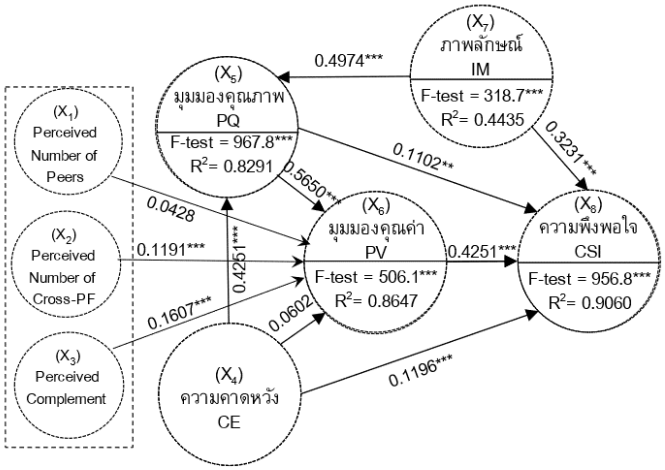
ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

	PQ	PV	IM	CSI
PNP		0.0428		
PNCP		0.1191***		
PC		0.1607***		
CE	0.4251***	0.0602		0.1196***
PQ		0.5650***		0.1102**
PV				0.4251***
IM	0.4974***			0.3231***
CSI				

N	402.0000	402.0000	402.0000	402.0000
rss	1.756	1.3431	5.9455	0.9386
ll	521.7052	575.586	276.5633	647.6132
F	967.8***	506.1***	318.7***	956.8***
chi2				
r2	0.8291	0.8647	0.4435	0.906
r2_a	0.8282	0.863	0.4421	0.9051
r2_p				

หมายเหตุ PNP = Perceived Number of Peers , PNPF = Perceived Number of PF , PC = Perceived Complement, CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 ,** มีนัยสำคัญทางสถิต 0.05 ,และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิด

จากตารางที่ 2 และภาพที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากแบบสอบถาม พบว่า สมมติฐานที่ 1 การรับรู้จำนวนร้านค้าที่ร่วมกับแอปพลิเคชัน การรับรู้แอปพลิเคชันที่ใช้ร่วมกับแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี และการรับรู้การบริการต่าง ๆ ของแอปพลิเคชัน ส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองคุณค่าของแอปพลิเคชัน สอดคล้องกับสมมติฐาน สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และภาพลักษณ์ ส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพ สอดคล้องกับสมมติฐาน สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและมุมมองคุณภาพ ส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองคุณค่า สอดคล้องกับสมมติฐาน และ สมมติฐานที่ 4 ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ สอดคล้องกับสมมติฐาน

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมากที่สุด คือ มุมมองคุณค่า รองลงมา คือ มุมมองภาพลักษณ์ ความคาดหวังและมุมมองคุณภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผู้ใช้บริการ

อภิปรายผลการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี พบว่า ปัจจัยมุมมองคุณค่า มุมมองภาพลักษณ์ ความคาดหวัง และมุมมองคุณภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการ แต่ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด คือ มุมมองคุณค่า โดยแกร็บฟู้ดได้สร้างคุณค่าด้วยการยกระดับความสัมพันธ์กับคนทุกกลุ่มในอีโคซิสเต็ม ขยายการบริการ เพื่อตอบโจทย์การใช้ชีวิตประจำวันอย่างครอบคลุม เพื่อตอกย้ำพันธกิจของแกร็บฟู้ด “แกร็บเพื่อชีวิตที่ดีกว่า” ทำให้ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี American Customer Satisfaction Index (ACSI) ที่กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐรุจา พงศ์สุพัฒน์ (2561, น. 89) ได้ศึกษาเรื่องตลาดแอปพลิเคชันอาหารและพฤติกรรมผู้บริโภคต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน ความคาดหวังของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันและมุมมองคุณภาพของแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองของคุณค่าของแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี ซึ่งเป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี ปัจจัยด้านคุณค่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด ซึ่งแกร็บฟู้ดเดลิเวอรี ซึ่งผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน ควรเพิ่มความสะดวกในการใช้งานของแอปพลิเคชัน เพื่อความรวดเร็วและประหยัดเวลาในการสั่งอาหารในแต่ละครั้ง ปรับราคาค่าจัดส่งให้ถูกลงหรือจัดโปรโมชันค่าจัดส่ง เพื่อเป็นแรงจูงใจและประหยัดต้นทุนของผู้ใช้บริการ การจัดส่งอาหารตรงตามเวลาที่แอปพลิเคชันกำหนด และสร้างคุณค่าในการให้บริการ เช่น ส่งอาหารรวดเร็ว รายการอาหารถูกต้องตามที่สั่ง สร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำได้ให้มากขึ้นกว่าเดิม

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ รศ.ดร.ธาตรี จันทรโคลิกา และ ผศ.ดร.ดารารตน์ สุขแก้ว ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แนะนำ ทั้งในเรื่อง

แนวคิด ระเบียบวิธีวิจัยและแก้ไขตรวจทานข้อบกพร่องต่าง ๆ และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์เล่มนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

บรรณานุกรม

ฐิดาภรณ์ สุพิพัฒน์. (2563). ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยรังสิตผู้ใช้บริการ GRAB FOOD. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 7*(5), 255-268.

ณัฐรุจา พงศ์สุพัฒน์. (2561). *การศึกษาตลาดแอปพลิเคชันอาหารและพฤติกรรมผู้บริโภคต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันอาหาร.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

พิริยะ ผลพิรุฬห์. (2550). *เส้นอุปสงค์ของสินค้าเครือข่ายโทรคมนาคม.* สืบค้นจาก http://piriya-pholphirul.blogspot.com.

ระวิวรรณ เวียงตา. (2560). *การรับรู้คุณค่าผลิตภัณฑ์ความพึงพอใจในการส่งเสริมการขาย และค่านิยมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอพพลิเคชั่น Grab (Grab Food).* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2556). *รูปแบบการให้บริการส่งถึงบ้านหรือเดลิเวอรีผ่านแอปพลิเคชันผู้ให้บริการ*. สืบค้นจาก https://www.kasikornresearch.com/TH/KEconAnalysis/Pages/ViewSummary.aspx?docid=34605

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคน้ำแร่ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Comparing Level of Satisfaction of Mineral Water Consumers in Bangkok and Its Vicinity

สุภมณฑน์ สุภชัยพานิชพงศ์[1] และดารารัตน์ สุขแก้ว[2]

Supamon Supachaipanichpong[1] and Dararat Sukkaew[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: supanom.sup@rmutr.ac.th[1], dararat.s@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคน้ำแร่ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จาก แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 626 คน จากผู้บริโภคน้ำแร่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ตัวแปรทวินาม ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริโภคน้ำแร่ของมองต์เฟลอ มีระดับความพึงพอใจในด้านคุณภาพมากกว่า ผู้บริโภคน้ำแร่มิเนเร่ และเพอร์ร่า ส่วนผู้บริโภคน้ำแร่ของมิเนเร่ มีระดับความพึงพอใจในด้านภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ และความภักดี มากกว่าผู้บริโภคน้ำแร่มองต์เฟลอ และเพอร์ร่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน น้ำแร่

Abstract

The purpose of this research was to compare level of satisfaction of mineral water consumers in Bangkok and its vicinity framework was based on American Customer Satisfaction Index model. Stratified random sampling technique was applied to select 626 consumers from Mineral Water consumers, Mont fleur, Minere and Purra. In Bangkok and its vicinity to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by bivariate analysis. Research findings revealed that levels of customers' satisfaction with the perceived quality of Mont fleur were higher than those of Minere and Purra, and levels of customers' satisfaction with the image, customer satisfaction, electronic word of mouth, and customer loyalty of Minere were significantly higher than those of Mont fleur and Purra.

Keywords: Satisfaction, American Customer Satisfaction Index Model, Mineral water

บทนำ

ในปัจจุบันกระแสรักสุขภาพถือเป็นเทรนที่ได้รับการตอบรับจากผู้บริโภคทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย ทั้งในกลุ่มของคนรุ่นใหม่ รวมถึงกลุ่มผู้สูงอายุ และยิ่งการระบาดของโควิด-19 ก่อให้เกิดกระแสการตื่นตัวของการระวังป้องกัน รวมถึงการสร้างเสริมสุขภาพให้แข็งแรง ซึ่งน้ำเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำรงอยู่ของทุกชีวิตรองจากออกซิเจนสำหรับการหายใจ เราจำเป็นต้องบริโภคน้ำสะอาดเพื่อสุขภาพที่ดี และน้ำที่สามารถช่วยเสริมสุขภาพร่างกายให้ได้รับแร่ธาตุที่จำเป็น นั่นคือน้ำแร่ โดยที่น้ำแร่จะมีปริมาณแร่ธาตุสูงกกว่าในน้ำเปล่า และมีกระบวนการกรองที่หยาบกว่าน้ำเปล่าอีกด้วย

ในปัจจุบันมีการจัดอันดับส่วนแบ่งตลาดน้ำแร่ของ Marketeer ได้มีการสำรวจตลาดน้ำแร่ในประเทศไทย พบว่ายี่ห้อน้ำแร่ มองต์เฟลอ มิเนเร่ และเพอร์ร่าติดอันดับ 1 ใน 4 ของตลาดน้ำแร่ ซึ่งแต่ละยี่ห้อนั้นก็มีจุดเด่นที่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบลักษณะธุรกิจของน้ำแร่

ประเด็นเปรียบเทียบ	**มองต์เฟลอ**	**มิเนเร่**	**เพอร์ร่า**
บริษัทผู้จัดจำหน่าย	บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)	บริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด	บริษัท บุญรอดเทรดดิ้ง จำกัด
จุดเด่น	มีการจัดทำโฆษณาผ่านสื่อออนไลน์ในเรื่องการได้รับรางวัลและมีการรับรองมาตรฐานคุณภาพจากต่างประเทศ	มีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมการออกกำลังกายและมีการจัดแคมเปญหรือโปรโมชั่นร่วมกับร้านอาหารและศูนย์อาหาร	มีการใช้กลยุทธ์ แฟชั่นแบรนด์ผ่านฉลากของสินค้าและได้รับรางวัล Super brands ประจำปี 2563 จาก Super brands Thailand
ส่วนแบ่งตลาดปี 62	16.2%	26.5%	22.8%

ที่มา: เพอร์ร่า อยากเป็นเบอร์หนึ่งต้อง “ขายแฟชั่น”. https://marketeeronline.co/archives/127571

จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่าน้ำแร่ทั้ง 3 ยี่ห้อ มีจุดเด่นในด้านการส่งเสริมทางการตลาดที่แตกต่างกันตามรูปแบบของธุรกิจ ทำให้ผู้บริโภคสามารถเลือกที่จะบริโภคน้ำแร่ที่ตรงกับความพึงพอใจที่มีต่อยี่ห้อของน้ำแร่ ผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลที่ได้มานั้นไปใช้เพื่อการพัฒนายี่ห้อน้ำแร่ให้ดีมากยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองต่อผู้บริโภค

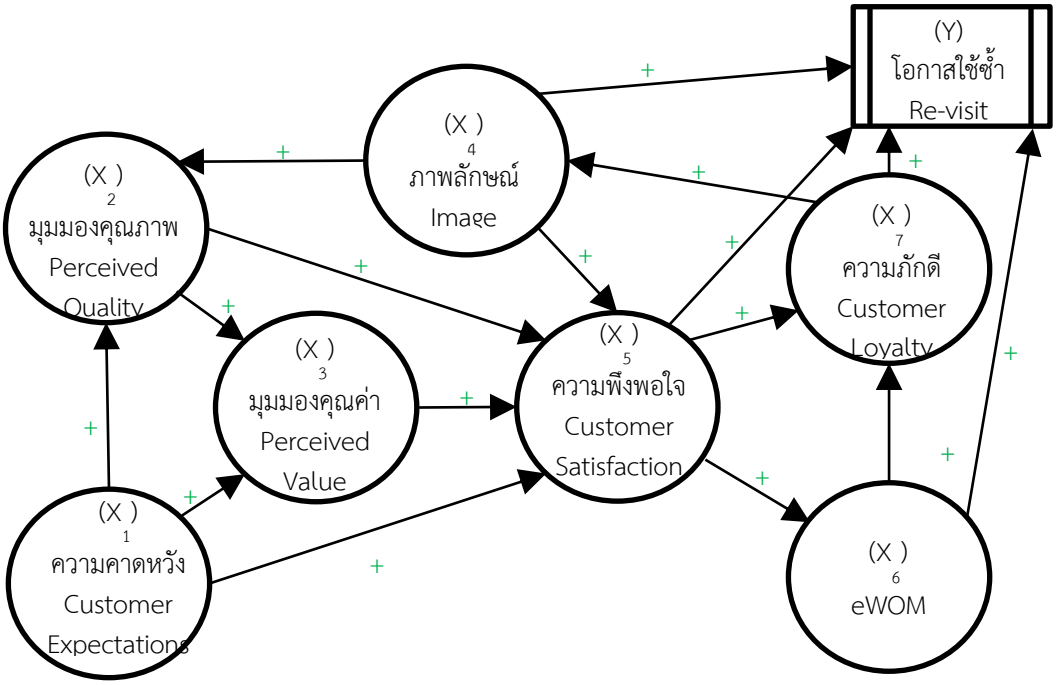
ด้วยเหตุผลข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า น้ำแร่ยี่ห้อใดระหว่าง มองต์เฟลอ มิเนเร่ และเพอร์ร่า จะได้รับความพึงพอใจจากผู้บริโภคในระดับที่สูงกว่ากัน ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคน้ำแร่ยี่ห้อมองต์เฟลอ มิเนเร่ และเพอร์ร่า โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่ม

ตัวอย่างจากผู้บริโภคน้ำแร่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

การศึกษาเรื่องการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคน้ำแร่ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าอเมริกัน (American Customer Satisfaction Index) ซึ่ง Fornell (1996) เป็นแนวคิดที่สะท้อนคุณภาพสินค้าและระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ได้รับความนิยม เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยความคาดหวัง มุมมองต่อคุณภาพ มุมมองด้านคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยผู้บริโภคมีความพึงพอใจจากกการบริโภคน้ำแร่ส่งผลในทางบวกต่อความภักดี และส่งผลในทางบวกต่อการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ ความภักดี เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรายุ โคกแก้ว (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการบริโภคผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์คและผลิตภัณฑ์นมโฟร์โมส พบว่า ความคาดหวังของลูกค้า คุณภาพของผลิตภัณฑ์ คุณค่าของผลิตภัณฑ์ ภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าอีกทั้งความพึงพอใจของลูกค้ายังส่งผลต่อข้อเสนอแนะและความภักดีของลูกค้าอีกด้วย และเมื่อผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการก็จะส่งผลไปยังความภักดีและการกลับมาใช้ซ้ำ และซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี ดวงทอง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาดและภาพลักษณ์ ตราสินค้าต่อความไว้เนื้อเชื่อใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้าบริษัท พัฒน์พลัส จำกัด (คอลลี่ คอลลาเจน) พบว่าความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อการบอกต่อลูกค้าคอลลี่คอลลาเจน

กลุ่มตัวอย่างของผู้บริโภคน้ำแร่ตามช่วงอายุของงานวิจัยเป็นการแบ่งตามเจเนอเรชั่น โดย เจเนอเรชั่นแซด จะมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและสถานการณ์ปัจจุบันได้ดี เจนเนอเรชั่นวาย จะมีความมั่นใจในตัวเองสูง มีการวางแผนด้านการเงินเพื่อเพิ่มความมั่นคงในชีวิตของตัวเองและมีความละเอียดในการเลือกซื้อสินค้า เจเนอเรชั่นเอ๊ก จะมีความใส่ใจในด้านสุขภาพของตนเองและคนในครอบครัวสูง เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ จะมีทัศนคติในการดำเนินชีวิตเพื่อการทำงานเป็นหลักและต้องการการเอาใจใส่จากคนในครอบครัวสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรวิกร สยามิภักดิ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำแร่บรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าผู้บริโภคที่ตัดสินในซื้อน้ำแร่บรรจุขวดส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน (ACSI)

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานงานวิจัยดังนี้

H_1: ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคน้ำแร่ มองต์เฟลอ มิเนเร่ และเพอร์ร่า มีความแตกต่างกัน

H_2: ระดับความพึงพอใจต่อการบริโภคน้ำแร่จะแตกต่างกันตามกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จากผู้บริโภคน้ำแร่ มองต์เฟลอ มิเนเร่ เพอร์ร่า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 626 คน โดยรวบรวมจากแบบสอถามออนไลน์

ตารางที่ 2 ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ช่วงอายุ/ยี่ห้อ	มองต์เฟลอ	มิเนเร่	เพอร์ร่า	รวม
อายุน้อยกว่า 25ปี	32	41	33	106
	30.19%	38.68%	31.13%	100%
25 - 40 ปี	71	67	69	207
	34.30%	32.37%	33.33%	100%
41 – 56 ปี	55	47	62	164
	33.54%	28.66%	37.80%	100%

ตั้งแต่ 57 ปีขึ้นไป	50 33.56%	50 33.56%	49 32.89%	149 100%
รวม	**208**	**205**	**213**	**626**

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่บริโภคน้ำแร่ จากข้อมูลเบื้องต้นจะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี เป็นมองต์เฟลอ 32 คน เป็นมิเนเร่ 41 คน เป็นเพอร์ร่า 33 คน รวมเป็น 106 คน และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ25 - 40 ปี เป็นมองต์เฟลอ 71 คน เป็นมิเนเร่ 67 คน เป็นเพอร์ร่า 69 คน รวมเป็น 207 คน และ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 - 56 ปี เป็นมองต์เฟลอ 55 คน เป็นมิเนเร่ 47 คน เป็นเพอร์ร่า 62 คน รวมเป็น 164 คน และ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 57 ปี เป็นมองต์เฟลอ 50 คน เป็นมิเนเร่ 50 คน เป็นเพอร์ร่า 49 คน รวมเป็น 149 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตราวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคน้ำแร่

จากการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ของแบบสอบถามพบว่า ค่า % Total Variance มีค่าโดยรวม มากกว่า 0.7 ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและมีความน่าเชื่อถือได้ในระดับดีทุกปัจจัย

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจโดยใช้การทดสอบสมมติฐานแบบตัวแปรสองตัว (Bivariate Analysis) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย โดยใช้วิธีการทางสถิติt-test และ ANOVA F-test

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25-40 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษากำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีรายได้ 15,001 – 30,000 บาท มีความถี่ในการบริโภคน้ำแร่น้อยกว่าสัปดาห์ละครั้ง สถานที่ซื้อน้ำแร่คือร้านสะดวกซื้อ นิยมซื้อน้ำแร่ขนาด 0.5/0.6 ลิตร ค่าใช้จ่ายต่อเดือน มีค่าใช้จ่ายน้อยกว่า 150 บาท จำนวนที่ซื้อต่อครั้ง ครั้งละ 1 – 5 ขวด จำนวนครั้งที่ซื้อต่อเดือน มีการซื้อน้ำแร่ 1- 8 ครั้ง ซื้อน้ำแร่สำหรับบริโภค 1 -3 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

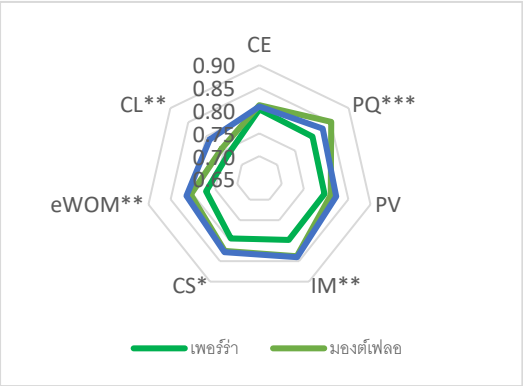
ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคน้ำแร่มองต์เฟลอ มิเนเร่ เพอร์ร่า ที่แสดงดังตารางที่ 3 และรูปที่ 2 พบว่า ผู้บริโภคน้ำแร่มองต์เฟลอ มีระดับความพึงพอใจในด้านมุมมองคุณค่ามากกว่าผู้บริโภคน้ำแร่มิเนเร่ และเพอร์ร่า ส่วนผู้บริโภคน้ำแร่มิเนเร่ มีระดับความพึงพอใจในด้านภาพลักษณ์

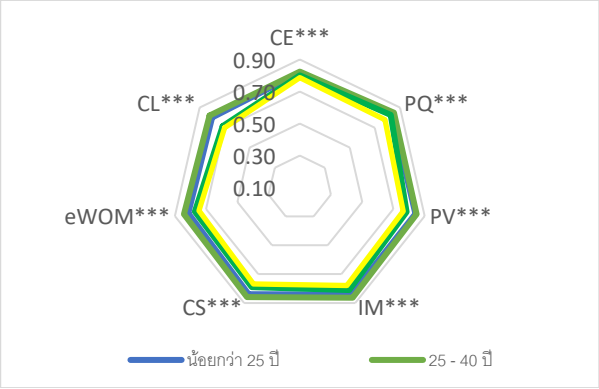
ความพึงพอใจ การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ และความภักดี มากกว่าผู้บริโภคน้ำแร่มองต์เฟลอและเพอร์ร่า

ระดับความพึงพอใจต่อการบริโภคน้ำแร่ ตามกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน พบว่าปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์และความภักดีของผู้บริโภคอายุ 25 – 40 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุน้อยกว่า 25 ปี อายุ 41 – 56ปี และอายุตั้งแต่ 57 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบค่าระดับความพึงพอใจ

	จำนวน.	CE	PQ	PV	IM	CS	eWOM	CL
ยี่ห้อน้ำแร่								
เพอร์ร่า	213	0.803	0.799	0.796	0.798	0.794	0.770	0.738
มองต์เฟลอ	208	0.812	0.851	0.811	0.838	0.825	0.805	0.757
มิเนเร่	205	0.809	0.828	0.823	0.840	0.828	0.814	0.790
F-test		0.148	4.985***	1.173	4.226**	2.503*	3.724**	3.393**
อายุ								
น้อยกว่า 25 ปี	106	0.818	0.838	0.841	0.841	0.838	0.814	0.801
25 - 40 ปี	207	0.824	0.852	0.848	0.863	0.859	0.842	0.821
41 - 56 ปี	164	0.801	0.826	0.784	0.810	0.789	0.772	0.715
ตั้งแต่ 57 ปีขึ้นไป	149	0.787	0.780	0.762	0.779	0.768	0.746	0.700
F-test		1.469	5.358***	9.418***	8.430***	10.886***	10.703***	15.221***





รูปที่ 2 กราฟเรดาร์จำแนกตามยี่ห้อของน้ำแร่ และอายุผู้บริโภค

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคน้ำแร่ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้บริโภคน้ำแร่มองต์เฟลอ มีระดับความพึงพอใจในด้านมุมมองคุณค่ามากกว่าผู้บริโภคน้ำแร่มิเนเร่ และเพอร์ร่า ส่วนผู้บริโภคน้ำแร่มิเนเร่ มีระดับความพึงพอใจในด้านภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ และความภักดี มากกว่าผู้บริโภคน้ำแร่มองต์เฟลอ และเพอร์ร่า ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานคือระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคมีความแตกต่างกัน จากผลตอบแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 25 – 40 ปี มีระดับความพึงพอใจในการบริโภคน้ำแร่มากกว่าอายุน้อยกว่า 25 ปี อายุ 41 – 56ปี และอายุตั้งแต่ 57 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานคือระดับความพึงพอใจต่อการบริโภคน้ำแร่จะแตกต่างกันตามกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคน้ำแร่มองต์เฟลอ มิเนเร่ เพอร์ร่า ที่พบว่าผู้บริโภคน้ำแร่มองต์เฟลอ มีระดับความพึงพอใจในด้านมุมมองคุณค่ามากกว่าผู้บริโภคน้ำแร่มิเนเร่ และเพอร์ร่า ซึ่งตรงดัชนีความพึงพอใจลูกค้าอเมริกัน (American Customer Satisfaction Index) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จอมพล เวชการ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ด้านราคาและด้านคุณภาพที่มีต่อความไว้เนื้อเชื่อใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภคสินค้าไทยกูลิโกะ พบว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อคุณภาพขนมของไทยกูลิโกะในระดับปานกลาง

ส่วนผู้บริโภคน้ำแร่มิเนเร่ มีระดับความพึงพอใจในด้านภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ และความภักดี มากกว่าผู้บริโภคน้ำแร่มองต์เฟลอ และเพอร์ร่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี ดวงทอง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาด และภาพลักษณ์ตราสินค้าต่อความไว้เนื้อเชื่อใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้า บริษัท พัฒน์พลัส จำกัด (คอลลี่ คอลลาเจน) พบว่าลูกค้าของคอลลี่ คอลลาเจน มีระดับความพึงพอใจในด้านภาพลักษณ์ตราสินค้ามากกว่าด้านอื่น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารินีย์ เจริญไทยทิพย์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อความภักดีในการบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวดและน้ำแร่บรรจุขวดของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้บริโภคน้ำดื่มบรรจุขวดมีระดับความพึงพอใจในด้านโฆษณาและประชาสัมพันธ์มากกว่าผู้บริโภคน้ำแร่บรรจุขวด

ระดับความพึงพอใจต่อการบริโภคน้ำแร่ ตามกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน พบว่าปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์และความภักดีของผู้บริโภคอายุ 25 – 40 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า อายุน้อยกว่า 25 ปี อายุ 41 – 56ปี และอายุตั้งแต่ 57 ปีขึ้นไป เนื่องจากผู้บริโภคในช่วงอายุ 25 – 40 ปี อยู่ในเจเนเรชั่นวายจะมีความมั่นใจในตัวเองสูง มีการวางแผนด้านการเงินเพื่อเพิ่มความมั่นคงในชีวิตของตัวเองและมีความละเอียดในการเลือกซื้อสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรวิกร สยามิภักดิ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อ

น้ำแร่บรรจุขวดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้บริโภคที่ตัดสินในซื้อน้ำแร่บรรจุขวดส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะชิงธุรกิจ โดยผลการศึกษาพฤติกรรมการบริโภคน้ำแร่ ผู้บริโภคน้ำแร่มองต์เฟลอให้ความสำคัญในด้านมุมมองคุณภาพ ดังนั้นธุรกิจควรมุ่งเน้นในด้านคุณภาพของน้ำแร่ที่ดีเพิ่มมากขึ้น ส่วนผู้บริโภคน้ำแร่มิเนเร่ให้ความสำคัญกับด้านภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ และความภักดี ดังนั้นธุรกิจควรมุ่งเน้นในเรื่องความน่าเชื่อถือของยี่ห้อให้มากขึ้นในเรื่องของการนำความคิดเห็นของลูกค้าหรือบทสัมภาษณ์ลูกค้าที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของคุณ มาโชว์ลงเว็บไซต์ ซึ่งจะเป็นอีกส่วนหนึ่งที่จะทำให้ดูน่าเชื่อถือต่อธุรกิจ และมีการจัดทำโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสินค้าของธุรกิจอย่างสม่ำเสมอจะทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้บริโภคและโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาในระดับความพึงพอใจของน้ำแร่ที่ผลิตในประเทศไทยกับน้ำแร่ผลิตจากต่างประเทศ เพื่อทำให้เกิดประโยชน์ต่อผู้บริโภคน้ำแร่ต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ รองศาสตราจารย์ ดร.ธาตรี จันทรโคลิกา อาจารย์ผู้สอนรายวิชาการวิจัยทางธุรกิจ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารารัตน์ สุขแก้ว ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แนะนำ ทั้งในเรื่องแนวคิดระเบียบวิธีวิจัยและแก้ไขตรวจทานข้อบกพร่องต่าง ๆ และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์เล่มนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

บรรณานุกรม

จอมพล เวชการ. (2558). *อิทธิพลของคุณค่าที่รับรู้ด้านราคา และด้านคุณภาพที่มีต่อความไว้เนื้อเชื่อใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภคสินค้าไทยกูลิโกะ.* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

จิรายุ โคกแก้ว. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการบริโภคผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์คและผลิตภัณฑ์นมโฟร์โมส*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

จารินีย์ เจริญไทยทิพย์. (2554). *การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อความภักดีในการบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวดและน้ำแร่บรรจุขวดของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร.* (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินวิโรฒ.

วรวิกร สยามิภักดิ์. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำแร่บรรจุขวด ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุภาวดี ดวงทอง. (2559). *อิทธิพลของส่วนประสมทางการตลาด และภาพลักษณ์ตราสินค้าต่อความไว้เนื้อเชื่อใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาซื้อซ้ำของลูกค้าบริษัท พัฒน์พลัส จำกัด (คอลลี่ คอลลาเจน).* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing, 60* (October), 7-18.

Marketeer. (2562). *เพอร์ร่า อยากเป็นเบอร์หนึ่งต้อง “ขายแฟชั่น”.* สืบค้นจาก https://marketeeronline.co/archives/127571

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวีดีโอสตรีมมิ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Comparing Level of Satisfaction of Video Streaming Service Users in Bangkok and Its Vicinity

นภทีป์ เลิศจันทรางกูร[1] และดารารัตน์ สุขแก้ว[2]

Noppatee Lerdjuntarangkul[1] and Dararat Sukkaew[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: Noppatee.lea@rmutr.ac.th, dararat.s@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวีดีโอสตรีมมิ่งของเน็ตฟริกซ์และดิสนีย์พลัส ฮอตสตาร์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 420 คน จากผู้ใช้บริการวีดีโอสตรีมมิ่งของเน็ตฟริกซ์ และดิสนีย์พลัส ฮอตสตาร์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อตอบแบบสอบถามและการวิเคราะห์ตัวแปรทวินามผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้บริการวีดีโอสตรีมมิ่งของดิสนีย์พลัส ฮอตสตาร์ มีระดับความพึงพอใจด้านมุมมองคุณภาพสูงกว่าผู้ใช้บริการวีดีโอสตรีมมิ่งของเน็ตฟริกซ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ แบบจำลองความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วีดีโอสตรีมมิ่ง

Abstract

The purpose of this research was to compare the satisfaction levels of Netflix video streaming service users and Disney Plus Hotstar in Bangkok Metropolitan and its vicinity framework was based on American Customer Satisfaction Index model. Stratified random sampling technique was applied to select 420 service users from Netflix video streaming service users and Disney Plus Hotstar in Bangkok and its vicinity to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by bivariate analysis. Research findings revealed that levels of service users satisfaction with the perceived quality of Disney Plus Hotstar were significantly higher than those of Netflix.

Keywords: Satisfaction, American Customer Satisfaction Index, video streaming

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในปัจจุบันมนุษย์ได้ผสมผสานเทคโนโลยีมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันในหลาย ๆ ประเภท สิ่งหนึ่งที่เข้ามามีบทบาทกับคนแทบทุกอาชีพก็คืออินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ตถูกนำมาเข้ามาประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันและมีการพัฒนาจนเข้ามาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในยุคปัจจุบันเพิ่มขึ้น กล่าวคือ ลูกค้าสามารถสั่งการผ่านจอคอมพิวเตอร์หรือแม้กระทั่งจอมือถือ ยกตัวอย่างเช่น ผู้คนสามารถประชุมข้ามจังหวัดได้โดยผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้คนปรับพฤติกรรมมาฟังเพลงผ่านโทรศัพท์มือถือกันมากขึ้น และในปัจจุบันผู้คนสามารถชมภาพยนตร์ และภาพยนตร์ชุด (ซีรีส์) ทางโทรศัพท์มือถือ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการปรับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ จากในอดีตที่เราต้องชมภาพยนตร์ผ่านโรงหนังจนพัฒนามาให้สามารถชมที่บ้านได้

ซึ่งแอพพลิเคชันปัจจุบันที่มีการใช้บริการที่โดดเด่นในอุตสาหกรรมนี้คือแอพพลิเคชัน เน็ตฟริกซ์ (Netflix) และดิสนีย์พลัส ฮอตสตาร์ (Disney+ hotstar)

ในปัจจุบันจากการสำรวจข้อมูลของ Parrot Analytics ได้สำรวจความต้องการรับชมบริการสตรีมมิ่งของผู้ใช้บริการทั่วโลก ผลสำรวจแสดงให้เห็นว่า เน็ตฟริกซ์ และดิสนีย์พลัส ฮอตสตาร์ ติดอันดับ 1 ใน 5 ที่ได้รับความสนใจจากผู้ใช้บริการ ซึ่งแต่ละบริษัทก็มีจุดเด่นที่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบข้อมูลของธุรกิจวีดีโอสตรีมมิ่ง

ประเด็น	เน็ตฟริกซ์	ดิสนีย์พลัส ฮอตสตาร์
ผู้ก่อตั้ง	Reed Hastings	Amarin Book Center Co., Ltd.
จุดเด่น	ภาพยนตร์ ที่ถูกสร้างเฉพาะเน็ตฟริกซ์	ภาพยนตร์ ที่ถูกสร้างเฉพาะ ดิสนีย์พลัส ฮอตสตาร์
ช่องทางออนไลน์	www.netflix.com	www.hotstar.com
แอพพลิเคชัน	Netflix	Disney+
ผู้สมัคร	200 ล้านคน	86.8 ล้านคน

ที่มา: เทียบกันหมัดต่อหมัดระหว่าง Netflix VS Disney อันไหนดีกว่า. https://marketinginsecret.com/netflix-vs-disney-hotstar/

จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่าวีดีโอสตรีมมิ่งทั้ง 2 บริษัท มีจุดเด่นในเรื่องมีภาพยนตร์ที่ถูกสร้างขึ้นมาเฉพาะ ทำให้ผู้ใช้บริการเลือกรับชมและได้รับความบันเทิง ผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลที่ได้ไปใช้เพื่อการพัฒนาวีดีโอสตรีมมิ่งให้ดีมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ

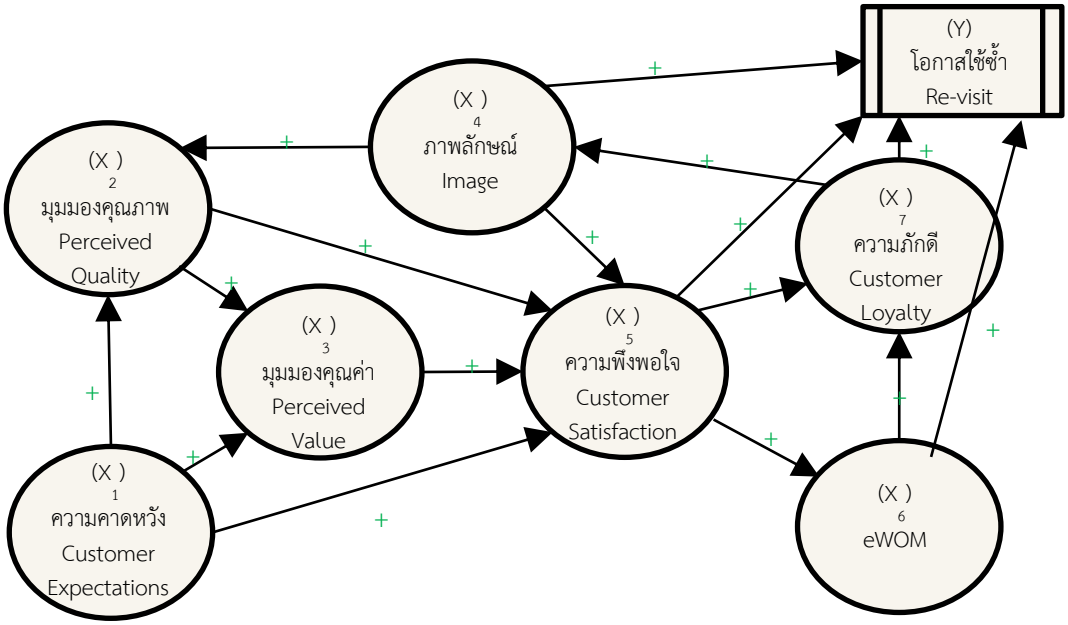
ด้วยเหตุข้างต้นจึงเกิดคำถามขึ้นว่าวีดีโอสตรีมมิ่งใดระหว่างเน็ตฟริกซ์และดิสนีย์พลัส ฮอตสตาร์ความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการในระดับที่สูงกว่ากัน ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างเปรียบเทียบ

ระดับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวีดีโอสตรีมมิ่งของเน็ตฟริกซ์และดิสนีย์พลัส ฮอตสตาร์ โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการวีดีโอสตรีมมิ่งของ เน็ตฟริกซ์และดิสนีย์พลัส ฮอตสตาร์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน (ACSI) ซึ่ง Fornell (1996) เป็นการวัดระดับความพึงพอใจผ่านการตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกรอบของแบบจำลอง โดยในงานวิจัยได้อธิบายถึงความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ ส่งต่อไปยังความภักดี การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กโทรนิกส์ และส่งผลไปยังการกลับไปใช้ซ้ำ โดยปัจจัยทั้งสามนั้นจะส่งต่อไปยังความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพีระพงศ์ วีระวุฒิ (2562, น.66) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและความพึงพอใจแอพพลิเคชัน เน็ตฟริกซ์ของผู้ใช้งานเน็ตฟริกซ์ในประเทศไทย พบว่า ผู้รับชมแอพพลิเคชัน เน็ตฟริกซ์ที่มีลักษณะทางประชากร ที่ต่างกัน และมีความคาดหวังต่อแอพพลิเคชัน คุณภาพ คุณค่า ภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอีกทั้งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยังส่งผลต่อข้อเสนอแนะและความภักดีของผู้ใช้บริการอีกด้วย

กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการวีดีโอสตรีมมิ่ง ตามช่วงอายุของงานวิจัยเป็นการแบ่งตามเจเนอเรชั่น โดยเจเนอเรชั่นแซด จะมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและสถานการณ์ปัจจุบันได้ดี เจนเนอเรชั่นวายจะมีความมั่นใจในตัวเองสูงและมีการวางแผนด้านการเงินเพื่อเพิ่มความมั่นคงในชีวิตของตัวเอง เจเนอเรชั่นเอ็กซ์จะมีความใส่ใจในด้านสุขภาพของตนเองและคนในครอบครัวสูง เจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์สจะมีทัศนคติในการดำเนินชีวิตเพื่อการทำงานเป็นหลักและต้องการการเอาใจใส่จากคนในครอบครัวสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชาลี ยั่งยืน (2561, น.56) ได้ศึกษาเรื่องการใช้และความพึงพอใจต่อการบริการชมภาพยนตร์ผ่านแพลตฟอร์ม เน็ตฟริกซ์ของกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย พบว่าเจเนอเรชั่นวายที่มีลักษณะประชากรในด้านเพศ ระดับอายุ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ส่วนตัวต่อเดือน แตกต่างกัน จะมีการใช้บริการชมภาพยนตร์ผ่านแพลตฟอร์ม เน็ตฟริกซ์ไม่แตกต่างกัน ขณะที่การใช้บริการชมภาพยนตร์ผ่านแพลตฟอร์ม เน็ตฟริกซ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการแพลตฟอร์ม เน็ตฟริกซ์ของกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน (ACSI)

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานงานวิจัยดังนี้

H_1: ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวีดีโอสตรีมมิ่งเน็ตฟริกซ์ และดิสนีย์พลัส ฮอตสตาร์มีแตกต่างกัน

H_2: ระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการวีดีโอสตรีมมิ่งเน็ตฟริกซ์ และดิสนีย์พลัส ฮอตสตาร์มีแตกต่างกันตามกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จากใช้บริการวีดีโอสตรีมมิ่งของเน็ตฟริกซ์และ ดิสนีย์พลัส ฮอตสตาร์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 420 คน โดยรวบรวมจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 2 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

	เน็ตฟริกซ์	ดิสนีย์พลัส ฮอตสตาร์	รวม
อายุน้อยกว่า 25	40	35	75
	9.5%	8.3%	17.9%
26 - 40 ปี	93	93	186
	22.1%	22.1%	44.3%
41 ปีขึ้นไป	77	82	159
	18.3%	19.5%	37.9%
รวม	210	210	420
	50.0%	50.0%	100.0%

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้บริการวีดีโอสตรีมมิ่งทั้งหมด 420 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี เป็นเน็ตฟริกซ์ 40 คน เป็นดิสนีย์พลัส ฮอตสตาร์ 35 รวม 75 คน กลุ่มอายุ 26-40 ปี เป็นเน็ตฟริกซ์ 93 คน เป็นดิสนีย์พลัส ฮอตสตาร์ 93 รวม 186 คน และกลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป แบ่งเป็นเน็ตฟริกซ์ 77 คน ดิสนีย์พลัส ฮอตสตาร์ 82 คน รวม 159 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตราวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวีดีโอสตรีมมิ่ง

จากการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ของแบบสอบถามพบว่าค่า % Total Variance มีค่าโดยรวมอยู่ระหว่าง 0.6 ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยนี้มีความเที่ยงตรง และมีความน่าเชื่อถือได้ในระดับพอใช้ทุกปัจจัย ซึ่งมีเพียงการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กโทรนิกส์และความภักดีที่มีค่า % Total Variance ที่มากกว่า 0.7 ถือว่าแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและมีความเชื่อถือได้ในระดับดี

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจโดยใช้การทดสอบสมมติฐานแบบตัวแปรสองตัว (Bivariate Analysis) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย โดยใช้วิธีการทางสถิติ t-test และ ANOVA F-test

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25-40 ปี มีสถานภาพโสดและสมรส มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้วีดีโอ

สตรีมมิ่งมาเป็นเวลา 11-15 ครั้ง/เดือน ประเภทแพลตฟอร์มที่ใช้บริการเป็นสมาร์ททีวี โดยส่วนใหญ่จ่ายค่าบริการน้อยกว่า 3,000 บาท

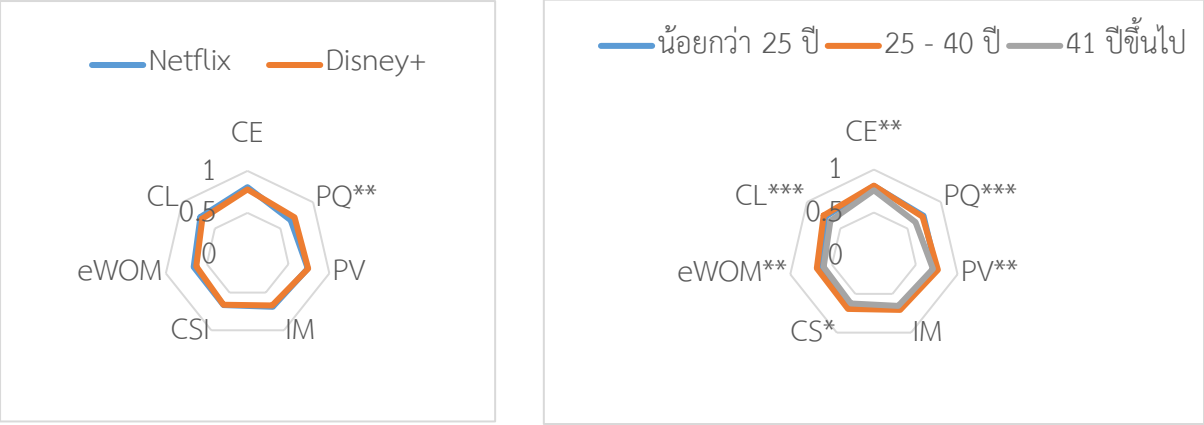
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวีดีโอสตรีมมิ่งเน็ตฟริกซ์ และดิสนีย์พลัส ฮอตสตาร์ แสดงดังตารางที่ 3 และรูปที่ 2 พบว่าผู้ใช้บริการวีดีโอสตรีมมิ่งดิสนีย์พลัส ฮอตสตาร์มีระดับความพึงพอใจในด้านมุมมองคุณภาพสูงกว่าวีดีโอสตรีมมิ่งเน็ตฟริกซ์ และปัจจัยอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการวีดีโอสตรีมมิ่งเน็ตฟริกซ์ และดิสนีย์พลัส ฮอตสตาร์ ตามกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน พบว่าผู้ใช้บริการอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจด้านมุมมองคุณภาพมากกว่าผู้ใช้บริการอายุ 25-40 ปีและอายุ41 ปีขึ้นไป ส่วนผู้ใช้บริการอายุ 26-40 ปี มีความพึงพอใจด้านความคาดหวังมุมมองคุณค่า ความพึงพอใจ การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์และความภักดีของผู้ใช้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่อายุน้อยกว่า 25 ปี และอายุ 41 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบค่าระดับความพึงพอใจ

	จำนวน	CE		PQ		PV		IM	CS		eWOM		CL	
แอพพลิเคชัน														
เน็ตฟริกซ์	210	0.806		0.659		0.737		0.689	0.666		0.66		0.719	
ดิสนีย์พลัส ฮอตสตาร์	210	0.779		0.715		0.741		0.671	0.66		0.628		0.692	
t-test		1.515		2.203	**	0.183		0.746	0.254		1.201		1.182	
อายุ														
น้อยกว่า 25 ปี	75	0.809		0.739		0.745		0.669	0.673		0.64		0.724	
25 - 40 ปี	186	0.813		0.724		0.765		0.706	0.694		0.683		0.748	
41 ปีขึ้นไป	159	0.759		0.620		0.706		0.654	0.622		0.601		0.647	
F-test		3.08	**	7.588	***	3.209	**	1.307	2.604	*	2.71	**	5.664	***



รูปที่ 2 กราฟเรดาร์จำแนกตามธุรกิจ และอายุผู้ใช้บริการ

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวีดีโอสตรีมมิ่งเน็ตฟริกซ์ และดิสนีย์พลัส ฮอตสตาร์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าผู้ใช้บริการวีดีโอสตรีมมิ่ง ดิสนีย์พลัส ฮอตสตาร์ มีระดับความพึงพอใจในด้านมุมมองคุณภาพสูงกว่าวีดีโอสตรีมมิ่งเน็ตฟริกซ์ และปัจจัยอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน จากผลตอบแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจด้านมุมมองคุณภาพมากกว่าผู้ใช้บริการอายุ 26-40 ปีและอายุ 41 ปีขึ้นไป ส่วนผู้ใช้บริการอายุ 26-40 ปี มีความพึงพอใจด้านความคาดหวัง มุมมองคุณค่า ความพึงพอใจ การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์และความภักดี ผู้ใช้บริการอายุ 26 – 40 ปีมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการวีดีโอสตรีมมิ่งมากกว่าอายุน้อยกว่า 25 ปี อายุ 41 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานคือระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการวีดีโอสตรีมมิ่งจะแตกต่างกันตามกลุ่มผู้ใช้ที่มีอายุต่างกัน

อภิปรายผล

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวีดีโอสตรีมมิ่งเน็ตฟริกซ์ และดิสนีย์พลัส ฮอตสตาร์ พบว่าผู้ใช้บริการวีดีโอสตรีมมิ่งดิสนีย์พลัส ฮอตสตาร์มีระดับความพึงพอใจในด้านมุมมองคุณภาพสูงกว่าวีดีโอสตรีมมิ่งเน็ตฟริกซ์ ซึ่งเป็นผลมาจากกลุ่มผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความคมชัดของวีดีโอและมีจำนวนรายการให้เลือกมาก และปัจจัยอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกันและระดับความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการวีดีโอสตรีมมิ่งเน็ตฟริกซ์ และดิสนีย์พลัส ฮอตสตาร์ และกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน พบว่าผู้ใช้บริการอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจด้านมุมมองคุณภาพมากกว่าผู้ใช้บริการช่วงอายุอื่น ๆ จากผู้ใช้บริการในช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี มีพฤติกรรมชื่นชอบการเรียนรู้ เน้นการให้ประสบการณ์จริง เป็นผลมาจากกลุ่มผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความคมชัดของวีดีโอ และมีจำนวนรายการให้เลือกมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชาภา หงส์ลอย (2561, หน้า 63) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความตั้งใจในการรักษาสภาพสมาชิกบริการวิดีโอสตรีมมิ่ง จากการวิเคราะห์พบว่าการรับรู้ประโยชน์หลังการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจในการรักษาสภาพสมาชิกบริการวิดีโอสตรีมมิ่ง โดยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีอิทธิพลมากกว่าการรับรู้ประโยชน์หลังการใช้งาน นอกจากนี้คุณภาพของข้อมูล ระบบ เนื้อหาและการรับรู้ประโยชน์หลังการใช้งาน ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อีกทั้งคุณภาพของข้อมูล ระบบ เนื้อหา ส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้ประโยชน์หลังการใช้งานเช่นกัน

ส่วนผู้ใช้บริการอายุ 26-40 ปี มีความพึงพอใจด้านความคาดหวัง มุมมองคุณค่า ความพึงพอใจ การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์และความภักดี จากผู้ใช้บริการในช่วงอายุ 26-40 มีพฤติกรรมเป็นตัวของตัวเอง มีความคาดหวัง เชียวชาญด้านการปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีออนไลน์ และการมีส่วนร่วมออกความคิดเห็นบนโลกออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชาลี ยั่งยืน (2561, หน้า 56) ได้ศึกษาเรื่องการใช้และความพึงพอใจต่อการบริการชมภาพยนตร์ผ่านแพลตฟอร์ม เน็ตฟริกซ์ของกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย พบว่ามีลักษณะประชากรในด้านเพศ ระดับอายุ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ส่วนตัวต่อเดือน แตกต่างกัน จะมี

การใช้บริการชมภาพยนตร์ผ่านแพลตฟอร์ม เน็ตฟริกซ์ไม่แตกต่างกัน ขณะที่การใช้บริการชมภาพยนตร์ผ่านแพลตฟอร์ม เน็ตฟริกซ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการแพลตฟอร์ม เน็ตฟริกซ์ของกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะชิงธุรกิจ โดยผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการให้ความสำคัญกับมุมมองด้านคุณภาพ ธุรกิจควรมุ่งเน้นในเรื่องคุณภาพของวีดีโอแม้ว่าจะใช้บริการบนอินเตอร์เน็ตที่ไม่เสถียร เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความคาดหวังที่จะได้รับชมภาพยนตร์ที่มีคุณภาพ ส่งผลให้ผู้ใชบริการเกิดความรับรู้ และรู้สึกดี ทำให้เกิดความพึงพอใจ และมีการแนะนำบอกต่อ ให้มาใช้บริการมากขึ้น และยังส่งผลให้เกิดความภักดีและโอกาสในการกลับมาใช้ซ้ำอีกด้วย

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาในส่วนของพฤติกรรมการการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อทำให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานของธุรกิจวีดีโอสตรีมมิ่ง และนำไปปรับปรุงให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ รองศาสตราจารย์ ดร.ธาตรี จันทรโคลิกา อาจารย์ผู้สอนรายวิชาการวิจัยทางธุรกิจ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารารัตน์ สุขแก้ว ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แนะนำ ทั้งในเรื่องแนวคิด ระเบียบวิธีวิจัยและแก้ไขตรวจทานข้อบกพร่องต่าง ๆ และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์เล่มนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

บรรณานุกรม

พีระพงศ์ วีระวุฒิ. (2562). *พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและความพึงพอใจแอพพลิเคชัน เน็ตฟริกซ์ของผู้ใช้งาน เน็ตฟริกซ์ในประเทศไทย.* (การค้นคว้าอิสระ). นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิตมหาวิทยากรุงเทพ

ชาลี ยั่งยืน. (2561). *การใช้และความพึงพอใจต่อการบริการชมภาพยนตร์ผ่านแพลตฟอร์ม Netflix ของกลุ่ม Gen Y.* (การค้นคว้าอิสระ). คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาธรรมศาสตร์.

ชาภา หงส์ลอย. (2561). *การศึกษาความตั้งใจในการรักษาสภาพสมาชิกบริการวิดีโอสตรีมมิ่ง.* (การค้นคว้าอิสระ). คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาธรรมศาสตร์

bi brand inside. (2564). *เปรียบเทียบ 6 แอปสตรีมมิ่งดัง รับการมาของ Disney+ Hotstar*. สืบค้นจาก https://brandinside.asia/6-streaming-platform-compare/

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing, 60*(October), 7-18.

Marketing In Secret. (2565). *เทียบกันหมัดต่อหมัดระหว่าง Netflix VS Disney อันไหนดีกว่า.* สืบค้นจาก https://marketinginsecret.com/netflix-vs-disney-hotstar/

ดัชนีเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อวุ้นเส้นแห้งในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

Index Comparing Level of Customers' Satisfaction with Dry Vermicelli Products in Bangkok Metropolis and Vicinity

ธัญนันท์ อติชาติ[1] และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์[2]

Thunyanunt Atichart[1] and Thanyanan Worasesthaphong[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: thunyanan.ati@rmutr.ac.th, than.wr@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาดัชนีเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อวุ้นเส้นแห้งในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑลโดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จาก แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 408 คน จากผู้บริโภควุ้นเส้นแห้งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลเพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย และการวิเคราะห์แบบสองตัวแปร ผลการวิจัยพบว่า ระดับของเหตุผลในการเลือกซื้อวุ้นเส้นที่มีความหลากหลายของยี่ห้อให้เลือกสูงกว่าเหตุผลอื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ดัชนีความพึงพอใจของผู้บริโภคแบบอเมริกัน วุ้นเส้นแห้ง ความคาดหวัง

Abstract

The purpose of this research was to construct index to compare levels of customers' satisfaction with dry vermicelli in Bangkok metropolis and Vicinity**.** Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index model. Stratified random sampling technique was applied to select 408 consumers to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by factor analysis and bivariate analysis. Research findings revealed that levels of customers' satisfaction of choosing the dry vermicelli purchase channel were significantly consisted of perceived quality, perceived value, image, customer satisfaction and customer voice.

Keywords: American Customer Satisfaction Index, Dry Vermicelli, Customer Expectations

บทนำ

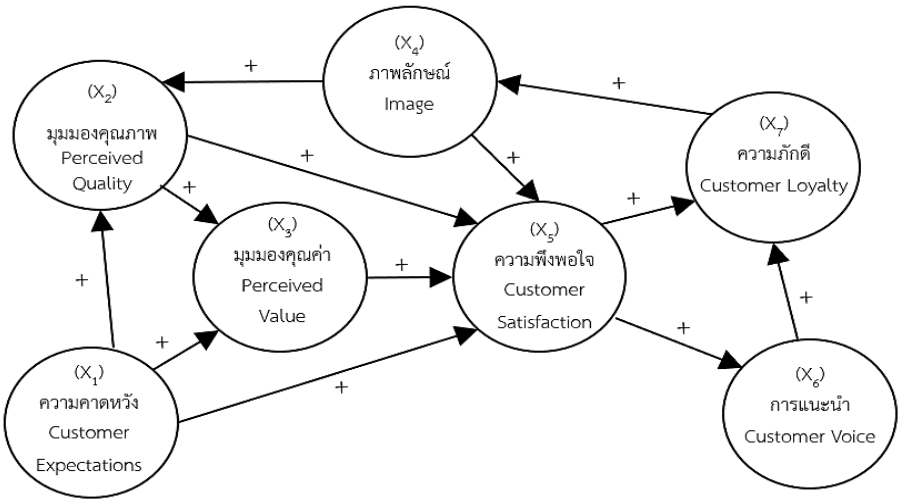
ความสำคัญและที่มาของปัญหา

“วุ้นเส้น อาหารเส้นของคนเอเชีย และความหลากหลายทางอาหาร” คนเอเชียโดยเฉพาะคนจีน เกาหลี ญี่ปุ่น นิยมทานวุ้นเส้น ซึ่งวุ้นเส้นในแต่ละประเทศใช้วัตถุดิบที่แตกต่างกัน ด้านความเป็นมาของวุ้นเส้นนั้น ประเทศจีนได้ชื่อว่าเป็นต้นกำเนิดอาหารเส้น ทั้งก๋วยเตี๋ยวในไทย ราเม็งในญี่ปุ่น ล้วนได้รับอิทธิพลมาจากประเทศจีนทั้งสิ้น วุ้นเส้นก็เช่นกัน วุ้นเส้นประเทศจีน นิยมทำมาจากถั่วเขียวเฉกเช่นเดียวกับวุ้นเส้นประเทศไทย แต่วุ้นเส้นประเทศเกาหลีทำจากแป้งมันเทศ เมนูยอดฮิตของประเทศเกาหลีนั้นคือ ยำวุ้นเส้นเกาหลี ที่มีรสเปรี้ยวอ่อน ๆ จากน้ำส้มสายชู หอมน้ำมันงา และอีกเมนูที่ขึ้นชื่อของวุ้นเส้นเกาหลีคือ ฉับเช หรือผัดวุ้นเส้นเกาหลีที่มีเอกลักษณ์คือหอมน้ำมันงา โรยหน้าด้วยงาขาว วุ้นเส้นประเทศเกาหลีมีลักษณะเส้นใหญ่ มีสีเข้มกว่า และนุ่มกว่าวุ้นเส้นประเทศไทย และประเทศจีน เนื่องจากทำมาจากแป้งมันเทศ ส่วนวุ้นเส้นประเทศญี่ปุ่นมี 2 ชนิด คือ คุสึคิริ (Kuzukiri) ทำจากแป้งมันฝรั่งและแป้งรากสามสิบ และอีกชนิดหนึ่ง คือ ฮารุซาเมะ (Harusame) ทำมาจากแป้งมันฝรั่งและแป้งข้าวโพด ลักษณะเป็นวุ้นเส้นใส ขนาดเส้นใหญ่กว่าวุ้นเส้นประเทศไทย ผู้บริโภคจึงนิยมนำมาประกอบอาหารหลากหลายเช่น สุกี้ยากี้ หรือหม้อไฟต่าง ๆ ซึ่งจากคุณประโยชน์ของวุ้นเส้นอีกประการที่มองผ่านไม่ได้คือ ประโยชน์ทางสารอาหาร แม้วุ้นเส้นจะทำมาจากถั่วแต่ก็ไม่ใช่อาหารโปรตีนสูง เพราะกรรมวิธีการทำวุ้นเส้นได้ชะเอาโปรตีนจากถั่วเขียวออกไปมาก ฉะนั้นจึงเหลือแต่แป้ง แต่สารอาหารจำพวกแป้งในวุ้นเส้นมีประโยชน์ นอกจากมีปริมาณแป้งต่ำกว่าอาหารจากแป้งชนิดอื่นหลายเท่าตัว ยังช่วยชะลอระดับน้ำตาลในเลือดได้ กล่าวคือ เวลากินอาหารจากแป้งมัน ระดับน้ำตาลในเลือดจะพุ่งขึ้นเร็ว ในขณะที่กินวุ้นเส้นระดับน้ำตาลจะเพิ่มอย่างช้าๆ และคุณสมบัติของวุ้นเส้นอย่างหนึ่งคือ กินแล้วอิ่มเร็ว แต่ถ้ามากเกินไปก็ไม่เป็นผลดีต่อร่างกายอยู่ดี เพราะอย่างไรเสียวุ้นเส้นก็เป็นอาหารประเภทแป้ง หากสะสมในร่างกายมาก ก็แปรสภาพเป็นไขมันได้เหมือนแป้งชนิดอื่น ๆ (วุ้นเส้น 100% จากถั่วเขียวสู่วุ้นเส้น, https://krua.co/food_story/วุ้นเส้น-100-จากถั่วเขียวส/, 12 กรกฎาคม 2564)

ปัจจุบันวุ้นเส้นนั้นมีหลากหลายยี่ห้อให้เลือกบริโภค มีทั้งแบบสด และแบบแห้ง ซึ่งผู้บริโภคนิยมนำมาประกอบอาหาร โดยข้อแตกต่างระหว่างวุ้นเส้นสดและวุ้นเส้นแห้ง มีข้อแตกต่างที่ชัดเจนคือ วุ้นเส้นสดนั้นอายุของสินค้าสั้นกว่าวุ้นเส้นแห้ง แต่สามารถนำมาประกอบอาหารได้ทันที โดยไม่ต้องแช่วุ้นเส้นในน้ำเปล่าก่อนนำมาประกอบอาหาร ส่วนวุ้นเส้นแห้งเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีอายุสินค้าที่สามารถจัดเก็บได้นาน ไม่เสียง่าย และตอบโจทย์ในยุคที่มีการกักตุนอาหารเพื่อหลีกเลี่ยงการออกจากบ้านเพื่อไปหาซื้อวัตถุดิบนำมาประกอบอาหาร และอีกทั้งง่ายต่อการนำไปประกอบอาหาร ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อวุ้นเส้นแห้ง เพื่อทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อวุ้นเส้นแห้งในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

กรอบแนวคิดงานวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อวุ้นเส้นแห้งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้นำแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของผู้บริโภคชาวอเมริกัน American Customer Satisfaction Index (ACSI) และได้ทำการสร้างแบบจำลองในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อวุ้นเส้นแห้ง โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้อธิบายได้ว่า ความคาดหวังของผู้บริโภควุ้นเส้นแห้งจะเป็นปัจจัยหนึ่งในการกำหนดมุมมองคุณภาพ และทั้งสองปัจจัยนี้จะส่งผลต่อมุมมองคุณค่าของการบริโภควุ้นเส้นแห้ง ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยส่งผลไปยังความพึงพอใจของผู้บริโภควุ้นเส้นแห้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฐานิสรา ชมชื่นใจ (2562) นอกจากความคาดหวังของผู้บริโภคด้านคุณภาพ และคุณค่าของวุ้นเส้นแห้ง ความพึงพอใจของผู้บริโภคยังส่งผลต่อข้อเสนอแนะอีกด้วย เมื่อผู้บริโภคมีความพึงพอใจก็จะมีข้อเสนอแนะให้กับผู้ผลิตวุ้นเส้นแห้ง ให้สามารถพัฒนาสินค้าหรือบริการต่อไปในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิรายุ โคกแก้ว (2562) สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

ที่มา: Fornell et. al. 1996.

จากกรอบแนวคิดข้างต้น สามารถกำหนดสมมติฐาน ดังนี้

H_1: ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ มีผลต่อมุมมองคุณภาพ

H_2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H_3: ความภักดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์

H_4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

H_5: ความพึงพอใจ ส่งผลต่อการแนะนำ

H_6: ความพึงพอใจ การแนะนำ ส่งผลต่อความภักดี

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้จำนวน 408 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งอัตราส่วนระหว่างเพศสภาพ แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random Sampling) โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 แสดงองค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา

ความถี่การบริโภควุ้นเส้นแห้ง	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	44	65	109
	40.37%	59.63%	100%
ประมาณ 1-2 ครั้งต่อเดือน	81	108	189
	42.86%	57.14%	100%
3 ครั้งต่อเดือนขึ้นไป	45	65	110
	40.91%	59.09%	100%
รวม	170	238	408
	41.67%	58.33%	100%

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามความถี่พฤติกรรมของผู้บริโภควุ้นเส้นแห้งในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล ตามเพศ ชายและหญิง ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 408 คน โดยการส่งแบบสอบถามออนไลน์ทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ได้รับข้อมูลการกรอกแบบสอบถามออนไลน์มีพฤติกรรมความถี่ในการบริโภควุ้นเส้นแห้งเป็นเพศหญิง จำนวน 238 คน ซึ่งมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง บริโภควุ้นเส้นแห้งน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 59.63 บริโภควุ้นเส้นแห้ง 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14 บริโภควุ้นเส้นแห้ง 3 ครั้งต่อเดือนขึ้นไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 59.09 ในส่วนของเพศชาย จำนวน 170 คน บริโภควุ้นเส้นแห้งน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 40.37 บริโภควุ้นเส้นแห้ง 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 บริโภควุ้นเส้นแห้ง 3 ครั้งต่อเดือนขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 40.91

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถามออนไลน์ผู้วิจัยได้รวบรวมปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อวุ้นเส้นแห้งในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อวุ้นเส้นแห้ง 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค ตามกรอบแนวคิดงานวิจัยดังนี้ ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่าภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน ความภักดี

ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตรวัดแบบลิเคิร์ท (Likert Scale) เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคInterval Scale) ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาในการวิเคราะห์นำข้อมูลทั้ง 408 ตัวอย่าง ที่เก็บรวบรวมได้มาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธี Factor analysis, Total Variance และการทดสอบวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอน บาช (Cronbach Alpha coefficient) จำนวน 7 ปัจจัย

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 408 ตัวอย่าง ซึ่งจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ และการศึกษาดังนี้

กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ เป็นเพศชาย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42 และเพศหญิง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 58

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการทดสอบเครื่องมือด้วยวิธี Factor analysis, Total Variance และการทดสอบวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอน บาช (Cronbach Alpha coefficient) การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีค่าสัมประสิทธิ์ โดยรวมสูงกว่า 0.70 ทุกตัวแปร จึงสามารถสรุปได้ว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยมีความเที่ยงตรง และเชื่อถือได้ในทุกตัวแปร โดยแสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ (Reliability)

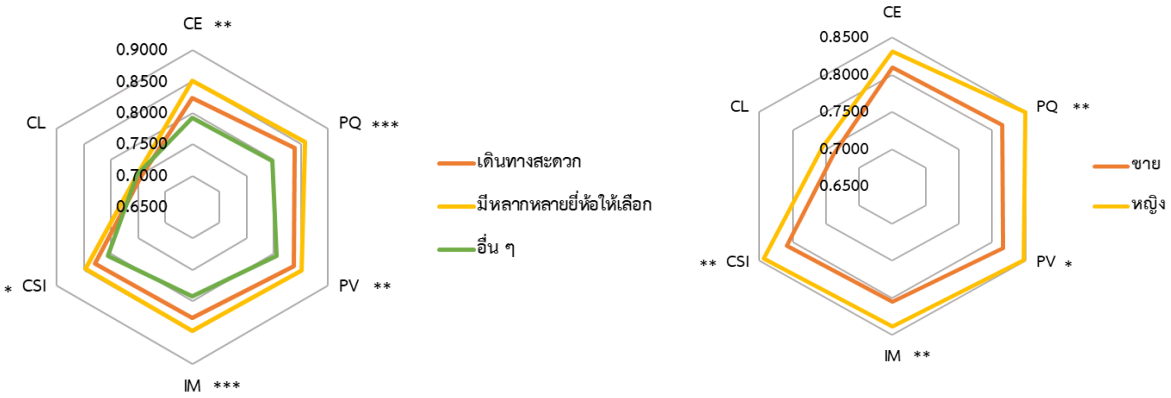
Item	Factor Loading	%Total Variance	Cronbach Alpha
ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)		**0.7443**	**0.8806**
ความเหนียวนุ่มของวุ้นเส้น	0.8932		
วุ้นเส้นที่มีขนาดเส้นที่เหมาะสม	0.8892		
บรรจุภัณฑ์หีบห่อน่าสนใจ	0.8020		
มีความคุ้มค่าของราคา และขนาดสินค้า	0.8633		
ความเหนียวนุ่มของวุ้นเส้น	0.8992	**0.7913**	**0.9114**
ขนาดเส้นของวุ้นเส้น	0.8775		
นำไปประกอบอาหารแล้วเส้นไม่อืด	0.8886		
ความคุ้มค่าด้านปริมาณ และราคา	0.8928		

มุมมองด้านคุณค่า (Perceived Value)		**0.8156**	**0.9240**
วุ้นเส้นเหนียวนุ่ม คุ้มค่ากับราคาที่จ่าย	0.8987		
ปริมาณวุ้นเส้น เหมาะสมกับราคาขาย	0.9069		
วุ้นเส้นมีลักษณะสีธรรมชาติ ทานแล้วไม่อ้วน	0.8842		
มีความคุ้มค่ากับราคาที่จ่าย	0.9223		
ภาพลักษณ์ (Image)		**0.7565**	**0.8886**
ความเหนียวนุ่มของวุ้นเส้น	0.8981		
วุ้นเส้นที่มีขนาดเส้นที่เหมาะสม	0.8989		
นำไปประกอบอาหารแล้วเส้นไม่อืด	0.8776		
บรรจุภัณฑ์หีบห่อน่าสนใจ	0.8007		
ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)		**0.8004**	**0.9163**
ความเหนียวนุ่มของวุ้นเส้น	0.9039		
วุ้นเส้นที่มีขนาดเส้นที่เหมาะสม	0.8815		
นำไปประกอบอาหารแล้วเส้นไม่อืด	0.8885		
มีคุณภาพ และคุ้มราคา	0.9045		
การแนะนำ (Customer Voice)		**0.9069**	**0.9484**
ร้องเรียนปัญหาไปยังบริษัท	0.9613		
บอกปัญหาให้กับคนรู้จัก	0.9235		
บอกปัญหาในสื่อสังคมออนไลน์	0.9714		
ความภักดี (Customer Loyalty)		**0.9295**	**0.9231**
ท่านจะบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ท่านได้รับจากการซื้อวุ้นเส้นแห้งไปยังคนที่ท่านรู้จัก	0.9641		
ท่านจะยังคงเลือกบริโภควุ้นเส้นแห้งยี่ห้อที่เลือกต่อไปในอนาคต	0.9641		

2. การวิเคราะห์ตัวแปรตามลักษณะประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ และเหตุผลในการซื้อวุ้นเส้นจากช่องทางที่เลือก ซึ่งผลวิเคราะห์การทดสอบตัวแปรทุกตัวตามลักษณะประชากรศาสตร์ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ตัวแปรตามลักษณะประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้บริโภค

	จำนวน	CE	PQ	PV	IM	CSI	CV	CL
เพศ								
ชาย	170	0.8096	0.8153	0.8157	0.8046	0.8087	0.4042	0.7376
หญิง	238	0.8318	0.8492	0.8476	0.8385	0.8431	0.3186	0.7552
t-test		1.3583	2.0750**	1.9089*	2.0529**	2.0382**	2.5666**	0.7626
เหตุผลในการซื้อวุ้นเส้น จากช่องทางที่เลือก								
เดินทางสะดวก	267	0.8233	0.8391	0.8377	0.8267	0.8302	0.3237	0.7456
มีหลากหลายยี่ห้อให้เลือก	70	0.8511	0.8583	0.8513	0.8473	0.8467	0.3904	0.7523
อื่น ๆ (โปรโมชั่น ,ราคา ฯลฯ)	71	0.7915	0.7972	0.8050	0.7930	0.8056	0.4336	0.7522
F-test		3.4336**	4.0935***	3.3631**	4.6378***	2.5801*	3.0800**	0.6927



รูปที่ 3 กราฟเรดาร์เปรียบเทียบค่าดัชนีเหตุผลที่ผู้บริโภคเลือกช่องทางการซื้อวุ้นเส้นแห้ง

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาเปรียบเทียบดัชนีระดับความพึงพอใจของผู้บริโภควุ้นเส้นเกี่ยวกับเหตุผลในการซื้อวุ้นเส้นจากช่องทางที่เลือกซื้อ แสดงดังรูปที่ 3 พบว่าเหตุผลในการซื้อวุ้นเส้น จากช่องทางที่เลือกที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยด้าน ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ และการแนะนำแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยสามารถอภิปรายได้ว่า เหตุผลของผู้บริโภคที่เลือกช่องทางการซื้อวุ้นเส้นที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ และการแนะนำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องมาจากด้วยเหตุผลในการซื้อวุ้นเส้น จากช่องทางที่เลือกมีหลากหลายยี่ห้อให้เลือก

จะให้ความสำคัญมากกว่า กลุ่มเหตุผลในการซื้อวุ้นเส้น จากช่องทางที่เลือกอื่น ๆ (เช่น โปรโมชั่น ,ราคา ฯลฯ) ส่วนปัจจัยด้านความภักดีไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ข้อเสนอแนะของงานวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางให้กับผู้ประกอบการ หรือห้างร้านค้าปลีกที่จำหน่ายสินค้าอุปโภค และบริโภค อาจพิจารณาวางจำหน่ายสินค้าชนิดเดียวกันที่หลากหลายยี่ห้อเพื่อเป็นตัวเลือกสำหรับให้ผู้บริโภคได้มีตัวเลือกในการเลือกซื้อ และที่สำคัญผู้ประกอบการ หรือร้านค้าควรคัดเลือกสินค้าวุ้นเส้นที่ได้รับมาตรฐานรับรองคุณภาพสินค้า เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการซื้อสินค้า หรือรับบริการมากที่สุด

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

จิรายุ โคกแก้ว และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการบริโภคผลิตภัณฑ์นมไทย-เดนมาร์คและผลิตภัณฑ์นมโฟร์โมสต*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร, นครปฐม.

ฐานิสรา ชมชื่นใจ และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์. (2562). *การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสวนอาหารชื่นปราณ และสวนอาหารเดอะไนน์*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร, นครปฐม.

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). “The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings.” *Journal of Marketing, 60 (October)*, 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อวุ้นเส้นสดในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting Consumer Satisfaction with Fresh Vermicelli in Bangkok Metropolitan Areas

วินัย บุญมุนัส[1] และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์[2]

Vinai Boonmunas[1] and Thanyanan Worasesthaphong[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: vinai.boo@rmutr.ac.th, than.wr@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้วัตถุประสงค์ เพื่อระบุปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภคที่มีต่อวุ้นเส้นสด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ซึ่งเก็บข้อมูลจากผู้บริโภควุ้นเส้นสด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 408 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่า จากข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์และพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อวุ้นเส้นสดในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่บริโภควุ้นเส้นสดในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครเป็นเพศหญิง อายุตั้งแต่ 26-40 ปีระดับการศึกษาอยู่ระหว่างกำลังการศึกษาปริญญาตรีและจบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท โดยส่วนใหญ่มีความถี่ในการบริโภควุ้นเส้นสดอยู่ที่ 1-2 ครั้งต่อเดือน โดยจะซื้อวุ้นเส้นผ่านห้างค่าส่ง Big C, Lotus, Makro เป็นหลัก ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วยปัจจัยด้าน มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีต่อวุ้นเส้นสด

Abstract

This research aims to identify factors influencing consumer satisfaction and repurchasing behavior towards fresh vermicelli in Bangkok metropolitan areas by collecting data from 408 people who live in these areas and consume fresh vermicelli. After this analysis, the results from sample group showed that. Referring to Demographic information, Behavior and Consumer satisfaction with fresh vermicelli in Bangkok metropolitan areas and adjacent provinces towards repurchasing opportunities of sample group. Most of fresh vermicelli consumers are female between 26 to 40 years old. Some people are undergraduates, and some persons are working with approximate salary THB. 15,0001 to 30,000 per month. They mostly consume this product around 1-2 times per month by mainly purchasing it from Big C,

Tesco Lotus, Makro shopping malls. (2). Factors influencing consumer satisfaction with statistical significance consist of following viewpoints e.g., Quality, Value, and Image.

Keywords: Satifaction consumer behavior, towards fresh vermicelli

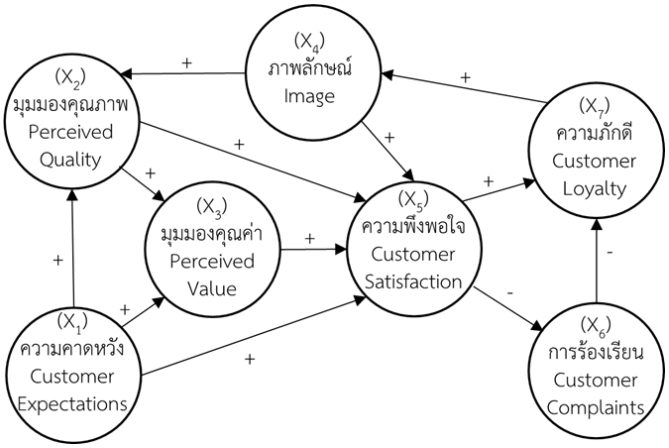
บทนำ

วุ้นเส้น อีกหนึ่งอาหารเส้นที่หลายคนชื่นชอบ สามารถนำไปปรุงเป็นเมนูต่าง ๆ ได้หลากหลายทั้ง ก๋วยเตี๋ยว ผัดไทย ยำวุ้นเส้น แกงจืด กุ้งอบวุ้นเส้น และอีกสารพัดเมนู ซึ่งเดี๋ยวนี้มี วุ้นเส้นสด ที่ช่วยทำให้ชีวิตของคนชอบกินวุ้นเส้นง่ายขึ้น ตลาดภายในประเทศไทย มีการบริโภควุ้นเส้นปีละประมาณ 32,000 ตัน มูลค่าการตลาดวุ้นเส้น 1,200 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 5.0 ต่อปี ตลาดวุ้นเส้นสดของไทยมีแบรนด์มากมาย เช่น วุ้นเส้นสด ตรากิเลนคู่, ตราท่าเรือ, ตราเกาลูน, ตราเทสโก้, ตราเสือเดี่ยว, ตราเสือคู่, ตราธารน้ำ, ตราต้นไทร, ตราชอแชมป์ ในส่วนของวุ้นเส้นสดนั้นผู้ประกอบการร้านอาหารหรือผู้บริโภคนิยมที่จะเลือกรับประทาน เพราะรู้ดีว่าวุ้นเส้นที่ดี ต้องเส้นใส ไม่ขุ่น เหนียวนุ่ม เมื่อปรุงเสร็จต้องเก็บไว้ได้นาน ไม่อืด ไม่เละ กระบวนการผลิตวุ้นเส้นของโรงงานต่าง ๆ จึงแข่งขันกันและพิถีพิถันทุกขั้นตอนการผลิตตั้งแต่การคัดสรรวัตถุดิบ นำมาผ่านกรรมวิธีการผลิตและตรวจสอบคุณภาพด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยพร้อมมุ่งพัฒนาบรรจุภัณฑ์อย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อให้สินค้าที่ผลิตออกมามีคุณภาพผ่านมาตรฐานการรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ISO, GMP, GMP, Codex, HACCP และ HALAL จากการเติบโตและแข่งขันทางการตลาดของวุ้นเส้นสดตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อวุ้นเส้นสดในในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันของ Fornell (1996) โดยปัจจัยความคาดหวัง (Customer Expectations) เป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่ ผู้บริโภคจะต้องลองบริโภควุ้นเส้นสดดังกล่าวเสียก่อนจึงจะสามารถตัดสินใจได้ว่าเป็นอย่างไรในส่วนของปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) เมื่อผู้บริโภคมีประสบการณ์ในการบริโภควุ้นเส้นสดก็จะสามารถประเมินความพึงพอใจได้ว่าเป็นอย่างไร ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพในการตัดสินใจของผู้บริโภคอาจจะประเมินจากภาพรวมคุณภาพด้านอื่น ๆ เช่น ชื่อเสียง ความเหนียวนุ่ม ขนาด เส้นไม่อืด ความเหมาะสมระหว่างคุณภาพวุ้นเส้นสดกับราคาเป็นต้น สำหรับปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า (Perceived Value) มาจากการเปรียบเทียบระหว่าง ราคาหรือต้นทุนที่จ่ายเปรียบเทียบกับสิ่งผู้บริโภคได้รับจากการบริโภควุ้นเส้นสดนั้นว่ามีความเหมาะสมหรือไม่หากผู้บริโภคประเมินว่าเหมาะสมคุณค่าในการรับรู้ของผู้บริโภคก็จะเกิดขึ้นแต่ในทางตรงกันข้าม อาจจะนำไปสู่การร้องเรียนหรือให้ข้อเสนอแนะได้ และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Image) เป็นเสมือนภาพรวมทั้งหมดที่มาจากการรับรู้ของผู้บริโภคซึ่งประสบการณ์ ร่วมกับผลิตภัณฑ์วุ้นเส้นสด โดยเปรียบเทียบ

กับสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับและจะส่งผลต่อความพึงพอใจถ้าสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามที่คาดหวัง ภาพลักษณ์ นี้อาจจับต้องได้ เช่น ลักษณะทางกายภาพ บรรจุภัณฑ์สวยงาม และอาจจับต้องไม่ได้ เช่น ชื่อเสียงผู้ผลิตและจำหน่าย ระบบมาตรฐานที่รองรับ เป็นต้น ซึ่งทั้ง 4 ปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน (ACSI)

จากกรอบแนวคิดข้างต้น กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H1: ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ มีผลต่อมุมมองคุณภาพ

H2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H3: ความภักดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์

H4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

H5: ความพึงพอใจ ส่งผลต่อการร้องเรียน

H6: ความพึงพอใจ และการร้องเรียน ส่งผลต่อความภักดี

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้บริโภควุ้นเส้นสดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 408 คน โดยการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างความถี่พฤติกรรมผู้บริโภควุ้นเส้นสด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

ความถี่ในการบริโภควุ้นเส้นสด	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน	44	65	109
	40.37%	59.63%	100%
ประมาณ 1-2 ครั้งต่อเดือน	81	108	189
	42.86%	57.14%	100%
3 ครั้งต่อเดือนขึ้นไป	45	65	110
	40.91%	59.09%	100%
รวม	**170**	**238**	**408**
	41.67%	**58.33%**	**100%**

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามความถี่พฤติกรรมของผู้บริโภควุ้นเส้นสดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เป็นเพศหญิง จำนวน 238 คน ซึ่งมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงบริโภควุ้นเส้นสด น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 65 คน (59.63%) บริโภควุ้นเส้นสด 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 108 คน (57.14%) บริโภควุ้นเส้นสด 3 ครั้งต่อเดือนขึ้นไป จำนวน 65 คน (59.09%) ในส่วนของเพศชาย จำนวน 170 คน บริโภควุ้นเส้นสด น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 44 คน (40.37%) บริโภควุ้นเส้นสด 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 81 คน (42.86%) บริโภควุ้นเส้นสด 3 ครั้งต่อเดือนขึ้นไป จำนวน 45 คน (40.91%)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อวุ้นเส้นสดในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่อการกลับมาซื้อซ้ำ ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และ ส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมของผู้บริโภค และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัดระดับผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภควุ้นเส้นสด แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้โดยประเมินจากการวิเคราะห์ปัจจัย โดยค่า เปอร์เซ็นต์ Factor Loading และ Total Variance ของปัจจัย ทั้งหมดมีค่าเกิน 0.7 และค่า Cronbach Alpha ของปัจจัยทั้งหมดมีค่าเกิน 0.7 สะท้อนว่าเที่ยงตรงและเชื่อถือได้

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยสามารถแสดงได้ดังนี้

X_{1i} = *ตัวแปรอิสระ (Exogenous Variables)*

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$

$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$

$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$

$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$

$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$

$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่

X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{6i} = การแนะนำของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

$\varepsilon_{ji} =$ ค่าความคลาดเคลื่อนเชิงสุ่มของสมการที่ j คนที่ i

$f(\cdot) =$ ฟังก์ชั่นการแจกแจงแบบปกติเรียงลำดับ

ผลการวิจัย

กลุ่มผู้บริโภควุ้นเส้นสดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล จำนวน 408 คน ซึ่งแบ่งตามลักษณะกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ เป็นเพศหญิง จำนวน 238 คน (58%) เป็นเพศชาย จำนวน 170 คน (42%) แบ่งจำแนกตามอายุ อายุน้อยกว่า 26 ปี จำนวน 62 คน (15%) อายุ 26-40 ปี จำนวน 195 คน (48%) และอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 151 คน (37%) แบ่งจำแนกตามการศึกษา โดย ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 84 คน (21%) กำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี จำนวน 208 คน (51%) กำลังศึกษาปริญญาโท/หรือสูงกว่า จำนวน 116 คน (28%) แบ่งจำแนกตามรายได้ โดยรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 81 คน (20%) รายได้ 15,001-30,000 บาท จำนวน 165 คน (41%) รายได้ 30,001-50,000 บาท จำนวน 165 คน (79%) รายได้ 50,001-75,000 บาท จำนวน 37 คน (9%) รายได้ 75,001 บาทขึ้นไป จำนวน 46 คน (11%) แบ่งจำแนกตามความถี่การบริโภควุ้นเส้นสด โดยบริโภคน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 109 คน (27%) บริโภคประมาณ 1-2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 189 คน (49%) ประมาณ 3-4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 78 คน (19%) บริโภคมากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน จำนวน 32 คน (8%) แบ่งจำแนกตามช่องทางการซื้อวุ้นเส้นสด โดยซื้อจาก

ห้างค้าส่ง เช่น Big C , Lotus ,Makro จำนวน 149 คน (36%) จากตลาด จำนวน 84 คน (21%) จากร้านค้าใกล้บ้านเช่น ร้านขายของชำ , 7-Eleven จำนวน 125 คน (31%) อื่น ๆ จำนวน 50 คน (12%)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อผู้บริโภคจากแบบสอบถามตามสมมติฐานพบว่า

H1: ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ ส่งผลทางบวกต่อมุมมอง คุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

H2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลทางบวกต่อมุมมองคุณค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

H3: ความภักดี ส่งผลทางบวกต่อภาพลักษณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

H4: ความคาดหวัง ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจ แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และมุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

H5: ความพึงพอใจ ส่งผลทางบวกต่อการแนะนำ แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

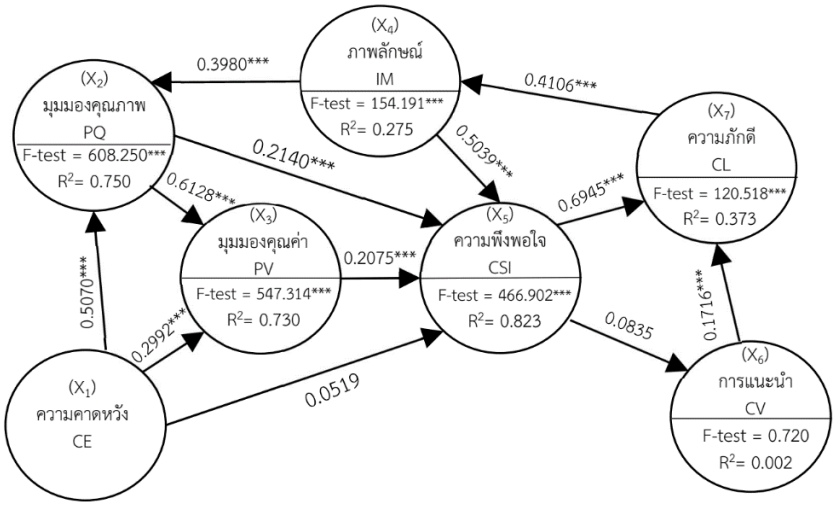
H6: ความพึงพอใจ และการแนะนำ ส่งผลทางบวกต่อความภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน โดยแสดงไว้ในตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 ผลประมวณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงและแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ

	PQ	PV	IM	CSI	CV	CL
CE(x1)	0.5070***	0.2992***		0.0519		
PQ(x2)		0.6128***		0.2140***		
PV(x3)				0.2075***		
IM(x4)	0.3980***			0.5039***		
CSI(x5)					0.0835	0.6945***
CC(x6)						0.1716***
CL(x7)			0.4106***			
Constant	0.0901***	0.0782***	0.5149***	0.0233	0.2704***	0.0987**
N	408	408	408	408	408	408
rss	2.5962	2.9362	8.3485	2.0150	44.5699	11.7902
ll	452.7459	427.6429	214.4674	504.4484	-127.2284	144.0490
F-test	608.2504	547.3137	154.1912	466.9017	0.7204	120.5176
R^2	0.7502	0.7299	0.2752	0.8225	0.0018	0.3731

Adj. R^2	0.7490	0.7286	0.2735	0.8208	-0.0007	0.3700
Pseudo R^2						

หมายเหตุ CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CC= Customer Complaints = Customer Loyalty, Revisit = โอกาสในการใช้ซ้ำ * มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถอถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดการวิจัย (ACSI)

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลของการตอบแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (58%) และเป็นเพศชาย (42%) กลุ่มตัวอย่างอายุ ตั้งแต่ 26-40 ปี (48%) รองลงมาคือผู้บริโภคที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป (37%) และ อายุน้อยกว่า 26 ปี (15%) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระหว่างกำลังศึกษาปริญญาตรีและจบการศึกษาระดับปริญญาตรี (51%) รองลงมา กำลังศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า (28%) และต่ำกว่าปริญญาตรี (21%) กลุ่มตัวอย่างมีรายได้อยู่ระหว่าง 15,001-30,000 บาท (41%) รองลงมาคือรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท (20%) รายได้อยู่ระหว่าง 15,001-30,000 บาท (19%) รายได้ 50,001-75,000 บาท (9%) รายได้ 75,001 บาทขึ้นไป (11%)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภควุ้นเส้นสดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล

กลุ่มตัวอย่างอายุโดยส่วนใหญ่มีความถี่ในการบริโภควุ้นเส้นสดอยู่ที่ 1-2 ครั้งต่อเดือน (46%) รองลงมาคือบริโภควุ้นเส้นสดน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน (27%) บริโภควุ้นเส้นสด 3-4 ครั้งต่อเดือน (19%) บริโภควุ้นเส้นสดมากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน (8%) กลุ่มตัวอย่างอายุซื้อวุ้นเส้นผ่านห้างค่าส่ง Big C, Lotus,

Makro (36%) รองลงมา จากร้านค้าใกล้บ้านเช่น ร้านขายของชำ , 7-Eleven (31%) จากตลาด (21%) อื่น ๆ (12%)

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อวุ้นเส้นสดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล

1) ความคาดหวังของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์โดยตรงในเชิงบวกกับคุณภาพของวุ้นเส้นสดและมีความสัมพันธ์โดยตรงกับคุณค่าของวุ้นเส้นและส่งผลเชิงบวกกับความพึงพอใจแต่ไม่มีนัยสำคัญ

2) ความคาดหวังของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์โดยตรงในเชิงบวกกับคุณค่าของวุ้นเส้น

3) ความคาดหวังของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์โดยตรงในเชิงบวกกับความพึงพอใจในการบริโภค โดยผ่านตัวแปรคุณภาพและคุณค่าของวุ้นเส้นสด

4) คุณภาพของวุ้นเส้นสดมีความสัมพันธ์โดยตรงในเชิงบวกกับคุณค่าของวุ้นเส้นสดและความพึงพอใจของผุ้บริโภค

5) คุณภาพของวุ้นเส้นสดมีความสัมพันธ์โดยอ้อมในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้บริโภคผ่านตัวแปรคุณค่าวุ้นเส้นสด

6) คุณค่าของวุ้นเส้นสดมีความสัมพันธ์โดยตรงในเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้บริโภค

7) ความพึงพอใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์โดยตรงเชิงบวกกับข้อเสนอแนะอย่างไม่มีนัยสำคัญและมีความสัมพันธ์โดยตรงเชิงบวกกับความภักดีของผู้บริโภคผ่านตัวแปรข้อเสนอแนะของผู้บริโภค

8) ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์โดยตรงเชิงบวกกับข้อเสนอแนะของผู้บริโภค

9) ข้อเสนอแนะของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์โดยตรงเชิงบวกกับความภักดี

การอภิปรายผล

จากการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ตอบแบบสอบถามจำนวน 408 ชุด ของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภควุ้นเส้นสดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑลสามารถอภิปรายได้ว่าความคาดหวังของผู้บริโภค คุณภาพของวุ้นเส้นสด คุณค่าของวุ้นเส้นสด ภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคอีกทั้งความพึงพอใจของผู้บริโภคยังส่งผลต่อข้อเสนอแนะและความภักดีของผู้บริโภคอีกด้วย ซึ่งจะพบว่ามีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของ ACSI ที่ผู้วิจัยใช้เป็นต้นแบบในการศึกษาครั้งนี้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรายุ โคกแก้ว (2562) และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ (2562)

ข้อเสนอแนะจาการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่สำคัญซึ่งส่งผลต่อการซื้อวุ้นเส้นสดของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และเขตปริมณฑล เพื่อให้ผลิตและจำหน่ายบริการ สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยนี้ไปใช้ในการพัฒนาการผลิตวุ้นเส้นให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นได้ โดยผู้ประกอบการโรงงานอุตสาหกรรม สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาวุ้นเส้นสดให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า เนื่องจากความคาดหวังเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของวุ้นเส้นสดและส่งผลทางอ้อมต่อคุณค่าของวุ้นเส้นสดผ่านปัจจัยด้าน

คุณภาพของวุ้นเส้นสดซึ่งทั้งสองปัจจัยดังกล่าวส่งผลโดยตรงทางบวกกับความพึงพอใจของผู้บริโภคโดย เมื่อผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ จะทำให้เกิดความภักดี ซึ่งจะทำให้ผู้ผลิตและจำหน่ายวุ้นเส้นสดสามารถสร้างกำไรรายได้จากการขายและทำให้ธุรกิจเติบโตอย่างต่อเนื่องและก้าวนำคู่แข่ง อีกทั้ง จากข้อมูลการวิจัย พบว่าถึงแม้ว่าผู้บริโภคจะมีความพึงพอใจแต่ยังคงมีข้อเสนอแนะให้แก่ผู้ผลิตและจำหน่ายวุ้นเส้นสดพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือได้ว่าเป็น ช่องทางหนึ่งที่ทำให้สามารถใช้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือมาใช้ปรับปรุงวุ้นเส้นสด เพื่อสร้างความเป็นมาตรฐานและประสิทธิภาพในการดำเนินการได้ ดังนั้นผู้ผลิตและจำหน่ายไม่ควรจะละเลยในจุดนี้ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลงานวิจัยจะสามารถช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้ผลิตวุ้นเส้นหรือผู้ประกอบการอื่น ๆ ที่มีลักษณธุรกิจที่ใกล้เคียงกัน รวมถึงผู้ที่ต้องการข้อมูลไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์และนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

จิรายุ โคกแก้ว. (2561). *การกลับมาบริโภคซ้ำและความพึงพอใจต่อการบริโภคผลิตภัณฑ์นมไทยเดนมาร์คและผลิตภัณฑ์นมโฟร์โมสต์.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

ณัฐวรรณ ภักดีชน. (2562). *ความพึงพอใจต่อคุณภาพสินค้าและบริการในร้านอาหารท้องถิ่นและการตัดสินใจซื้อและใช้บริการซ้ำ ในเขตภาคใต้.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Everitt Bryant, B. (1996). Growing the trust relationship (Electronic version). *Journal of Marketing, 60*(4), 7-8.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting Customers Use Pao Tang Application on The Government's Co-payment Scheme, Phase 3 in Bangkok and Metropolitan Area

ณัฐฐา อยู่สำราญ[1] และ ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์[2]

Nutta Yoosumran[1] and Thanyanan Worasesthaphong[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม 73170[1,2]

E-mail: nutta.yoos@rmutr.ac.th[1], than.wr@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 451 คน จากผู้ใช้แอปพลิเคชัน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย การรับรู้จำนวนผู้ใช้งาน มุมมองผลประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงระบบความปลอดภัย ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน อิทธิพลจากบุคคลใกล้ชิด อิทธิพลจากบุคคลที่ติดต่อด้วย อิทธิพลทางสังคม ความตั้งใจที่จะใช้งาน และพฤติกรรมการใช้งาน

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี แอปพลิเคชันเป๋าตัง โครงการคนละครึ่งเฟส 3

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customers use “Pao Tang” application on the government's co-payment scheme, phase 3 scheme in bangkok and metropolitan area. Conceptual framework was based on technology acceptance model. Stratified random sampling technique was applied to select 451 application users to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by linear regression model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer “Pao Tang” application on the government's co-payment scheme, phase 3 scheme consisted of Perceived number of peers, Perceived Complementarity, Perceived Usefulness, Perceived Security, Attitude toward technology, Descriptive norm, Injunctive norm, Subjective norm, Behavior intention and Usage behavior.

Keywords: Technology acceptance model, Pao Tang application, The government's co-payment scheme, phase 3

บทนำ

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิค-19 หรือ COVID-19) ถือเป็นโรคระบาดใหญ่ ซึ่งตามนิยามขององค์การอนามัยโลก หมายถึง เชื้อโรคใหม่ที่ระบาดไปทั่วโลกที่ทำให้อัตราการป่วยและเสียชีวิตเพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก โดยปัจจุบัน ตัวเลขผู้ติดเชื้อและผู้เสียชีวิตมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จนอาจเกินกว่าที่ระบบบริการสาธารณสุขในหลาย ๆ ประเทศจะรองรับไหว หากแนวโน้มจำนวนผู้ติดเชื้อรายใหม่ยังเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดผลกระทบทางเศรษฐกิจ ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่เกิดขึ้นจากการเจ็บป่วยและเสียชีวิตของประชาชน ซึ่งส่วนหนึ่งคือต้นทุนการใช้ทรัพยากรทางสาธารณสุข และการสูญเสียแรงงานทั้งชั่วคราวและอย่างถาวรที่เกิดขึ้นอันเนื่องจากการเจ็บป่วย และผลกระทบจากพฤติกรรมที่หลีกเลี่ยง เช่น ผลกระทบทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจากการปิดเมือง หรือการยกเลิกกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่าง ๆ

รัฐบาลไทยก็พยายามออกมาตรการช่วยเหลือเร่งด่วนเพื่อแก้ไขปัญหาความทุกข์ยากของประชาชนและระบบเศรษฐกิจของประเทศให้ผ่านพ้นวิกฤตไปให้ได้ สิ่งที่รัฐบาลได้ดำเนินการ คือ ออกมาตรการเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ และให้ความช่วยเหลือประชาชนในด้านของการใช้จ่าย และกระตุ้นการบริโภคภายในประเทศ ซึ่งมาตรการที่ได้รับความสนใจอยู่ในขณะนี้คือ โครงการคนละครึ่ง เป็นโครงการที่ภาครัฐบาลออกแบบมาเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ ให้เกิดการกระจายรายได้แก่ผู้ประกอบการรายย่อย และลดค่าใช้จ่ายของประชาชนในภาวะของเศรษฐกิจปัจจุบัน โครงการคนละครึ่ง เปรียบเสมือนการแจกเงินให้ประชาชน ซึ่งไม่ใช่ทางตรง แต่เป็นการให้ผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง เพื่อสนับสนุนให้ประชาชนมีการบริโภคสินค้าที่มากขึ้น และเป็นผลดีต่อการกระจายรายได้สู่ร้านค้าขนาดเล็ก สำหรับโครงการคนละครึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจระดับฐานราก สำหรับผู้ประกอบการรายย่อยโดยเฉพาะกลุ่มหาบเร่แผงลอยเพื่อให้มีรายได้จากการขายสินค้าเพิ่มขึ้น ซึ่งดำเนินการด้วยระบบแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” และ “ถุงเงิน” โดยภาครัฐร่วมจ่ายค่าอาหารเครื่องดื่มและสินค้าทั่วไปผ่านฝ่ายของผู้ซื้อร้อยละ 50 แต่ไม่เกิน 150 บาทต่อคนต่อวัน โดยผู้ใช้งานที่ได้รับสิทธิ ต้องเติมเงินเข้าสู่ G – Wallet เพื่อนำมาใช้จ่ายให้กับทางร้านค้าที่ร่วมโครงการ

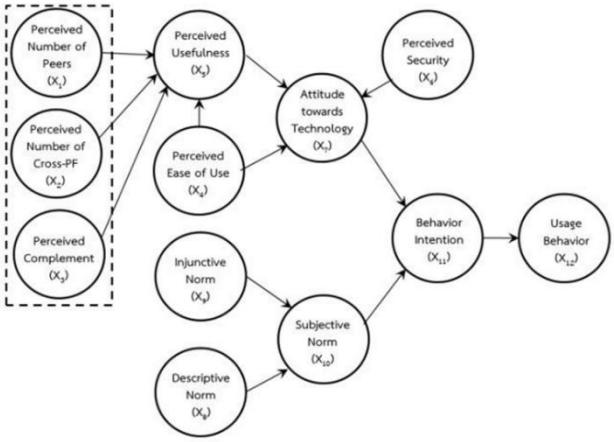
ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีในการใช้งานแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กรอบแนวคิดงานวิจัย

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Aceeptance Model : TAM) เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (Theory of Reasoned Action : TRA) และเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในการอธิบายและคาดการณ์พฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของบุคคล นำเสนอโดย

Davis et al. (1989) TAM เป็นทฤษฎีที่อธิบายว่าผู้บริโภคจะยอมรับและใช้เทคโนโลยีได้อย่างไร โดยมีปัจจัยต่าง ๆ ที่ใช้อธิบาย ประกอบด้วย การรับรู้จำนวนผู้ใช้งาน การรับรู้การใช้งานข้ามแพลตฟอร์ม มุมมองผลประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้การใช้งานง่าย การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงระบบความปลอดภัย ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน อิทธิพลจากบุคคลใกล้ชิด อิทธิพลจากบุคคลที่ติดต่อด้วย อิทธิพลทางสังคม ความตั้งใจที่จะใช้งาน และพฤติกรรมการใช้ จากกรอบแนวคิดข้างต้น กำหนดสมมติฐานของงานวิจัย แสดงในรูปที่ 1 ไว้ดังนี้

Network Externality



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี (TAM+2S)

H1: การรับรู้จำนวนผู้ใช้งาน การรับรู้การใช้งานข้ามแพลตฟอร์ม มุมมองผลประโยชน์ที่ได้รับ และการรับรู้การใช้งานง่าย ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ในการเลือกใช้งานแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

H2: การรับรู้การใช้งานง่าย การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และการรับรู้ถึงระบบความปลอดภัย ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

H3: อิทธิพลจากบุคคลใกล้ชิด และอิทธิพลจากบุคคลที่ติดต่อด้วย ส่งผลต่ออิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการเลือกใช้งานแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

H4: ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และอิทธิพลทางสังคมที่มีผลต่อการเลือกใช้งานแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จะส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง”

H5: ความตั้งใจที่จะใช้แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 จะส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้งานแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้แอปพลิเคชันของการเลือกใช้งานแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 451 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา

เพศ/ประสบการณ์ในการใช้	เฟสที่ 1 และเฟสที่ 2	เฟสที่ 3	รวม
ชาย	38	95	133
	28.57%	71.43%	100%
หญิง	160	158	318
	50.31%	49.69%	100%
รวม	198	253	451
	43.90%	56.10%	100%

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ที่มีการตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ กลุ่มเพศหญิง มีจำนวน 318 คน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการเข้าร่วมโครงการคนละครึ่งในเฟสที่ 1 และเฟสที่ 2 มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 50.31 และกลุ่มที่มีการตอบน้อยที่สุด คือ กลุ่มเพศชาย มีจำนวน 133 คน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการเข้าร่วมโครงการคนละครึ่งในเฟสที่ 3 มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่มาใช้บริการ และส่วนที่ 2 พฤติกรรมในการใช้บริการแอปพลิเคชัน และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับการยอมรับเทคโนโลยี

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยสามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_5 = \beta_{5,0} + \beta_{5,1}X_1 + \beta_{5,2}X_2 + \beta_{5,3}X_3 + \beta_{5,4}X_4 + u_5$$

$$X_7 = \beta_{7,0} + \beta_{7,4}X_4 + \beta_{7,5}X_5 + \beta_{7,6}X_6 + u_7$$

$$X_{10} = \beta_{10,0} + \beta_{10,8}X_8 + \beta_{10,9}X_9 + u_{10}$$

$$X_{11} = \beta_{11,0} + \beta_{11,7}X_7 + \beta_{11,10}X_{10} + u_{11}$$

$$X_{12} = \beta_{12,0} + \beta_{12,11}X_{11} + u_{12}$$

โดยที่

X1 = การรับรู้จำนวนผู้ใช้บริการ X2 = การรับรู้ถึงการใช้งานข้ามแพลตฟอร์ม X3 = มุมมองผลประโยชน์ที่ได้รับ X4 = การรับรู้การใช้งานง่าย X5 = การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน X6 = การรับรู้ถึงระบบความปลอดภัย X7 = ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน X8 = อิทธิพลจากบุคคลใกล้ชิด X9 = อิทธิพลจากบุคคลที่ติดต่อด้วย X10 = อิทธิพลทางสังคม X11 = ความตั้งใจที่จะใช้ X12 = พฤติกรรมการใช้ u = ค่าเฉลี่ยของประชากร

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันของกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการสำรวจข้อมูลพื้นฐานทางประชากรศาสตร์ คือ คำถามในตอนที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คำถามในตอนที่ 2 ได้แก่ ข้อมูลพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันของกลุ่มตัวอย่าง คือ ประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชัน เวลาเฉลี่ยที่ใช้แอปพลิเคชัน ความถี่ในการใช้แอปพลิเคชัน โทรศัพท์มือถือที่ใช้งานแอปพลิเคชัน อินเทอร์เน็ตที่ใช้งานแอปพลิเคชัน ประเภทสินค้าที่ใช้แอปพลิเคชันซื้อ จำนวนเงินเฉลี่ยที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

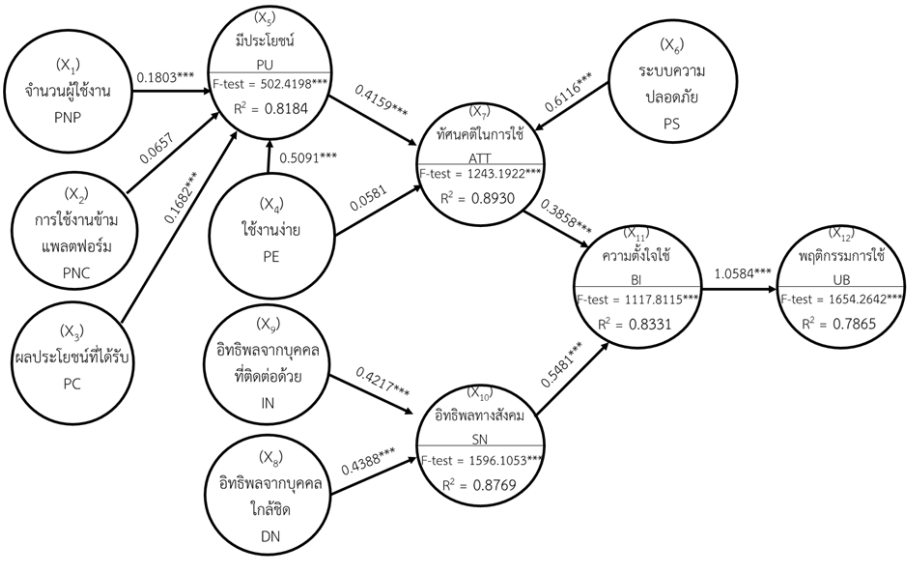
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้รับบริการจากแบบสอบถาม พบว่า การรับรู้จำนวนผู้ใช้งาน มุมมองผลประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้การใช้งานง่าย มีผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานของแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก โดยการรับรู้การใช้งานง่าย มีผลชัดเจนมากที่สุด 0.5091 รองลงมาตามลำดับ คือ การรับรู้จำนวนผู้ใช้งาน 0.1803 และมุมมองผลประโยชน์ที่ได้รับจากแอปพลิเคชัน 0.1682

ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และการรับรู้ถึงระบบความปลอดภัยของการเลือกใช้แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานของแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก โดยการรับรู้ถึงระบบความปลอดภัยของผู้ใช้ส่งผลต่อทัศนคติชัดเจนมากที่สุด 0.6116 รองลงมา คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานของแอปพลิเคชัน 0.4159 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านของอิทธิพลจากบุคคลใกล้ชิด และอิทธิพลจากบุคคลที่ติดต่อด้วย ส่งผลต่ออิทธิพลทางสังคมที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก โดยอิทธิพลจากบุคคลใกล้ชิด มีผลเห็นชัดเจนมากที่สุด 0.4388 รองลงมา อิทธิพลจากบุคคลที่ติดต่อด้วย 0.4217

ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน และอิทธิพลทางสังคมจะส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก โดยอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อความตั้งใจใช้ชัดเจนมากที่สุด 0.5481 รองลงมา ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน 0.3858

ด้านความตั้งใจที่จะใช้แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 จะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกอยู่ที่ 1.0584 โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PU	ATT	SN	BI	UB
PNP	0.1803***				
PNC	0.0657				
PC	0.1682***				
PE	0.5091***	0.0581			
PU		0.4159***			
PS		0.6116***			
ATT				0.3858***	
DN			0.4388***		
IN			0.4217***		
SN				0.5481***	

BI					1.0584***
Constant	0.0797***	-0.0954***	0.1339***	0.0658***	-0.0729***
N	451	451	451	451	451
RSS	2.2625	1.8540	1.4526	2.3029	4.1939
F-test	502.4198***	1243.1922***	1596.1053***	1117.8115***	1654.2642***
R^2	0.8184	0.8930	0.8769	0.8331	0.7865
Adj. R2	0.8168	0.8923	0.8764	0.8323	0.7860

หมายเหตุ PNP = การรับรู้จำนวนผู้ใช้งาน , PNC = การรับรู้ถึงการใช้งานข้ามแพลตฟอร์ม, PC = มุมมองผลประโยชน์ที่ได้รับ, PE = การรับรู้การใช้งานง่าย, PU = การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน, PS = การรับรู้ถึงระบบความปลอดภัย, ATT = ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน, DN = อิทธิพลจากบุคคลใกล้ชิด, IN = อิทธิพลจากบุคคลที่ติดต่อด้วย, SN = อิทธิพลทางสังคม, BI = ความตั้งใจที่จะใช้, UB = พฤติกรรมการใช้

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 - 40 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจหรือพนักงานของรัฐ มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ใช้งานแอพพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 มากกว่า เฟส 1 เฟส 2 มีระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้งานแอพพลิเคชั่นในแต่ละครั้งอยู่ระหว่าง 10 – 20 นาทีต่อครั้ง มีความถี่ในการใช้งานแอพพลิเคชั่น สัปดาห์ละ 3 – 5 ครั้ง ใช้โทรศัพท์มือถือระบบ IOS โดยระบบอินเทอร์เน็ตแบบรายเดือน ค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าต่อครั้งอยู่ที่ 101 – 200 บาท สินค้าที่มีการซื้อสูงที่สุดได้แก่อาหารและเครื่องดื่ม และผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ได้จากแบบสอบถามออนไลน์ จากการทดสอบสมมุติฐานที่ 1 – 6 พบว่า

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้จำนวนผู้ใช้งาน มุมมองผลประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้การใช้งานง่าย ส่งผลในเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ส่งผลเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานของแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 สอดคล้องกับสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยด้านการรับรู้การใช้งานข้ามแพลตฟอร์ม อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงระบบความปลอดภัย ส่งผลเชิงบวกต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 สอดคล้องกับสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยด้านการรับรู้การใช้งานง่าย อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 อิทธิพลจากบุคคลใกล้ชิด และอิทธิพลจากบุคคลที่ติดต่อด้วย ส่งผลในเชิงบวกต่ออิทธิพลทางสังคมต่อแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 สอดคล้องกับสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4 ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน และอิทธิพลทางสังคม ส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้งานแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 สอดคล้องกับสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมุติฐานที่ 5 ความตั้งใจที่จะใช้งาน ส่งผลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 สอดคล้องกับสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีมากที่สุดคือ การรับรู้ถึงระบบความปลอดภัยของการเลือกใช้แอปพลิเคชัน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลทางอ้อม ปัจจัยรองลงมาคือ อิทธิพลทางสังคม ซึ่งปัจจัยทางอ้อม โดยทั้ง 2 ปัจจัยนี้ส่งผลมายัง ความตั้งใจจะใช้แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการใช้จนไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีในการใช้แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปพิชญา มกรางกูร (2559) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking กรณีศึกษา GSB กับ K-Cyber ในอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรีและจริยา มุสิกไชย (2564) เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันซื้อขายหลักทรัพย์

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการศึกษา ภาครัฐ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญด้านทัศนคติของการใช้งานแอปพลิเคชัน ให้ผู้ใช้งานรู้สึกว่าการใช้งานแอปพลิเคชันมีระบบหรือโครงสร้างที่ไม่ซับซ้อน ใช้งานได้ง่าย ใช้ได้ทุกช่วงอายุ และสามารถใช้งานหรือใช้ประโยชน์ร่วมกับแอปพลิเคชันอื่น ๆ ได้อย่างดี และควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงสิทธิประโยชน์ จำนวนเงิน หรือการใช้งานร้านค้าที่ร่วมโครงการต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดความมั่นใจ และทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานเพิ่มมากขึ้น และเพิ่มช่องทางการเลือกซื้อให้หลากหลายมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ดร.ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเก็บข้อมูลที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

บรรณานุกรม

ข่าวกระทรวงการคลัง. (2563). *โครงการเพิ่มกำลังซื้อให้แก่ผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และโครงการคนละครึ่ง.* ฉบับที่ 104/2563. วันที่ 29 กันยายน 2563.

จาริยา มุสิกไชย และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์. (2564). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันซื้อขายหลักทรัพย์. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 3 ประจำปี 2564 "การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง"*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, สุพรรณบุรี.

ปพิชญา มกรางกูร. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Internet Banking กรณีศึกษา GSB กับ K – Cyber ในอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

ปาลี คล้ายเพชร. (2561). *การเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking กรณีศึกษา MYMO กับ K-PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly.

POST TODAY. (2563). *มาตรการภาครัฐกับการรองรับผลกระทบทางเศรษฐกิจของโรคโควิค – 19*. สืบค้นจาก https://www.posttoday.com/finance-stock/columnist/618806.

การยอมรับเทคโนโลยีในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันตามโครงการของรัฐบาล

Acceptance of Technology for Booking Accommodation through the Application according to Government Project

ศิริเพ็ญ รถทอง[1] และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์[2]

Siripen Rotthong[1] and Thanyanan Worasesthaphong

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: siripen.rot@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของและการกลับมาใช้ซ้ำในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันเอกชนตามโครงการของรัฐบาล จากผู้ใช้แอปพลิเคชันจำนวน 421 คน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัยพบว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองจำนวนผู้ใช้งาน มุมมองการใช้งานข้ามแพลตฟอร์ม มุมมองผลประโยชน์ที่ได้รับ มุมมองว่าใช้งานง่าย มุมมองว่ามีประโยชน์ มุมมองด้านความปลอดภัย ทัศนคติในการใช้งาน บรรทัดฐานจากบุคคลใกล้ชิด บรรทัดฐานจากบุคคลที่ติดต่อด้วย บรรทัดฐานจากทางสังคม ความตั้งใจที่จะใช้ และพฤติกรรมการใช้

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี ความคุ้มค่า การจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันตามโครงการของรัฐบาล

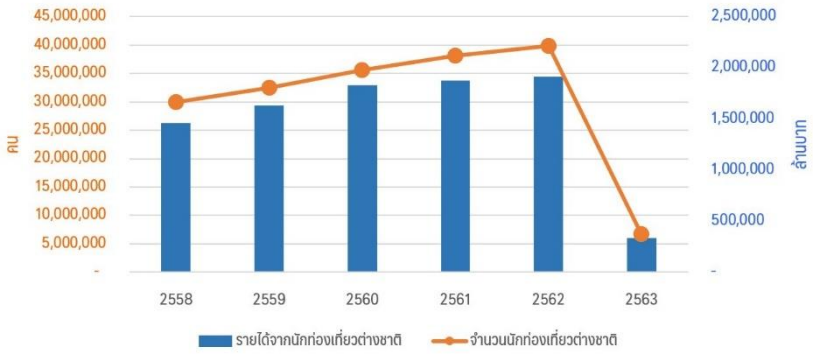
Abstract

This research aims to Study the factors affecting the satisfaction of using the service and the re-use of bookings through private government program applications. from application users Stratified random sampling technique was applied to select 421 application users to answer self-reported questionnaire. To answer the questionnaire and analyze the data with a linear regression model. The results showed that statistically significant together with view of the number of users Cross-platform usage perspective Benefit perspective view that it is easy to use view is useful safety point of view usage attitude norms from close people Norms from the person in contact with norms from society intention to use and use behavior

Keywords: Technology acceptance model, value, Booking accommodation through government program applications

บทนำ

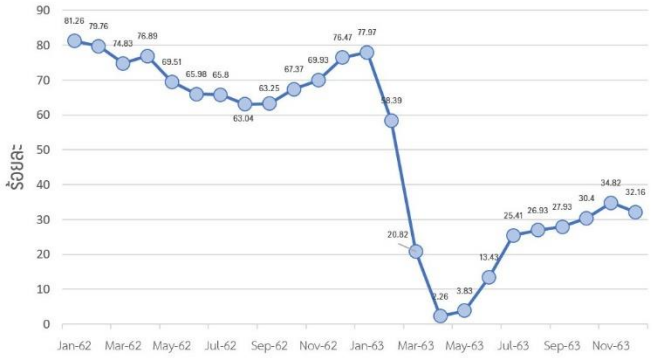
สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ซึ่งเริ่มตั้งแต่ช่วงเดือนธันวาคม 2562 ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวโลกและการท่องเที่ยวไทยอย่างมาก ทำให้การเดินทางท่องเที่ยวในและต่างประเทศหยุดชะงัก รวมถึงส่งผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาทั้งในประเทศไทย โดยจากข้อมูลล่าสุดของกองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทยสะสมระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2563 มีจำนวน 6.7 ล้านคน ลดลงจากช่วงเดียวกันของปี 2562 ซึ่งอยู่ที่ประมาณ 39.9 ล้านคน หรือหดตัวประมาณร้อยละ 83.2 นอกจากนี้ การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้ประเทศไทยสามารถสร้างรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติลดลงเป็นอย่างมาก โดยในช่วงเดือนมกราคมถึงธันวาคม 2563 รายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติอยู่ที่ 332,013 ล้านบาท ลดลงจากช่วงเวลาเดียวกันของปี 2562 ซึ่งอยู่ที่ 1,911,808 ล้านบาท (ลดลงร้อยละ 82.6) (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา) ดังแสดงในรูป



รูปที่ 1 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติและรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ที่มา: กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบอัตราการเข้าพักแรมในปี 2563 กับอัตราการเข้าพักแรมในช่วงเดียวกันของปี 2562 พบว่าอัตราการเข้าพักแรมลดน้อยลงเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะเดือนเมษายนถึงมิถุนายน 2563 ซึ่งมีอัตราเข้าพักอยู่ที่ร้อยละ 2.26 ร้อยละ 3.83 และร้อยละ 13.43 ตามลำดับ (รูปที่ 2) หากพิจารณาเป็นรายภูมิภาค พบว่า ถึงแม้อัตราการเข้าพักแรมจะลดลงในทุกภูมิภาคในปี 2563 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 2562 แต่อัตราการเข้าพักแรมในภาคใต้ต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับภูมิภาคอื่น รองลงมาคือ ภาคกลาง (รวมจังหวัดกรุงเทพมหานคร) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือ ตามลำดับ ดังแสดงในภาพ



รูปที่ 2 อัตราการเข้าพักของสถานที่พักแรมทั่วประเทศ

ที่มา: ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจ ธนาคารไทยพาณิชย์

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีและความคุ้มค่าในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันตามโครงการของรัฐบาล

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี เป็นทฤษฎีที่ใช้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี ที่ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียง (Davis, 1989) ซึ่งบรรทัดฐานในการแสดงพฤติกรรมของผู้คนรอบข้าง หรือคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเข้ามาใช้เป็นปัจจัยในการคาดการณ์พฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริง ในการศึกษาเพื่อคาดการณ์การยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่ง Davis (1989) อธิบายว่า การที่บุคคลจะเกิดการยอมรับเทคโนโลยีได้นั้น เกิดจาก 2 ปัจจัยหลัก คือ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) และ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use) เป็นแนวคิดพื้นฐานของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีจะชี้ให้เห็นถึงสาเหตุที่เกี่ยวข้อง กับการยอมรับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคล โดยเน้น 2 ปัจจัยสำคัญ คือ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use) ซึ่งจะส่งผลให้เกิดทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude Toward Use) หลังจากนั้นจะเกิดความสนใจที่จะใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Intention To Use) และนำมาสู่การตัดสินใจใช้งานจริง (Actual Use) นอกจากนี้ยังได้นำปัจจัยผลกระทบด้านเครือข่ายภายนอก (Network Externality) ประกอบด้วย มุมมองจำนวนผู้ใช้งาน มุมมองการใช้งานข้ามแพลตฟอร์ม และมุมมองผลประโยชน์ที่ได้รับ จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัย แสดงในรูปที่ 3 ไว้ดังนี้

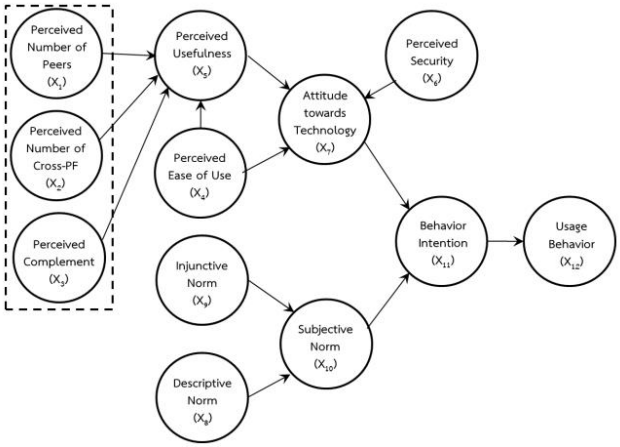
H1: มุมมองจำนวนผู้ใช้ มุมมองการใช้ข้ามแพลตฟอร์ม มุมมองผลประโยชน์ที่ได้รับ และมุมมองว่าใช้งานง่าย มีผลต่อมุมมองว่ามีประโยชน์ของการยอมรับเทคโนโลยีและความคุ้มค่าในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันตามโครงการของรัฐบาล

H2: มุมมองว่าใช้งานง่าย มุมมองว่ามีประโยชน์ และมุมมองด้านความปลอดภัย ส่งผลต่อทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยีและความคุ้มค่าในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันตามโครงการของรัฐบาล

H3: บรรทัดฐานจากบุคคลใกล้ชิด และบรรทัดฐานจากบุคคลที่ติดต่อด้วย ส่งผลต่อบรรทัดฐานทางสังคมที่มีต่อการการยอมรับเทคโนโลยีและความคุ้มค่าในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันตามโครงการของรัฐบาล

H4: ทัศนคติในการใช้งานและบรรทัดฐานทางสังคม ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีและความคุ้มค่าในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันตามโครงการของรัฐบาล

H5: ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีและความคุ้มค่าในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันตามโครงการของรัฐบาล



รูปที่ 3 กรอบแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี (TAM+2S)

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้แอปพลิเคชันของการยอมรับเทคโนโลยีและความคุ้มค่าในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันตามโครงการของรัฐบาล จำนวน 421 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา

เพศ/อายุ	ชาย	หญิง	รวม
น้อยกว่า 26 ปี	114	112	226
	27.07%	26.60%	53.68%
26 - 56 ปีขึ้นไป	59	136	195
	14.01%	32.30%	46.31%
รวม	173	248	421
	41.09%	58.90%	100%

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มการยอมรับเทคโนโลยีและความคุ้มค่าในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันตามโครงการของรัฐบาล ที่มีการตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ เพศหญิง จำนวน 248 คน ส่วนใหญ่อายุ 26 - 56 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 58.90 คำตอบรองลงคือ เพศชาย จำนวน 173 คน ส่วนใหญ่อายุ 26 - 56 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 41.09

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับการยอมรับเทคโนโลยี

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยสามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_5 = \beta_{5,0} + \beta_{5,1}X_1 + \beta_{5,2}X_2 + \beta_{5,3}X_3 + \beta_{5,4}X_4 + u_5$$

$$X_7 = \beta_{7,0} + \beta_{7,4}X_4 + \beta_{7,5}X_5 + \beta_{7,6}X_6 + u_7$$

$$X_{10} = \beta_{10,0} + \beta_{10,8}X_8 + \beta_{10,9}X_9 + u_{10}$$

$$X_{11} = \beta_{11,0} + \beta_{11,7}X_7 + \beta_{11,10}X_{10} + u_{11}$$

$$X_{12} = \beta_{12,0} + \beta_{12,11}X_{11} + u_{12}$$

โดยที่

X1 = มุมมองจำนวนผู้ใช้ X2 = มุมมองการใช้ข้ามแพลตฟอร์ม

X3 = มุมมองผลประโยชน์ที่ได้รับ X4 = มุมมองว่าใช้งานง่าย

X5 = มุมมองว่ามีประโยชน์ X6 = มุมมองด้านความปลอดภัย

X7 = ทัศนคติในการใช้งาน X8 = บรรทัดฐานจากบุคคลใกล้ชิด

X9 = บรรทัดฐานจากบุคคลที่ติดต่อด้วย X10 = บรรทัดฐานทางสังคม

X11 = ความตั้งใจที่จะใช้ X12 = พฤติกรรมการใช้

u = ค่าเฉลี่ยของประชากร

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 - 56 ปีขึ้นไป มีสถานภาพโสด มีระดับ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี/กาลังศึกษาปริญญาตรี อาชีพนิสิต / นักศึกษา มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท โดยส่วนใหญ่ประสบการณ์ ในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันเอกชนตามโครงการเราเที่ยวด้วยกันเริ่มตั้งแต่เฟส 3 (24 กันยายน 2564 - 31 มกราคม 2565) ใช้เว็บไซต์อื่น ๆ ทั่วไป ความถี่ในการใช้บริการการจองที่พักผ่าน

แอปพลิเคชันเอกชนตามโครงการเราเที่ยวด้วยกัน (เฟส 1) ก่อนสถานการณ์ COVID-19 จำนวน 5-10 ครั้งต่อปีขึ้นไป (เฟส 2) ระหว่างสถานการณ์ COVID-19 จำนวน 5-10 ครั้งต่อปีขึ้นไป (เฟส 3) หลังสถานการณ์ COVID-19 จำนวน 5-10 ครั้งต่อปีขึ้นไป ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการจองที่พัก 1 คืน ผ่านแอปพลิเคชันเอกชน ตามโครงการเราเที่ยวด้วยกัน (เฟส 1) มากกว่า 3,000 บาทขึ้นไป (เฟส 2) ระหว่างสถานการณ์ COVID-19 มากกว่า 3,000 บาทขึ้นไป (เฟส 3) หลังสถานการณ์ COVID-19 มากกว่า 3,000 บาทขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างใช้สิทธิส่วนลดร้านอาหารจากการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันเอกชนตามโครงการเราเที่ยวด้วยกัน (เฟส 1) ก่อนสถานการณ์ COVID-19 จำนวน 379 คน (เฟส 2) ระหว่างสถานการณ์ COVID-19 จำนวน 367 คน (เฟส 3) หลังสถานการณ์ COVID-19 จำนวน 367 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและความคุ้มค่าในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันตามโครงการของรัฐบาลจากแบบสอบถาม พบว่าด้านมุมมองจำนวนผู้ใช้ มุมมองการใช้ข้ามแพลตฟอร์ม มุมมองผลประโยชน์ที่ได้รับ และมุมมองว่าใช้งานง่ายมีผลต่อมุมมองว่ามีประโยชน์ของการยอมรับเทคโนโลยีและความคุ้มค่าในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันตามโครงการของรัฐบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก โดยมุมมองจำนวนผู้ใช้งานของแอปพลิเคชัน มีผลเห็นชัดเจนมากที่สุด 0.3230 รองลงมาตามลำดับ คือ มุมมองการใช้งานข้ามแพลตฟอร์ม 0.4289 มุมมองว่าใช้งานง่ายของแอปพลิเคชัน 0.3181และมุมมองประโยชน์ที่ได้รับจากแอปพลิเคชัน 0.1433

ด้านมุมมองว่าใช้งานง่าย และมุมมองว่ามีประโยชน์ของการยอมรับเทคโนโลยีและความคุ้มค่าในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันตามโครงการของรัฐบาล ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานของการยอมรับเทคโนโลยีและความคุ้มค่าในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันตามโครงการของรัฐบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก โดยมุมมองด้านความปลอดภัยของผู้ใช้ ส่งผลต่อทัศนคติชัดเจนมากที่สุด 0.2422 รองลงมา คือ มุมมองว่าใช้งานง่ายของแอปพลิเคชัน 0.3174 และในส่วนของมุมมองว่ามีประโยชน์ของการเลือกใช้แอปพลิเคชัน 0.4798 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
	x12	x5	x7	x10	x11	x12	x7
x1	-0.2654***	0.3230***					
x2	0.4289***	0.1976***					
x3	-0.2473*	0.1433**					
x4	-0.0336	0.3181***	0.3174***				
x5	0.2917***		0.4798***				0.1635***
x6	0.0915		0.2422***				0.6673***
x7	-0.3498***				0.2589***		
x8	0.2951**			0.1213***			
x9	-0.0079			0.8104***			

x10	0.2903*				0.6103***		
x11	0.3479***					0.9901***	
Constant	0.1410***	0.0182	-0.0353**	0.0684***	0.1309***	-0.0102	0.1730***
N	421.0000	421.0000	421.0000	421.0000	421.0000	421.0000	421.0000
rss	2.1197	0.9803	0.6083	0.2498	0.4755	2.5234	0.7532
F	114.9421	953.3096	2099.0159	5698.8279	2547.7871	1021.0048	1900.7113
p	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
r2	0.7556	0.9016	0.9379	0.9646	0.9242	0.7090	0.9009
r2_a	0.7490	0.9007	0.9374	0.9645	0.9238	0.7083	0.9005

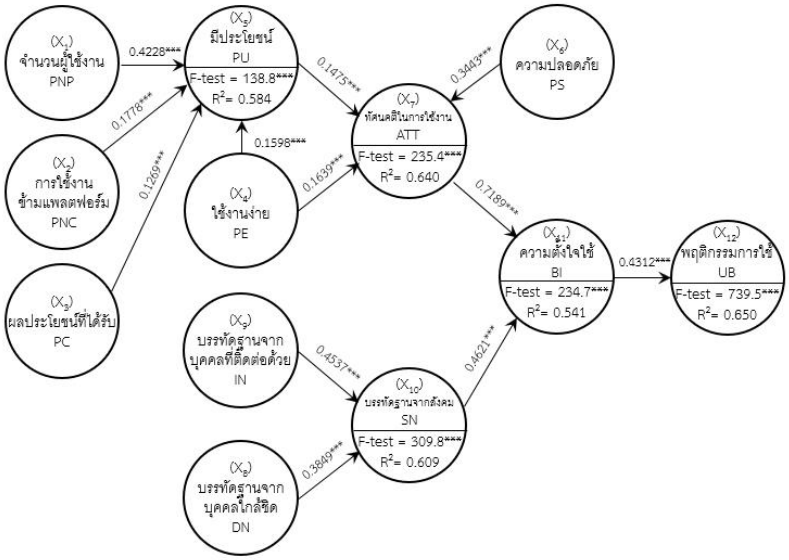
* $p < .1$, ** $p < .05$, *** $p < .01$

หมายเหตุ PNP = มุมมองจำนวนผู้ใช้งาน, PNC = มุมมองการใช้งานข้ามแพลตฟอร์ม, PC = มุมมองผลประโยชน์
ที่ได้รับ, PE = มุมมองว่าใช้งานง่าย, PU = มุมมองว่ามีประโยชน์, PS = มุมมองด้านความปลอดภัย, ATT = ทัศนคติในการใช้งาน, DN = บรรทัดฐานจากบุคคลใกล้ชิด, IN = บรรทัดฐานจากบุคคลที่ติดต่อด้วย, SN = บรรทัดฐานจากทางสังคม, BI = ความตั้งใจที่จะใช้, UB = พฤติกรรมการใช้
* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ด้านบรรทัดฐานจากบุคคลใกล้ชิด และบรรทัดฐานจากบุคคลที่ติดต่อด้วย ส่งผลต่อบรรทัดฐานทางสังคมที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีและความคุ้มค่าในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันตามโครงการของรัฐบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก โดยบรรทัดฐานจากบุคคลที่ติดต่อด้วย มีผลเห็นชัดเจนมากที่สุด 0.8104 รองลงมา บรรทัดฐานจากบุคคลใกล้ชิด 0.1213

ด้านทัศนคติในการใช้งาน และบรรทัดฐานทางสังคมที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีและความคุ้มค่าในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันตามโครงการ ของรัฐบาล จะส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีและความคุ้มค่าในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันตามโครงการของรัฐบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก โดยทัศนคติในการใช้งานแอปพลิเคชัน ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ชัดเจนมากที่สุด 0.6673 รองลงมา บรรทัดฐานทางสังคม 0.2422

ด้านความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีและความคุ้มค่าในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันตามโครงการของรัฐบาล จะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีและความคุ้มค่าในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันตามโครงการของรัฐบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกอยู่ที่ 0.9901โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 4



รูปที่ 4 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ได้จากการทำแบบสอบถามออนไลน์ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต จากองค์ประกอบทั้ง 12 ตัว ได้แก่ 1) มุมมองจำนวนผู้ใช้ 2) มุมมองการใช้ข้ามแพลตฟอร์ม 3) มุมมองผลประโยชน์ที่ได้รับ 4) มุมมองว่าใช้งานง่าย 5) มุมมองว่ามีประโยชน์ 6) มุมมองด้านความปลอดภัย 7) ทัศนคติในการใช้งาน 8) บรรทัดฐานจากบุคคลใกล้ชิด 9) บรรทัดฐานจากบุคคลที่ติดต่อด้วย 10) บรรทัดฐานทางสังคม 11) ความตั้งใจจะใช้ และ 12) พฤติกรรมการใช้ ตามองค์ประกอบของ (TAM+2S) สรุปได้ว่าการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้เทคโนโลยีและความคุ้มค่าในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันตามโครงการของรัฐบาล ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีมากที่สุดคือ ทัศนคติในการใช้งานแอปพลิเคชัน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลทางอ้อม ปัจจัยรองลงมาคือ บรรทัดฐานทางสังคมฐาน ซึ่งปัจจัยทางอ้อม โดยทั้ง 2 ปัจจัยนี้ส่งผลมายัง ความตั้งใจจะใช้เทคโนโลยีและความคุ้มค่าในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันตามโครงการของรัฐบาล และส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการใช้จนไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีในใช้รับเทคโนโลยีและความคุ้มค่าในการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชันตามโครงการของรัฐบาล

การอภิปรายผล

การรับรู้จำนวนผู้ใช้บริการ (Perceived Number of peers) X2 การรับรู้ถึงการใช้งานข้ามแพลตฟอร์ม Perceived number of Cross-PF) มุมมองผลประ โยชน์ที่ได้รับ (Perceived Complement) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันโครงการภาครัฐ คือ การรับรู้จำนวนผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศจีนาฏ เรืองกุน, ศุภธิดา หัสดิน, พบกานต์ อาวัชนา การสำนักวิชาการจัดการมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง (2021) ศักยภาพของโครงการ “เราเที่ยวด้วยกัน”: จากมุมมองของนักเที่ยวไทยและผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงราย งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่

ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ เราเที่ยวด้วย ของนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและวิเคราะห์ศักยภาพของโครงการ เราเที่ยวด้วยกัน งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการ เราเที่ยวด้วย ของนักท่องเที่ยวและผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและวิเคราะห์ศักยภาพของโครงการ เราเที่ยวด้วยกัน ผลการศึกษาพบว่า โครงการ เราเที่ยวด้วยกัน เป็นมาตรการที่ช่วยกระตุ้นความต้องการเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยว ในมุมมองของนักท่องเที่ยว จำนวนสิทธิและเงินสนับสนุนรวมไปถึงความน่าสนใจของที่พัก ร้านอาหาร และแหล่งท่องเที่ยวที่เข้าร่วมโครงการ เป็นเหตุสำคัญในการตัดสินใจเข้าร่วมโครงการนี้

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการศึกษา ภาครัฐ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญด้านทัศนคติของการใช้งานแอปพลิเคชัน ให้ผู้ใช้งานรู้สึกในด้านดีในการใช้งานไม่มีความคิดในเชิงลบ ไม่ให้เกิดแนวคิดต่อต้านแอปพลิเคชัน และมีการประชาสัมพันธ์ถึงจำนวนเงินที่นำมาใช้ที่มีในแอปพลิเคชัน เพื่อให้ประชาชนเกิดความมั่นใจ และทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานเพิ่มมากขึ้น และเพิ่มช่องทางการเลือกซื้อให้หลากหลายต่อความต้องการของประชาชน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ อาจารย์ ดร.ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องในการเก็บข้อมูล ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

ปทุมมา กัญญาไทร และศรีสมร ผ่องพุฒิ. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการเช่า รถยนต์แอปพลิเคชัน เอแซ็ป และเอวิส*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

ไพชยนต์ แย้มพราย. (2562). *การยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันการชำระเงินดิจิทัลของ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

ภัสสร ยุบลเพ็ชร. (2562). *การยอมรับเทคโนโลยี และ พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอางออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

สุรพงษ์ แดงผ่องศรี และ วาสุกาญจน์ งามโฉม (2562). *ดัชนีเปรียบเทียบระดับการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมการใช้แอพพลิเคชัน อินสตาแกรม และ ทวิตเตอร์.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม.

ความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการคนละครึ่งเฟส 3 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Satisfaction Customers' The Government's Co-Payment Scheme Phase 3, in the Bangkok and Metropolitan Region

ทิพวรรณ ใสสะอาด[1] ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์[2] กนต์ณัฐ ปู่เกตุแก้ว[3] และวุฒิศักดิ์ เจริญวงศ์มิตร[4]

Thipphawan Saisaart[1] Thanyanan Worasesthaphong[2] Konnut Pugatekaew[3] and Wutthisak charoenwongmit[4]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: thipphawan.sai@rmutr.ac.th[1], than.wr@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างดัชนีเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการคนละครึ่งเฟส 3 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 451 คน จากผู้ใช้แอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย และการวิเคราะห์ตัวแปรทวินาม ผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าใช้บริการของโครงการคนละครึ่งเฟส 3 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีระดับความพึงพอใจ จากการใช้บริการในระดับที่ สูงกว่าลูกค้าที่ใช้บริการของโครงการคนละครึ่งเฟส 1-2

คำสำคัญ: ดัชนีความพึงพอใจ โครงการคนละครึ่งเฟส 3

Abstract

The purpose of this research was to construct index to compare levels of customers'satisfaction Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index model. Stratified random sampling technique was applied to select 451 person from application users to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by factor analysis and bivariate analysis. Research findings revealed that levels of customers' satisfaction the government's co-payment scheme phase 3, in the Bangkok and Metropolitan Region were significantly indifferently from those of from using the service

Keywords: Customers' Satisfaction Index, The government's co-payment scheme phase 3

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

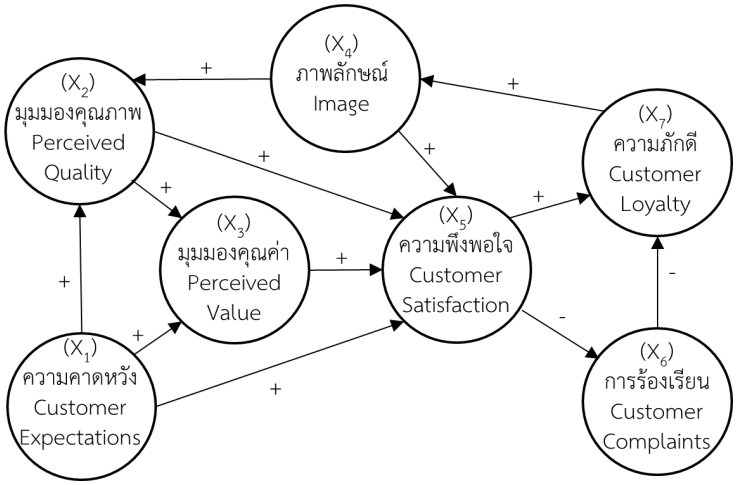
จากสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา เป็นการแพร่ระบาดทั่วโลกที่รู้จักกันในชื่อ “โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID–19; โควิด-19)” โดยในประเทศไทยก็มีผู้ติดเชื้อด้วยเช่นกัน ทำให้มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจในประเทศไทย ทำให้ประชาชนขาดกำลังซื้อสินค้าและบริการในชีวิตประจำวัน ได้ไม่เต็มที่ การแพร่ระบาดของโควิด-19 รอบใหม่ช่วงปลายปี 63 ได้กลับมาสร้างความหนักใจให้คนทั่วประเทศอีกครั้ง ด้วยตัวเลขผู้ติดเชื้อที่เพิ่มขึ้นทุกวัน ความเสียหายจากโควิด-19 ต่อเศรษฐกิจไทย ในปี 63 เริ่มขึ้นตั้งแต่ช่วงไตรมาส 2 ที่รัฐบาลมีการประกาศล็อกดาวน์ โดยคาดว่ามีความเสียหายรวมต่อวันราว 10,000-20,000 ล้านบาท ทำให้การเติบโตทางเศรษฐกิจตกต่ำ และเลวร้ายกว่าช่วงวิกฤติต้มยำกุ้ง ปี 2540 พิษโควิดรอบ 2 ครั้งนี้ ได้ทำให้รัฐบาลมีความพยายามฟื้นฟู เยียวยาคนในประเทศด้วยมาตรการต่าง ๆ ของภาครัฐ ภาคธุรกิจ-บริการ ร้านอาหาร การท่องเที่ยว และเกษตรกร ที่คาดว่าจะเก็บเกี่ยวรายได้ช่วงปีใหม่ต่างได้รับผลกระทบ โดยคาดว่าความเสียหายในช่วงสิ้นปี อยู่ที่ 45,000 – 60,000 ล้านบาท ในช่วงต้นปี 2564 พิษโควิด 19 รอบ 2 ได้กลับมาอีกครั้ง ทำให้เริ่มเห็นสัญญาณของการจับจ่ายที่น้อยลง อัตราการว่างงานที่ยังอยู่ในระดับสูง การชะลอขอพักหนี้ คณะกรรมการร่วมภาคเอกชน 3 สถาบัน (กกร.) ประกอบด้วย สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย โดยมีความเห็นว่า ภาครัฐควรเร่งหามาตรการ ควบคุมโรคระบาดและช่วยเหลือผู้ประกอบการและแรงงานที่ได้รับผลกระทบเป็นอันดับแรก ประสิทธิภาพ และให้ภาครัฐเร่งดำเนินการเรื่องงบประมาณช่วยเหลือ โดยกำหนดวิธีการให้ชัดเจนปฏิบัติได้เร็ว เพราะเห็นว่าจะสามารถช่วยพยุงเศรษฐกิจได้ ซึ่งอาจทำได้ โดยการต่ออายุโครงการคนละครึ่ง มาตรการลดภาระค่าใช้จ่ายให้ประชาชนและผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบ

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า โครงการคนละครึ่งเฟส 3 จะได้รับความพึงพอใจจากลูกค้าจากการใช้บริการในระดับที่สูงกว่ากัน ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างดัชนีเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการใช้บริการคนละครึ่งเฟส 3 โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิเคราะห์ไว้ว่าปัจจัยความคาดหวังของลูกค้า จะเป็นปัจจัยหลักที่กำหนดมุมมองคุณภาพ ทั้ง 2 ปัจจัย จะส่งผลไปยังมุมมองคุณค่าของลูกค้า และทั้ง 3 ปัจจัยจะส่งผลไปยังความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า ซึ่งถ้าลูกค้าไม่พึงพอใจก็จะทำการร้องเรียน และทำให้ส่งผลต่อความภักดีลดลง เมื่อลูกค้ามีความพึงพอใจก็จะส่งผลทางบวกไปยังความภักดี และภาพลักษณ์และสะท้อนกลับไปยังมุมมองคุณภาพ และความพึงพอใจรวมด้วย

โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

H1 : ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการโครงการคนละครึ่งเฟส 3 มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพ

H2 : ความคาดหวัง และมุมมองคุณภาพ ของผู้ใช้บริการโครงการคนละครึ่งเฟส 3 มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการมุมมองคุณค่า

H3 : ความภักดีของผู้ใช้บริการโครงการคนละครึ่งเฟส 3 มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อภาพลักษณ์

H4 : ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการโครงการคนละครึ่งเฟส 3 มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจ

H5 : ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการโครงการคนละครึ่งเฟส 3 มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการแนะนำ

H6 : ความพึงพอใจ และการแนะนำ ของผู้ใช้บริการโครงการคนละครึ่งเฟส 3 มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดี

H7 : ภาพลักษณ์ความพึงพอใจ การแนะนำ และความภักดีของผู้ใช้บริการโครงการคนละครึ่ง เฟส 3 มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อโอกาสในการใช้ซ้ำ

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้บริการโครงการคนละครึ่งเฟส 3 ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 451 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ/ประสบการณ์ในการใช้	เฟสที่ 1 และเฟสที่ 2	เฟสที่ 3	รวม
ชาย	38	95	133
	28.57%	71.43%	100%
หญิง	160	158	318
	50.31%	49.69%	100%
รวม	198	253	451
	43.90%	56.10%	100%

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” (G-wallet) ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 ที่มีการตอบคำถามมากที่สุด คือ กลุ่มเพศหญิง มีจำนวน 318 คน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการเข้าร่วมโครงการคนละครึ่งในเฟสที่ 1 และเฟสที่ 2 มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 50.31 และกลุ่มที่มีการตอบน้อยที่สุด คือ กลุ่มเพศชาย มีจำนวน 133 คน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการเข้าร่วมโครงการคนละครึ่งในเฟสที่ 3 มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 จะเห็นได้ว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามทุกเพศ จะมีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” (G-wallet) ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 มากที่สุด มีจำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 56.10

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของโครงการคนละครึ่งเฟส 3

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาในการวิเคราะห์และสร้างดัชนีวัดระดับความพึงพอใจ โดยการใช้การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และวิธีการศึกษาเปรียบเทียบดัชนีระดับความพึงพอใจ โดยใช้การทดสอบสมมติฐานแบบตัวแปรสองตัว (Bivariate Analysis) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย โดยใช้วิธีการทางสถิติ t-test และ ANOVA F-test

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ใช้บริการโครงการคนละครึ่งเฟส 3 ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 451 คน ซึ่งแบ่งตามประสบการณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน เป็นเฟส 1 และเฟส 2 ร้อยละ 56 และเฟส 3 ร้อยละ 44 ความถี่ในการงานแอปพลิเคชัน เป็นสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง ร้อยละ 34 สัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง ร้อยละ 48 มากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 11 และน้อยกว่าเดือนละ 2 ครั้ง ร้อยละ 7 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยใน

การซื้อสินค้า เป็นน้อยกว่า 100 บาท ร้อยละ 5 101-200 บาท ร้อยละ 53 201-300 บาท ร้อยละ 20 และมากกว่า 300 บาท ร้อยละ 22

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการสร้างดัชนีวัดระดับความพึงพอใจจากแบบสอบถามด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ (Reliability)

Item	Factor Loading	%Total Variance	Cronbach Alpha
ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)		**0.9166**	**0.9692**
เป็นโครงการที่คุ้มค่า	0.9593		
ใช้งานสะดวก	0.9704		
มีร้านค้าให้เลือกหลากหลาย	0.9501		
มีความปลอดภัยในการใช้งาน	0.9496		
มุมมองด้านคุณภาพ (Perceived Quality)		**0.9181**	**0.9699**
เป็นโครงการที่คุ้มค่า	0.9659		
ใช้งานสะดวก	0.9670		
มีร้านค้าให้เลือกหลากหลาย	0.9615		
มีความปลอดภัยในการใช้งาน	0.9380		
มุมมองด้านคุณค่า (Perceived Value)		**0.9021**	**0.9631**
ใช้งานสะดวก คุ้มค่า	0.9681		
สิทธิประโยชน์ที่ได้รับคุ้มค่า	0.9616		
มีร้านค้าให้เลือกหลากหลาย	0.9523		
มีความคุ้มค่ามากกว่าโครงการอื่น ๆ ในแอปพลิเคชันเป๋าตังค์	0.9163		
ภาพลักษณ์ (Image)		**0.8595**	**0.9450**
ได้รับประโยชน์จากโครงการของรัฐ	0.9385		
โครงการ ฯ มีรูปแบบที่ทันสมัย	0.8985		
มีบริการที่หลากหลาย	0.9152		
มีบริการที่ปลอดภัย	0.9551		
ความพึงพอใจ (Customer Stisfaction)		**0.9306**	**0.9746**
ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการ	0.9645		
ใช้งานง่าย	0.9697		

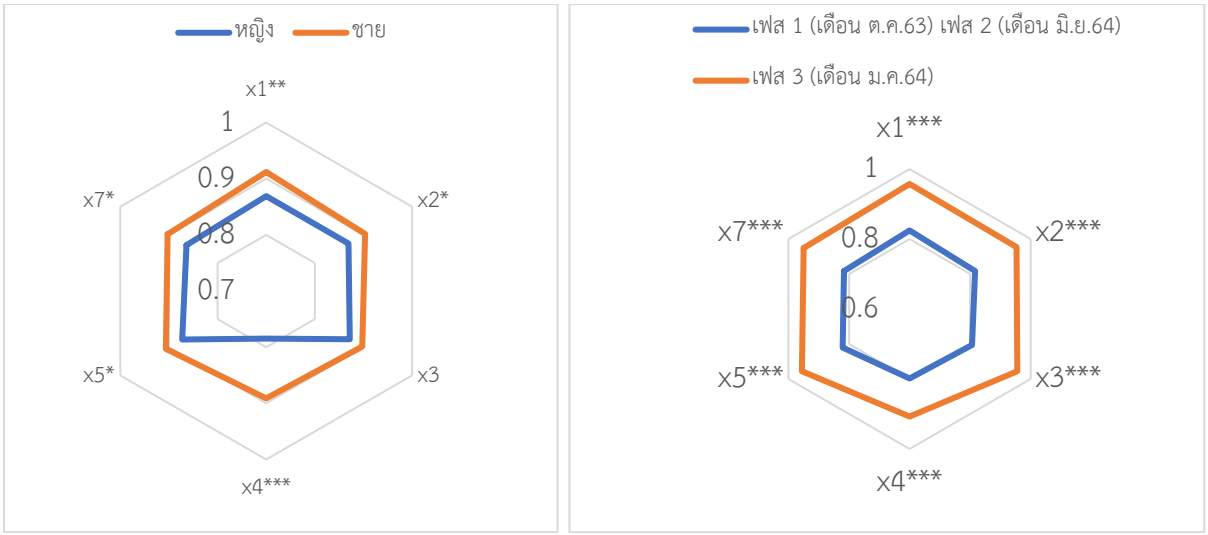
มีความปลอดภัยในการใช้งาน	0.9590		
โดยรวมพึงพอใจกับโครงการ	0.9657		
การแนะนำ (Customer Complaints)		0.9214	0.9556
ร้องเรียนปัญหาไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	0.9675		
บอกปัญหาให้กับคนที่ท่านรู้จัก	0.9607		
บอกปัญหาในสื่อสังคมออนไลน์	0.9514		
ความภักดี (Customer Loyalty)		0.9676	0.9664
ท่านจะบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ท่านได้รับจากการใช้โครงการไปยังคนที่ท่านรู้จัก	0.9837		
ท่านจะยังคงเลือกใช้โครงการต่อไปในอนาคต	0.9837		

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้Reliability) ของแบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อโครงการคนละครึ่งเฟส 3 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีปัจจัยที่ใช้ในการวิเคราะห์ทั้งหมด จำนวน 7 ปัจจัย และมีข้อคำถามที่เป็นตัวแปรทั้งหมด จำนวน 25 ตัวแปร ซึ่งค่า Total Variance และ Cronbach Alpha ที่ได้ ของปัจจัยทุกตัวมีค่าสัมประสิทธิ์ที่เหมาะสม ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.7 ในทุกปัจจัย เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีการให้คะแนนไปในทิศทางเดียวกันทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับดีมาก สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และสามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีความน่าเชื่อถือได้ในทุก ๆ ปัจจัย

ผลการเปรียบเทียบดัชนีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการคนละครึ่งเฟส 3 ดังแสดงดังตารางที่ 3 และรูปที่ 2

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบค่าดัชนีระดับความพึงพอใจ

	จำนวน	**คาดหวัง**	**คุณภาพ**	**คุณค่า**	**ภาพลักษณ์**	**พึงพอใจ**	**แนะนำ**	**ภักดี**
เพศ								
1. ชาย	133	0.868	0.869	0.871	0.784	0.872	0.804	0.863
2. หญิง	318	0.911	0.903	0.897	0.891	0.906	0.774	0.902
t-test		2.307**	1.729*	1.376	5.973***	1.811*	0.957	1.936*
ประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันเป๋าตังค์ในโครงการคนละครึ่ง								
1. เฟสที่1 -2	198	0.825	0.816	0.806	0.799	0.821	0.625	0.816
2. เฟส 3	253	0.957	0.953	0.955	0.907	0.955	0.907	0.949
t-test		52.033***	49.093***	58.745***	34.515***	55.874***	82.890***	46.535***



รูปที่ 3 กราฟเรดาร์จำแนกตามเพศ และประสบการณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชันเป๋าตังค์ในโครงการคนคนละครึ่ง

จากตารางที่ 3 และจากรูปที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการของโครงการคนละครึ่งเฟส 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง ให้ความสำคัญกับ ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ และความภักดี สูงกว่าเพศชาย

และจากการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการของโครงการคนละครึ่งเฟส 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้แอปพลิเคชันเป๋าตังค์ ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 ให้ความสำคัญปัจจัยด้านความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การแนะนำ และความภักดี มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์การใช้แอปพลิเคชันเป๋าตังค์ ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 1 และ เฟส 2 ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากผู้ใช้แอปพลิชันเป๋าตัง ผ่านโครงการคนละครึ่งเฟส 3 ส่วนใหญ่เคยใช้แอปพลิชันเป๋าตังผ่านโครงการอื่น ๆ ของภาครัฐมาก่อน ทำให้ผู้ใช้แอปพลิเคชันเรียนรู้การใช้งานในโครงการคนละครึ่งช่วงเฟส 1 และเฟส 2 ส่งผลให้ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการคนละครึ่งทั้ง 2 เฟส

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการทดสอบสมมุติฐาน เพื่อหาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของดัชนีความพึงพอใจโดยใช้แบบจำลองสมการถดถอย (Linear Regression model) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, 0.05 และ 0.1 ได้ผลดังนี้

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 451 คน ภาพลักษณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อโอกาสกลับมาใช้ซ้ำอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อโอกาสกลับมาใช้ซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 การร้องเรียน มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อโอกาสกลับมาใช้ซ้ำ อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติ 0.1 และความภักดี มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อโอกาสกลับมาใช้ซ้ำอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทุกตัวแปรเป็นไปตามสมมติฐาน

การอภิปรายผล

จากการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ตอบแบบสอบถามจำนวน 451 ชุด ของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของโครงการคนละครึ่งเฟส 3 ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล สามารถอภิปรายได้ว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คุณภาพของผู้ใช้บริการ คุณค่าของผู้ใช้บริการ ภาพลักษณ์เป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อีกทั้งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ยังส่งผลต่อข้อเสนอแนะและความภักดีของผู้บริโภคอีกด้วย ซึ่งจะพบว่ามีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของ ACSI ที่ผู้วิจัยใช้เป็นต้นแบบในการศึกษาครั้งนี้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรฐา เสือนาค (2562) และ ศิริพงษ์ ศรีใสไพร (2562)

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่สำคัญซึ่งส่งผลต่อการใช้บริการของโครงการคนละครึ่งเฟส 3 ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล เพื่อสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยนี้ไปใช้ในการพัฒนาการบริการของโครงการคนละครึ่งให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นได้ โดยโครงการของรัฐ สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาโครงการคนละครึ่งให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า เนื่องจากความคาดหวังเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของผู้ใช้บริการและส่งผลทางอ้อมต่อคุณค่าของผู้ใช้บริการผ่านปัจจัยด้านคุณภาพของผู้ใช้บริการ ซึ่งทั้งสองปัจจัยดังกล่าวส่งผลโดยตรงทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยเมื่อผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ จะทำให้เกิดความภักดีและกลับมาใช้บริการโครงการคนละครึ่ง ซึ่งจะทำให้โครงการของรัฐเกิดเสถียรภาพ อีกทั้งจากข้อมูลการวิจัย พบว่า ถึงแม้ว่าผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจแต่ยังคงมีข้อเสนอแนะ ซึ่งถือได้ว่าเป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้สามารถใช้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือมาใช้ปรับปรุงโครงการของรัฐ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้บริการ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลงานวิจัยจะสามารถช่วยให้ผู้ที่ใช้บริการโครงการรัฐ รวมถึงผู้ที่ต้องการข้อมูลไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์และนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

จิรฐา เสือนาค. (2562). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลในเขตภาคใต้ตอนบน.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

ธนพร ทองทวี. (2562). *การใช้ซ้ำของบริการธนาคารพาณิชย์และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อบริการธนาคารในเขตภาคใต้ตอนบน.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

นรินทิพย์ คำเนตร. (2559). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินการบริการ KTB netbank กับ SCB Easy ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.* (การศึกษาอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

ศุภรัตน์ ถาวรชื่น. (2560). *ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน KTB netbank ของผู้รับบริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สาขาสื่อสารมวลชน วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

อภิวรรณ์ หมื่นสะอาด และพิทยา ผ่อนกลาง. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโมบายแบงก์กิ้งของผู้ใช้บริการจังหวัดนครราชสีมา.* วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). “The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings.” *Journal of Marketing, 60* (October),7-18.

ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

Satisfaction of Government Visitors to the Quality of Service of Government Agencies in the Upper South Province

ทวีทรัพย์ กลางคาร[1] และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์[2]

Taweesup Klangklan[1] and Thanyanan Worasesthaphong[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: tonnam_yoo@hotmail.com, than.wr@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 442 คน จากผู้ใช้บริการของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองคุณค่า มุมมองคุณภาพ ภาพลักษณ์ และความคาดหวัง

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

Abstract

The research aims to study factors affecting the satisfaction of government visitors to the quality of service of government agencies in the Upper South Province, with the framework of applied research from the American Customer Satisfaction Index Model Theory. How to explore Collect data with a classy sampling method 442 people from government agencies in the Upper South Province to complete questionnaires and analyze data with linear regression equation models. The results showed that factors that statistically significantly affected the satisfaction of service users of government agencies in the Upper South Province included value perspectives, quality perspectives. Image and expectations

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model of Government Agencies in Upper South Province

บทนำ

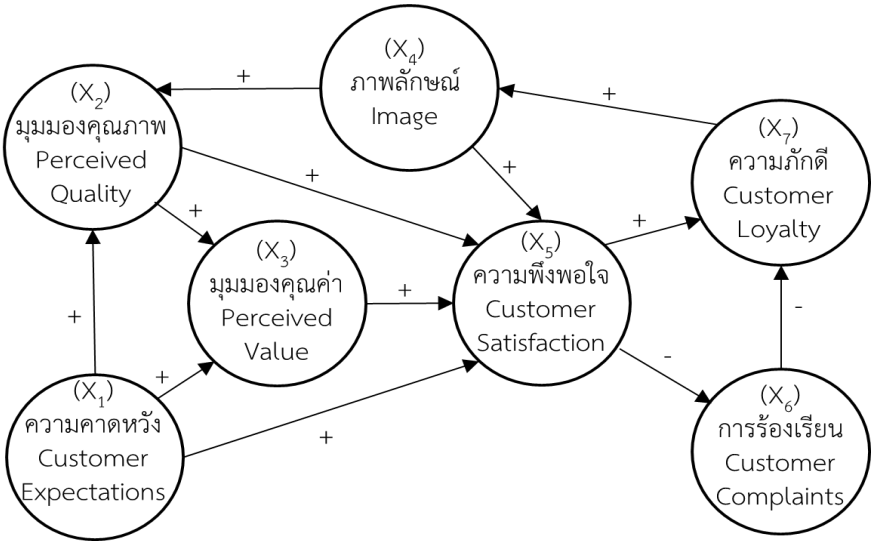
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศาลยุติธรรมเป็นองค์กรอิสระตามกฎหมาย มีหน่วยงานธุรการที่เรียกว่าสำนักงานศาลยุติธรรม โดยมีเลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมเป็นผู้บังคับบัญชาขึ้นตรงต่อประธานศาลฎีกา ซึ่งตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543 มาตรา 6 สำนักงานศาลยุติธรรมมีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวกับงานธุรการของศาลยุติธรรม งานส่งเสริมงานตุลาการและงานวิชาการ ทั้งนี้ เพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้แก่ศาลยุติธรรม รวมทั้งเสริมสร้างให้การพิจารณาพิพากษาคดีเป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ มาตรา 7 ให้สำนักงานศาลยุติธรรมจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำศาลยุติธรรมทุกแห่งให้เพียงพอที่จะรับผิดชอบงานธุรการ งานช่วยค้นคว้าทางวิชาการแก่ผู้พิพากษา รวมตลอดทั้งการประสานงานกับส่วนราชการต่าง ๆ และงานอื่นใดตามที่ศาลยุติธรรมมอบหมาย และระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลยุติธรรม พ.ศ. 2552 ข้อ 5 ให้เลขาธิการสำนักงานศาลยุติธรรมจัดระบบบริหารการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาลยุติธรรม จัดให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนของศาลยุติธรรมเป็นภารกิจสำคัญที่ต้องดำเนินการต่อเนื่องเป็นราชการประจำพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับภารกิจ จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของข้าราชการศาลยุติธรรมและพนักงานต้อนรับให้มีจิตใจให้บริการและทัศนคติที่ดีต่อการบริการแก่ประชาชน และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2561-2564 ยุทธศาสตร์ T (Trusted Pillar) เพิ่มความเชื่อมั่นศรัทธาในการอำนวยความยุติธรรม โดยพัฒนาหลักสูตรและฝึกอบรมพนักงานต้อนรับที่เป็นไปตามมาตรฐานโดยเน้นอบรมความรู้ด้านกฎหมายระบบงานศาล การประชาสัมพันธ์ให้แก่พนักงานต้อนรับประจำศาลยุติธรรมและกระตุ้นจิตสำนึกในการให้บริการของข้าราชการศาลยุติธรรม ซึ่งศาลยุติธรรมทั่วประเทศมีระบบการอำนวยความสะดวกและการให้บริการในรูปแบบของการประชาสัมพันธ์เชิงรุก โดยจัดให้มีพนักงานต้อนรับประจำศาลที่มีความพร้อมและมีจิตสำนึกในการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือและชี้แนะให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการศาล เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ศาลยุติธรรมและประชาชน ผู้มาติดต่อราชการศาลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศาลยุติธรรมที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

ดังนั้น ศาลจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมที่มีการให้บริการประชาชนซึ่งถือได้ว่าเป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญและเป็นนโยบายของสำนักงานศาลยุติธรรมเพื่อเป็นการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการในด้านต่าง ๆ ของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีความเชื่อมั่นว่าจะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

กรอบแนวคิดงานวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ผู้วิจัยได้นำแบบจำลองแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของผู้บริโภคชาวอเมริกัน American Customer Satisfaction Index (ACSI) และโอกาสในการกลับมาใช้ซ้ำ



รูปที่ 1 แสดงกรอบแนวคิด ACSI และการกลับมาใช้ซ้ำ

ที่มา: Fornell et. al. (1996 อ้างถึงใน สุธิดา ปฏิสัมภิทาวงศ์. 2558. น. 10-11)

สามารถอธิบายได้ว่าความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) จะเป็นปัจจัยที่จะส่งผลในทางบวกไปยังมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) มุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการ (Perceived Value) และความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ซึ่งมุมมองคุณภาพจะส่งผลต่อเนื่องในทางบวกไปยังมุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการ และความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนมุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการจะส่งผลต่อเนื่องในทางบวกไปยังความพึงพอใจของลูกค้า ที่จะสามารถจัดทำต่อเป็นดัชนีวัดความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) หากลูกค้าไม่พึงพอใจก็จะทำการร้องเรียน (Customer Complains) ซึ่งจะส่งผลเชิงลบต่อความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) ด้วยเช่นกัน โดยผู้วิจัยได้เพิ่มมุมมองด้านภาพลักษณ์ (Image) เข้าไปเพิ่มในแนวคิดการสร้างดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้า (ACSI) โดยจะส่งผลต่อมุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการของลูกค้า จากแนวคิดที่ว่าภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจสัมพันธ์โดยตรงกับพฤติกรรมของผู้บริโภคซึ่งกว่าผู้บริโภคเป้าหมาย (Target Consumer) แต่ละรายจะเปลี่ยนฐานะมาเป็นลูกค้าต้องผ่านการรับรู้จนเกิดเป็นความรู้และความรู้สึกที่ดีต่อสินค้าและบริการ ให้เกิดพฤติกรรมการบริโภคในที่สุด ส่วนความภักดี (Customer Loyalty) ส่งผลในเชิงบวกต่อโอกาสใช้ซ้ำ (Re-visit) และ

ภาพลักษณ์ (Image) ส่งผลในเชิงบวกต่อโอกาสใช้ซ้ำ (Re-visit) เช่นเดียวกับความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ส่งผลในเชิงบวกต่อโอกาสใช้ซ้ำ (Re-visit)

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ผู้ใช้บริการของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จำนวน 442 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงอายุ	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	40	71	111
	36.04%	63.96%	100%
31 – 40 ปี	37	72	109
	33.94%	66.06%	100%
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	124	98	222
	55.86%	44.14%	100%
รวม	201	241	442
	45.47%	53.53%	100%

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน มีทั้งหมด 3 กลุ่มอายุ กลุ่มที่มีการตอบคำถามมากที่สุด คือ กลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 222 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 44.14 และเพศชาย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 55.86 รองลงมาลำดับที่ 2 คือ กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีจำนวน 111 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 63.96 และเพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 36.04 และกลุ่มที่มีการตอบคำถามน้อยที่สุด คือ กลุ่มอายุ 31 - 40 ปี มีจำนวน 109 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 66.06 และ เพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 33.94

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$
$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$
$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$
$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$
$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$
$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{6i} = การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผลการวิเคราะห์ด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 442 คน พบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้างทั่วไป รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 15,001-30,000 บาท สถานะของผู้ใช้บริการ คือ ทนายความ มาติดต่อราชการน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน ใช้เวลาในการติดต่อราชการ น้อยกว่า 2 ชั่วโมง ส่วนใหญ่จะมาคัดถ่ายเอกสาร รองลงมา มาฟังคำพิพากษา วางเงินและรับเงินค่าเสียหาย นัดไกล่เกลี่ย ประกันตัว ยื่นอุทธรณ์/ฎีกา รายงานตัว นัดสืบพยาน และนัดแจ้งสิทธิ เป็นลำดับ ส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อ

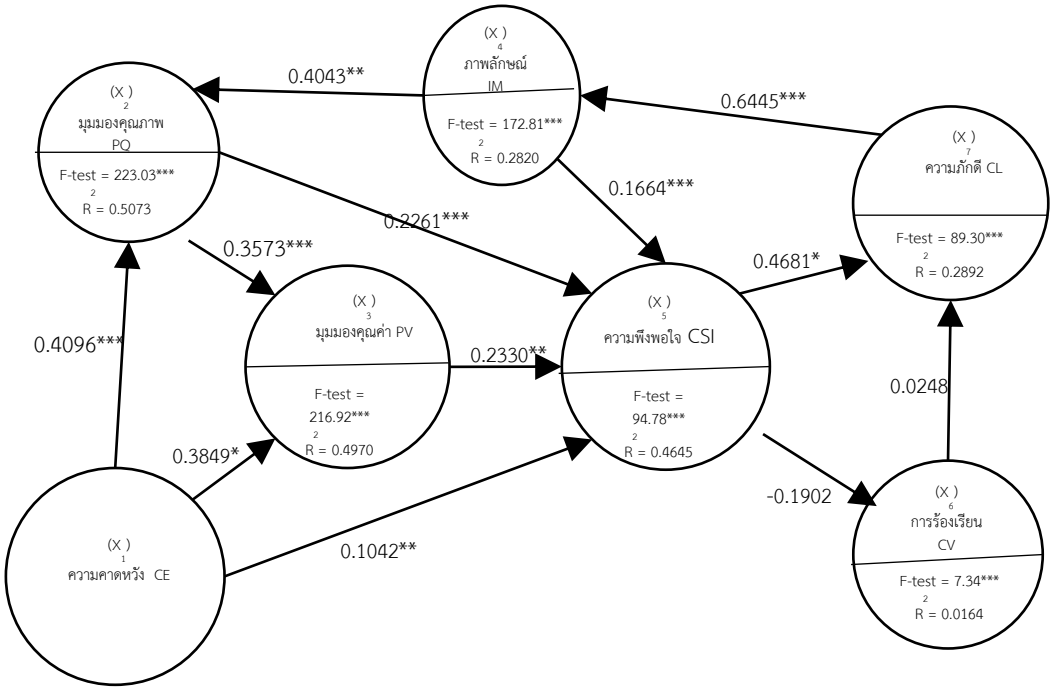
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองภาพลักษณ์ โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตาราง 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอย ด้วยวิธีการประมาณค่า OLS (ML)

	PQ	PV	IM	CSI	CV	CL
CE (X1)	0.4069***	0.3849***		0.1042**		
PQ (X2)		0.3573***		0.2261***		
PV (X3)				0.2330***		
IM (X4)	0.4043***			0.1664***		
CSI (X5)					-.1902***	0.4681***
CV (X6)						0.0248
CL (X7)			0.6445***			
N	442.0000	442.0000	442.0000	442.0000	442.0000	442.0000
rss	8.5565	8.2718	10.8105	7.3250	29.6712	7.2651
ll	244.5904	252.0681	192.9137	278.9318	-30.2205	280.7476
F	226.03***	216.92***	172.81***	94.78***	7.34***	89.30***
r2	0.5073	0.4970	0.2820	0.4645	0.0164	0.2892
r2_a	0.5051	0.4947	0.2804	0.4596	0.0142	0.2859

หมายเหตุ CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CC = Customer Complaints, CL= Customer Loyalty

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง มีอายุระหว่าง 41- 50 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้างทั่วไป รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 15,001-30,000 บาท สถานะของผู้ใช้บริการ คือทนายความ มาติดต่อราชการน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน ใช้เวลาในการติดต่อราชการน้อยกว่า 2 ชั่วโมง ส่วนใหญ่จะมาคัดถ่ายเอกสาร รองลงมา มาฟังคำพิพากษา วางเงินและรับเงินค่าเสียหาย นัดไกล่เกลี่ย ประกันตัว ยื่นอุทธรณ์/ฎีกา รายงานตัว นัดสืบพยาน และนัดแจ้งสิทธิ เป็นลำดับ ส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ประกอบด้วย มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยปัจจัยด้านมุมมองคุณค่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงสุด

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยสรุปว่า ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่ามีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของ ACSI ที่ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นต้นแบบในการศึกษาครั้งนี้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมพล ชูสนุก มิลินลดา กุลนายุ ฉวีวรรณ ชูสนุก สุภาพร เพ่งพิศ (2559, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อคุณค่าที่รับรู้

ความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของ ผู้ใช้บริการคลินิกเสริมความงามในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า คุณค่าที่รับรู้ในการใช้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจในการใช้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน คือ ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ซึ่งปัจจัยด้านมุมมองคุณค่าส่งผลต่อความพึงพอใจสูงที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะเพิ่มเติมว่า หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับมุมมองคุณค่าต่อการให้บริการให้มากยิ่งขึ้น โดยการเน้นย้ำเรื่องคุณภาพของการให้บริการที่มีความคุ้มค่า ความรวดเร็วของการให้บริการ ความถูกต้องของข้อมูล และมีการให้บริการที่ดี

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

สำนักคณะกรรมการข้าราชการศาลยุติธรรม(ก.ศ.). (2564). *กฎหมาย/ระเบียบ/หนังสือเวียน/คู่มือพระราชบัญญัติระเบียบบริหารศาลยุติธรรม พ.ศ. 2543 และที่แก้ไขเพิ่มเติม.* สืบค้นจาก https://ojoc.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/cid/1440/iid/9711

สำนักงานศาลยุติธรรม. (2564). *แผนยุทธศาสตร์ศาลยุติธรรม พ.ศ. 2561-2564*. สืบค้นจาก https://oppb.coj.go.th/th/content/category/detail/id/8/cid/8255/iid/17942

อัมพล ชูสนุก, มิลินลดา กุลนายุ, ฉวีวรรณ ชูสนุก, สุภาพร เพ่งพิศ. (2559). *อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อคุณค่าที่รับรู้ ความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการคลินิกเสริมความงามในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการ Veridian E –Journal,Silpakorn University, 9*(1), 1565 - 1584.

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). “The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings.” *Journal of Marketing, 60* (October), 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการคนพิการของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

Factors Affecting Customers Satisfaction of Service Users of Service Centers for People with Disabilities of Government Agencies in the Upper Southern Provinces

พิชญาฎา นาคนงนุช[1] และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์[2]

Pichayada Narknongnut[1] and Thanyanan Worasesthaphong[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: Pichayanark@hotmail.com[1], than.wr@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการคนพิการของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน จากผู้ใช้บริการศูนย์บริการคนพิการของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการคนพิการของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ศูนย์บริการคนพิการ หน่วยงานราชการ

Abstract

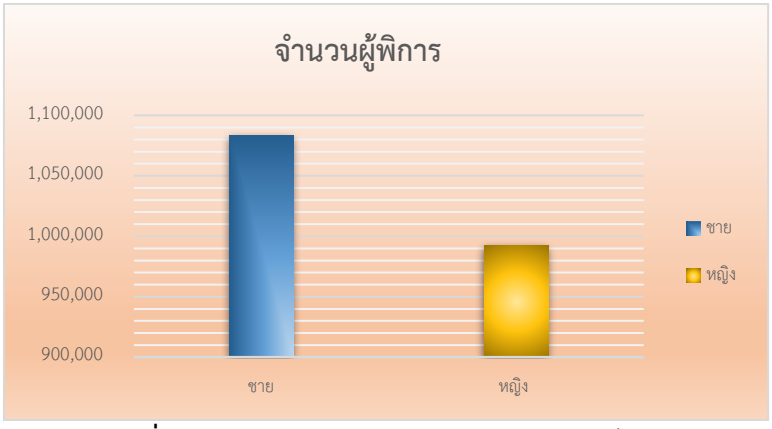
The purpose of this research was to determine factors affecting customer satisfaction of service users of the service center for the disabled of government agencies in the upper southern provinces Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 400 from service users of the service center for the disabled of government agencies in the upper southern provinces to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer satisfaction of Service users of the service center for the disabled of government agencies in the upper southern provinces consisted of Image.

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, service center for people with disabilities, government agency

บทนำ

การพัฒนาประเทศทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมที่จะนำไปสู่ความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่มีบทบาทโดยตรงต่อการพัฒนาประเทศในทุกระดับ ดังนั้นประเทศใดมีทรัพยากรมนุษย์ที่พร้อมด้วยศักยภาพทั้งทางร่างกายจิตใจ สติปัญญา ถือว่าประเทศนั้นเป็นประเทศที่พัฒนาและประสบผลสำเร็จ แต่ในความเป็นจริงไม่ว่าประเทศจะเจริญและพัฒนาก้าวหน้าก็ยังมีประชากรจำนวนหนึ่งในสังคมนั้นที่มีความพิการ มีความบกพร่องทางร่างกาย พฤติกรรมและจิตใจรวมอยู่ด้วย

ในยุคที่สังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประชากรของประเทศมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นซึ่งในจำนวนประชากรดังกล่าวนี้ มีประชากรกลุ่มหนึ่งที่เป็นกลุ่มบุคคลที่ต้องได้รับการดูแลเป็นพิเศษ คือ กลุ่มคนพิการ โดยประเทศไทยมีจำนวนคนพิการ (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธ.ค.2563) มีจำนวนคนพิการประมาณ 2,076,313 คน โดยเป็นผู้ชายมากกว่าผู้หญิง ซึ่งเป็นผู้ชาย 1,083,556 คน หรือคิดเป็น 52.21% และผู้หญิง 992,757 คน หรือคิดเป็น 47.79% (กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2563, ระบบออนไลน์) และส่วนมากเป็นคนพิการที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ชนบท



รูปที่ 1 แผนภูมิแสดงจำนวนผู้พิการในประเทศไทย

ที่มา: กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

นับตั้งแต่การประกาศใช้พระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ.2534 จนถึงปัจจุบันมีปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นตามมา คือ มีการปรับเปลี่ยนมุมมองของสังคมจากการมองความพิการในลักษณะปัญหาทางการแพทย์ของปัจเจกบุคคลสู่การมองความพิการในลักษณะปัญหาทางสังคมที่ความพิการมิได้เกิดและแก้ไขได้ในส่วนปัจเจกบุคคลเท่านั้น แต่จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขที่เงื่อนไขทางสังคมด้วยทั้งระบบความเชื่อค่านิยม การนิยามความหมายและคุณค่าต่อความพิการ และสภาพแวดล้อมให้คนทุกคนในสังคมที่แตกต่าง

หลากหลาย สามารถใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างเท่าเทียมมีสิทธิความเป็นพลเมือง หรือการเป็นสมาชิกของสังคมอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งนอกจากการพยายามปรับปรุงแก้ไขข้อจำกัดทางสังคมในทุก ๆ ด้านที่มีต่อคนพิการทั้งทางด้านการแพทย์ สาธารณสุข การศึกษา และการประกอบอาชีพแล้ว ยังให้ความสำคัญเกี่ยวกับทัศนะและท่าทีของสังคมควรมีต่อคนพิการไว้อย่างชัดเจนมากขึ้น (สุกานดา ปัญญาโฉม, 2553, น. 5-6) สะท้อนให้เห็นว่าภาครัฐและภาคสังคมได้ให้ความสำคัญและปรับมุมมองต่อปัญหาความพิการที่มิเพียงปัญหาด้านสมรรถภาพและให้ความสำคัญของความเป็นอยู่ด้านสังคมด้วยโดยมีการพัฒนางานด้านคนพิการอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะการตราพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ.2556 เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน

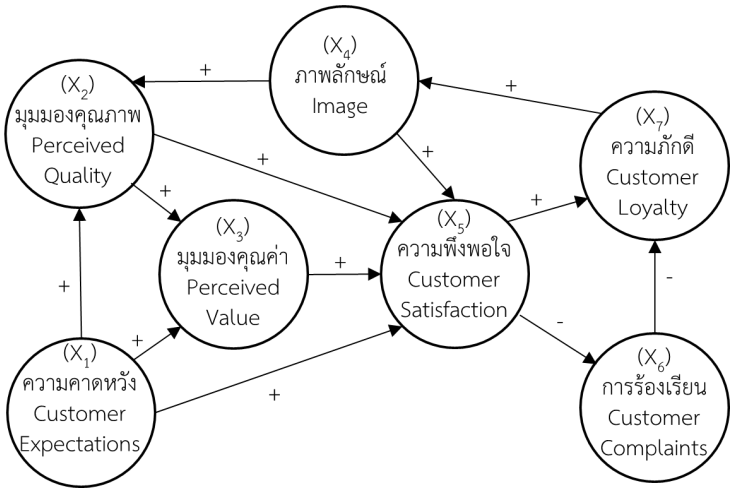
ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการคนพิการของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการคนพิการของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการศูนย์บริการคนพิการของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ดัชนีวัดความพึงพอใจของผู้บริโภคที่สามารถเปรียบเทียบกันได้เป็นตัวแปรแฝงไม่สามารถประเมินและสร้างขึ้นได้อย่างตรงไปตรงมา ผู้วิจัยจำเป็นต้องใช้วิธีการวัดโดยใช้การสร้างดัชนีหลากหลายดัชนีเพื่อช่วยในการสร้างดัชนีวัดความพึงพอใจของผู้บริโภคที่สามารถเปรียบเทียบกันได้ การประเมินความพึงพอใจที่เป็นตัวแปรแฝงนั้นจำเป็นต้องประเมินทางอ้อมผ่านทางตัวแปรอื่น ๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาความพึงพอใจของแต่ละบุคคล รวมทั้งผลลัพธ์ที่สะท้อนออกมาจากความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจเกิดจากต้นกำเนิดของความพึงพอใจ 3 ประการ ประกอบด้วย การรับรู้ในคุณภาพ การรับรู้ในคุณค่าที่ผู้บริโภคมีต่อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และความคาดหวังก่อนและหลังการบริโภค สินค้าหรือบริการ ปัจจัยทั้งสามมีผลเชิงบวก ต่อความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการนั้น ๆ ผู้บริโภคที่มีการรับรู้ในคุณภาพสินค้า หรือบริการที่สูง จะมีความพึงพอใจที่สูงต่อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ผู้บริโภคที่มีการรับรู้ในคุณค่าของสินค้าที่สูง ก็จะมีความพึงพอใจที่สูงต่อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และในลักษณะเดียวกัน ผู้บริโภคที่มีความคาดหวังและได้รับการตอบรับเป็นไปตามความคาดหวังจะมีความพึงพอใจที่สูงต่อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ

โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1 ซึ่งอธิบายได้ว่า ความคาดหวังของลูกค้าจะเป็นปัจจัยที่กำหนด มุมมองต่อคุณภาพของสินค้าและบริการของลูกค้าและทั้งสองปัจจัยจะส่งผลต่อไปยังมุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการของลูกค้าโดยที่ปัจจัยทั้งสามจะส่งผลต่อเนื่องไปยังความพึงพอใจโดยรวมของสินค้าและบริการของลูกค้า ที่จะสามารถจัดทำต่อเป็นดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งหากลูกค้าพอใจ

ก็จะส่งผลให้เกิดความภักดีต่อสินค้า และบริการจากลูกค้า แต่หากลูกค้าไม่พึงพอใจก็จะทำการร้องเรียน ซึ่งจะส่งผลในเชิงลบต่อความภักดีต่อสินค้า และบริการจากลูกค้าด้วยเช่นกัน



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ มีผลต่อมุมมองคุณภาพ

H_2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H_3: ความภักดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์

H_4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

H_5: ความพึงพอใจ ส่งผลต่อการร้องเรียน

H_6: ความพึงพอใจ และการร้องเรียน ส่งผลต่อความภักดี

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ผู้ใช้บริการศูนย์บริการคนพิการของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จำนวน 400 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

เรื่องที่มาขอรับบริการจาก ศูนย์บริการคนพิการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ขอบัตรประจำตัวคนพิการ	51	75	126
	40.48%	59.52%	100%
ขอกู้ยืมเงินเพื่อประกอบอาชีพและ	49	67	116
ขอเงินสงเคราะห์คนพิการ	42.24%	57.76%	100%
ขอกู้ยืมเงินกรณีฉุกเฉินและ	42	51	93
ขอรับบริการล่ามภาษามือ	45.16%	54.84%	100%
บริการอื่น ๆ	33	32	65
	50.77%	49.23%	100%
รวม	**175**	**225**	**400**
	43.75%	**56.25%**	**100%**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาขอรับบริการจากศูนย์บริการคนพิการ ในเรื่องการขอบัตรประจำตัวคนพิการ จำนวน 126 เป็นเพศชาย จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 40.48 เป็นเพศหญิง จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 59.52 รองลงมาคือ ขอรับบริการในเรื่องขอกู้ยืมเงินเพื่อประกอบอาชีพและขอเงินสงเคราะห์คนพิการ จำนวน 116 คน เป็นเพศชาย 49 คน คิดเป็นร้อยละ 42.24 เป็นเพศหญิง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 57.76 ขอรับบริการเรื่องขอกู้ยืมเงินกรณีฉุกเฉินและขอรับบริการล่ามภาษามือ จำนวน 93 คน เป็นเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 45.16 เป็นเพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 54.84 และเรื่องที่มาขอรับบริการน้อยที่สุดคือ ขอรับบริการอื่น ๆ จำนวน 65 คน เป็นเพศชาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 50.77 เป็นเพศหญิง จำนวน 32 คน ติดเป็นร้อยละ 49.23

จะเห็นได้ว่าผู้ที่มาขอรับบริการส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 เป็นเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 ซึ่งเพศหญิงจะมากกว่าเพศชาย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการคนพิการของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$
$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$
$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$
$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$
$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$
$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{6i} = การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง พบว่า เรื่องที่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาขอรับบริการ คือ ขอบัตรประจำตัวคนพิการ ซึ่งเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นลูกจ้าง หรือพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มาใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อเดือน ส่วนมากเป็นบุคคลทั่วไปที่มาทำการติดต่อ ใช้ระยะเวลาในการติดต่อ 15-30 นาที สาเหตุที่เลือกใช้บริการ คือ มีการให้บริการที่ครอบคลุม และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือพิการทางร่างกาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการคนพิการของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จากแบบสอบถาม

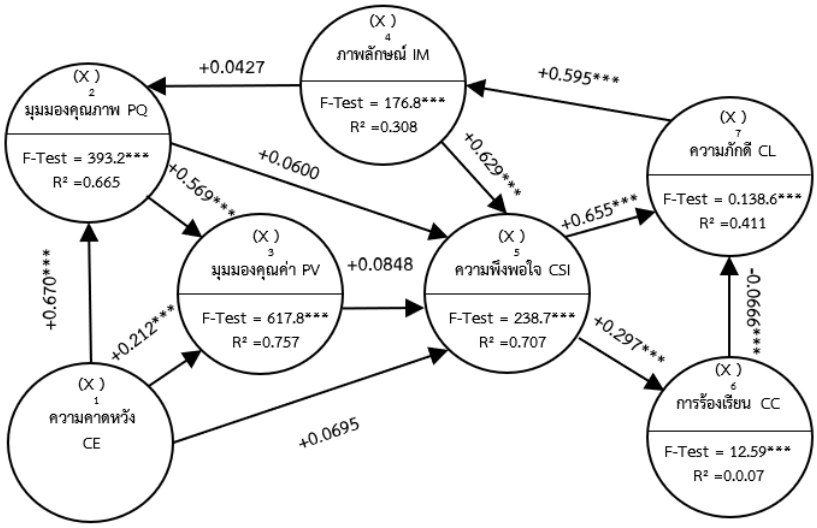
พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการคนพิการของหน่วยงานราชการ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองภาพลักษณ์ โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 3

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE	0.670***	0.212***		0.0695		
PQ		0.569***		0.0600		
PV				0.0848		
IM	0.0427			0.629***		
CSI					0.297***	0.655***
CC						-0.0666***
CL			0.595***			
N	400	400	400	400	400	400
RSS	5.023	2.963	10.34	3.756	35.72	7.649
ll	307.9	413.5	163.5	366.1	-84.40	223.8
F-test	393.2***	617.8***	176.8***	238.7***	12.59***	138.6***
chi2						
r2	0.665	0.757	0.308	0.707	0.0307	0.411
r2_a	0.663	0.756	0.306	0.704	0.0282	0.408
r2_p						

หมายเหตุ CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CC = Customer Complaints, CL= Customer Loyalty

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 3 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการคนพิการของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการคนพิการของหน่วยงานราชการ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองภาพลักษณ์

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ว่า ผู้ใช้บริการศูนย์บริการคนพิการของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ต้องการความมั่นใจและสามารถเชื่อถือได้ มีระบบที่ถูกต้องแม่นยำและปลอดภัย เป็นหน่วยงานนของรัฐที่มีความมั่นคง และได้มาตรฐานทัดเทียมสากล ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า มุมมองของภาพลักษณ์ที่ผู้ใช้บริการมองเห็นก็คือ มีความมั่นใจและสามารถเชื่อถือได้ ดังนั้น ทางศูนย์บริการคนพิการฯ ควรรักษามาตรฐานและคุณภาพของการให้บริการ เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจ และสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ในการสนับสนุนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ ดังนั้นจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะบริหารจัดการปัจจัยที่ได้ทำการศึกษาไปให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการบริการของศูนย์บริการคนพิการ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เขตพื้นที่ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

วิชุพรรณ ทินนบุตรา. (2559). แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนพิการที่ใช้รถเข็นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ, 26*(1), 207-232.

สุกานดา ปัญญาโฉม. (2553). *การรับรู้สิทธิคนพิการตามมาตรา 20 ของพระราชบัญญัติส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ พ.ศ.2550 : กรณีศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร.* คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ. (2556). *คุณภาพชีวิตคนพิการ.* สืบค้นจาก http://web1.dep.go.th.

สภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2551). *รายงานสถานการณ์คนพิการ.* สืบค้นจาก https://library2.parliament.go.th.

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. (2562). *ข้อมูลทั่วไปของศูนย์บริการคนพิการ*. สืบค้นจาก http://prachuapkhirikhan.m-society.go.th/.

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. Journal of Marketing, 60 (October), 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างการขออนุญาตก่อสร้างอาคารของหน่วยงานราชการ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

Factors Affecting Customers Decision to Revisit of People who Receive Land Tax Payment Services and Buildings, Requesting Permission to Construct Buildings of Government Agencies in the Upper Southern Provinces

ชาลิสา คงเจริญ[1] และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์[2]

Chalisa Khongjaroen[1] and Thanyanan Worasesthaphong[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: Chalisaa1989@gmail.com, Than.wr@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างการขออนุญาตก่อสร้างอาคารของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน จากประชาชนผู้ใช้บริการ ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การขออนุญาตก่อสร้างอาคารของหน่วยงานราชการ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างการขออนุญาตก่อสร้างอาคารของหน่วยงานราชการ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ ความภักดี และการร้องเรียน

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน การใช้บริการซ้ำ การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร หน่วยงานราชการ

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer decision to revisit of people who receive land tax payment services and buildings, requesting permission to construct buildings of government agencies in the upper southern provinces Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model and Revisit Decision. Stratified random sampling technique was applied to select 400 from the people who use the service Payment of land and building taxes Requesting permission for building construction of

government agencies in the upper southern provinces to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Ordered Probit Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customers' decision to revisit of people who receive land tax payment services and buildings, requesting permission to construct buildings of government agencies in the upper southern provinces consisted of Image, Loyalty, and Customer Complaints

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, Decision to Revisit, Land and building tax payment, Building permit**,** Government agency

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีการจัดระเบียบการปกครองแบบรัฐเดี่ยว (Unitary State) โดยมีการแบ่งการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ 1) ราชการบริหารส่วนกลางได้นำเอาหลักการรวมอำนาจการปกครอง (Centralization) มาใช้เป็นหลักสำคัญประกอบด้วย กระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ 2) ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ได้นำหลักการแบ่งอำนาจการปกครอง (Deconcentration) มาใช้เป็นหลักสำคัญ ประกอบด้วย จังหวัด อำเภอ และ 3) ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ได้นำหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) มาใช้เป็นหลักสำคัญ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา ต่อมาเมื่อมีการประกาศใช้ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ทำให้เกิดการบริหารส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่งคือ องค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นจุดเริ่มต้นของการกระจายอำนาจการบริหารการปกครองสู่องค์กรระดับท้องถิ่น

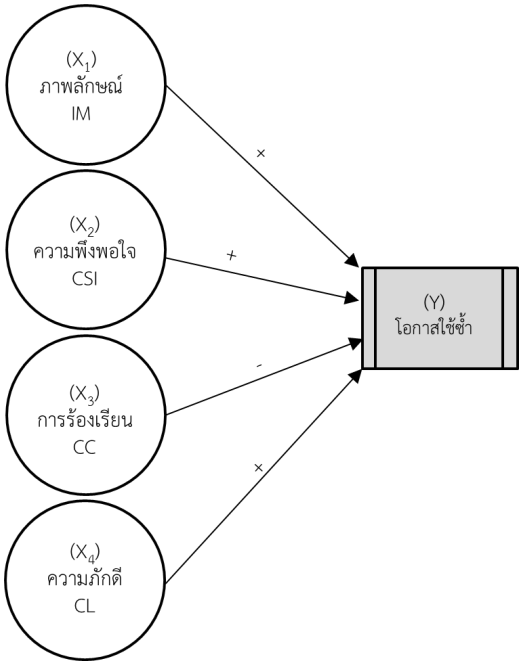
ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีทั้งในรูปแบบของการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลงไปปฏิบัติงานในพื้นที่นอกที่ตั้งสำนักงาน เช่น งานด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานพัฒนาพื้นที่ งานสาธารณูปโภค งานด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติด้านศิลปะวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น และงานให้บริการกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการในสำนักงาน เช่น งานด้านภาษีอากร งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานทะเบียนราษฎร์และบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น ซึ่งงานให้บริการแก่ประชาชนนั้น เป็นงานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมในการรับการถ่ายโอนภารกิจมาจากหน่วยงานราชการส่วนกลาง จะต้องให้บริการประชาชนได้ไม่ด้อยกว่าเดิมที่หน่วยงานราชการส่วนกลางทำไว้ ถือได้ว่าการให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งปัจจุบันการดำเนินงานทั้งภาครัฐและเอกชนจะเน้นการให้ความสำคัญในด้านการให้บริการ เพราะหากหน่วยงานหรือองค์กรใดมีระบบการให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการที่ดี จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ หน่วยงานหรือองค์กรจึงหากลยุทธ์ในการให้บริการที่ดีและสะดวก รวดเร็ว เช่น การจัดให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (one stop service) เป็นต้น ดังนั้น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานผู้ให้บริการจึงต้องมีการบริหารจัดการการให้บริการด้วยความเสมอภาค มีความต่อเนื่อง มีการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้าถึงบริการ และให้ได้รับบริการที่ดีมีมาตรฐาน เกิดความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ รวมทั้งมีการปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะส่งผลดีต่อการยอมรับของประชาชน เป็นผลดีต่อการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอนาคต เพราะเป็นการแสดงให้เห็นว่าการถ่ายโอนภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะนั้น ประสบความสำเร็จ

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างการขออนุญาตก่อสร้างอาคารของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่การตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างการขออนุญาตก่อสร้างอาคารของหน่วยงานราชการ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างการขออนุญาตก่อสร้างอาคารของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการตัดสินใจกลับไปใช้ซ้ำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดศักยภาพทั้งใน ระดับองค์กร ระดับอุตสาหกรรม และระดับประเทศ ซึ่ง ACSI เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของ ลูกค้าในระดับมหาภาคที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าหรือบริการประกอบด้วยปัจจัย 5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการใช้ซ้ำของลูกค้า โดยทั้ง 5 ปัจจัยจะมีผลส่งต่อเนื่องกัน และถูกวัดด้วยการใช้หลายคำถามในแต่ละปัจจัย ซึ่งจะถูกเฉลี่ยคะแนนในโมเดล แต่ละคำถามจะเป็นการประเมินลูกค้าในแต่ละปัจจัย โดยปัจจัยแรก คือปัจจัยภาพลักษณ์ ปัจจัยความพึงพอใจ และความภักดี จะเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อโอกาสใช้ซ้ำของลูกค้า ส่วนปัจจัยที่สองคือ ปัจจัยการร้องเรียนจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่อโอกาสใช้ซ้ำของลูกค้าซึ่งจากผลการศึกษา American Customer Satisfaction Index ของ Professor Claes Fornell แสดงให้เห็นว่าภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ และความภักดี เป็นปัจจัยที่ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อโอกาสใช้ซ้ำของลูกค้า ในขณะที่การของลูกค้าจะส่งผลในเชิงลบต่อโอกาสใช้ซ้ำของลูกค้าในสินค้าหรือบริการ โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี มีผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำ

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างการขออนุญาตก่อสร้างอาคารของหน่วยงานราชการ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จำนวน 400 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ / การใช้บริการของหน่วยงาน	การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	รวม
เพศชาย	130	40	170
	76.47%	23.53%	100.00%
เพศหญิง	185	45	230
	80.43%	19.57%	100.00%
รวม	315	85	400
	78.75%	21.25%	100.00%

จากตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลมาได้ และใช้ในงานวิจัยนี้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรนี้ได้ โดยกลุ่มตัวอย่างมีองค์ประกอบจากประชากรทุกกลุ่มย่อยที่มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันตามประเด็นที่ศึกษา ซึ่งกลุ่มผู้มารับบริการเป็นบุคคลเพศชาย จำนวน 170 คน แบ่งเป็นผู้ที่มาใช้บริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 130 คน คิดเป็นร้อยละ 76.47% และแบ่งเป็นผู้ที่มาใช้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร 40 คน คิดเป็นร้อยละ 23.53%

กลุ่มผู้ใช้บริการเป็นบุคคลเพศหญิง จำนวน 230 คน แบ่งเป็นผู้ที่มาใช้บริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง 185 คน คิดเป็นร้อยละ 80.43% และแบ่งเป็นผู้ที่มาใช้บริการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร 45 คน คิดเป็นร้อยละ 19.57%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับการตัดสินใจกลับไปใช้บริการซ้ำ

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ (Ordered Probit Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ดังนี้

$$I_i = \mathbf{X\beta} = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + \beta_4 X_{4i} + \varepsilon_i$$

$$y_i = 1 \quad if \qquad -\infty < I_i \le \mathbf{X\beta} + \tau_1,$$

$$y_i = 2 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \tau_1 < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{2} \tau_k,$$

$$y_i = 3 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{2} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{3} \tau_k,$$

$$y_i = 4 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{3} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{4} \tau_k,$$

$$y_i = 5 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{4} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{5} \tau_k,$$

$$y_i = 6 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{6} \tau_k < I_i \le \infty$$

และ $\mathbf{Prob}(y_i = k) = \Phi(I_i), \ k = 1, 2, \mathrm{K}, 6$

โดยที่ $X_{1i} =$ มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

$X_{2i} =$ ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

$X_{3i} =$ การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

$X_{4i} =$ ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

$Y_i =$ โอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำของผู้บริโภค คนที่ *i*

$\Phi(\cdot) =$ ฟังก์ชั่นการแจกแจงความน่าจะเป็นสะสมแบบปกติ

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood Estimation: MLE)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 315 คน และการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน 85 คน รวมทั้งสิ้น 400 คน ผู้บริโภคที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน มีอายุ 25-30 ปี จำนวน 92 คน มีสถานภาพโสด จำนวน 193 คน การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 222 คน อาชีพ นิสิต/นักศึกษา 141 คน มีรายได้ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 202 คน ส่วนใหญ่ใช้บริการ 1-2 ครั้ง ต่อเดือน จำนวน 174 คน ใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 5-10 นาที มาขอรับบริการการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน 204 คน รับรู้ข่าวสารของอบต. จากเว็บไซต์ของ อบต. จำนวน 141 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างการขออนุญาตก่อสร้างอาคารของหน่วยงานราชการ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้างการขออนุญาตก่อสร้างอาคารของหน่วยงานราชการ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ ความภักดี และการร้องเรียน โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

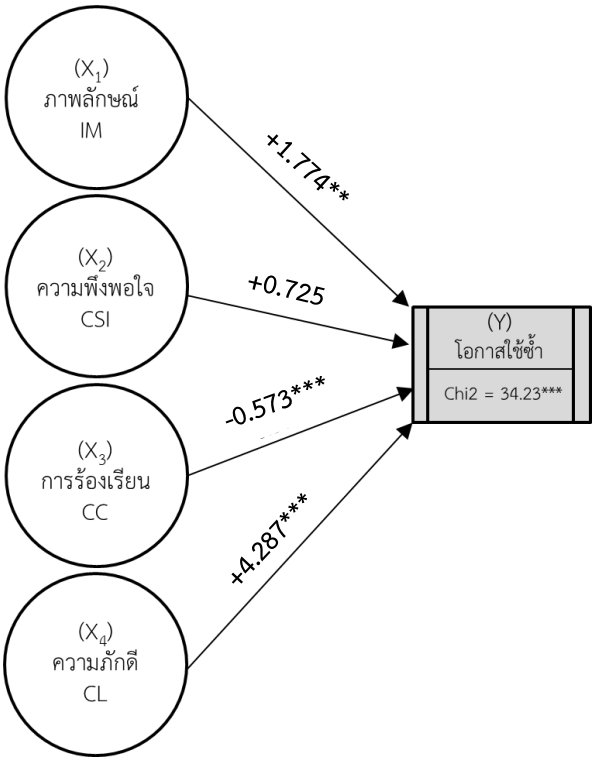
ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ

	Revisit
IM (X1)	1.774**
CSI (X2)	0.725
CC (X3)	-0.573***
CL (X4)	4.287***
cut1	3.0558***
cut2	3.6178***
cut3	4.2177***
cut4	4.9399***
N	400
Log-likelihood	-395.91
Chi-square Test	134.48
Pseudo R2	0.1452

หมายเหตุ IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CC = Customer Complaints,

CL = Customer Loyalty, Revisit = โอกาสในการใช้ซ้ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างการขออนุญาตก่อสร้างอาคารของหน่วยงานราชการ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ ความภักดี และการร้องเรียน ซึ่งปัจจัยด้านความภักดีเป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพร ขันทองค้า (2561) และ วิญญูรัตน์ ชัยชาญกุล (2560)

การอภิปรายผล

ดังนั้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ทางอบต. จึงควรเน้นย้ำการให้บริการ จัดสรรเจ้าหน้าที่สำหรับการชี้แจงและอธิบายขั้นตอน ให้บริการอย่างเป็นมิตร และเป็นธรรม เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และทางอบต.ควรรักษาระดับมาตรฐานและให้ความสำคัญเรื่องการบริการอย่างดีที่สุด

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ข้อมูลของผลการวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ที่มีความสนใจที่จะทำการศึกษา สามารถเพิ่มการทดสอบกลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุม สถานที่ให้บริการการรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ของ อบต.มากขึ้นไปอีก ไม่เพียงเฉพาะแต่พื้นที่ อบต.สามร้อยยอด เท่านั้น หรือปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม เพื่อความเข้าใจที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้วยเช่นกัน การใช้ผลลัพธ์ที่ได้ในจากการศึกษาครั้งนี้ อาจไม่สามารถนำเสนอผลลัพธ์ได้ เช่นเดิมตลอดไป การศึกษาซ้ำ ๆ เพื่อวัดระดับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จะช่วยสามารถให้ข้อมูลที่ ใกล้เคียงกับสถานการณ์ปัจจุบันได้ดีที่สุด

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

ณัฐพร ขันทองค้า และคณะ. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการนิติพลคลินิก กรณีศึกษาเปรียบเทียบกับวุฒิศักดิ์คลินิก หัวหินมาร์เก็ตวิลเลจ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยนวัตรกรรมการจัดการ มหาวิทยาเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

วิญญูรัตน์ ชัยชาญกุล และคณะ. (2016). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้บริการของบริการท่องเที่ยวประเทศญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการ.มหาวิทยาลัยศรีปทุม.กรุงเทพมหานคร

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). “The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings.” *Journal of Marketing, 60* (October), 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการเบิกจ่ายเงิน ของหน่วยงานราชการในเขตภาคใต้

Factors Affecting Customer Satisfaction in Using Disbursement Services of Government Agencies in The Southern Region

อุบลรัตน์ คงทอง[1] และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์[2]

Ubonrad Khongthong[1] and Thanyanan Worasesthaphong[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาลัยเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: ubonrat36689@gmail.com[1], Than.wr@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินของหน่วยงานราชการในเขตภาคใต้ โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 501 คน จากผู้ใช้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินของหน่วยงานราชการในเขตภาคใต้ เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินของหน่วยงานราชการในเขตภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วยปัจจัยด้านคุณค่า ภาพลักษณ์ และความคาดหวัง

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน สำนักงานจังหวัดชุมพร หน่วยงานราชการ

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer satisfaction in using disbursement services of government agencies in the southern region Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 501 from using disbursement services of government agencies in the southern region to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer satisfaction in using disbursement services of government agencies in the southern region consisted of perceived value, Image and Customer Expectation.

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, Chumphon Provincial office, government agency

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

สำนักงานจังหวัด ปรากฏชื่อเป็นครั้งแรกในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ซึ่งตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติดังกล่าว กำหนดไว้ว่า “ให้แบ่งส่วนราชการของจังหวัด ดังนี้ สำนักงานจังหวัด มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของจังหวัด มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาและรับผิดชอบส่วนต่าง ๆ ซึ่งกระทรวง ทบวง กรม ได้ตั้งขึ้นมีหน้าที่เกี่ยวกับราชการของกระทรวง ทบวง กรม นั้น ๆ มีหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดนั้น ๆ เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาและรับผิดชอบ” อย่างไรก็ตาม แม้ว่าสำนักงานจังหวัดจะมีปรากฏชื่ออยู่ตามกฎหมาย แต่ในทางปฏิบัติ สำนักงานจังหวัดยังไม่เคยได้รับการจัดตั้งขึ้นโดยเจ้าหน้าที่ของตนเองไปประจำปฏิบัติงานอยู่เลย คงมีแต่เฉพาะตัวผู้ว่าราชการจังหวัดเพียงท่านเดียว จนกระทั่งเมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2516 ได้กำหนดให้มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ เพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือผู้ว่าราชการจังหวัดขึ้นในสำนักงานจังหวัด โดยมีหัวหน้าสำนักงานจังหวัดเป็นผู้บังคับบัญชา มีภารกิจหน้าที่ที่สำคัญๆ คือ แปลงยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับประเทศไปเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดในพื้นที่ พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อบริหารระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อการวางแผน และเครือข่ายสารสนเทศของจังหวัด เพื่อการบริหารและการวางแผนพัฒนาจังหวัด จัดทำแผนพัฒนาจังหวัดและดำเนินการติดตาม กำกับและติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด และอำนวยการ ประสานและปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งแต่ละปีสำนักงานจังหวัดชุมพรได้รับจัดสรรงบประมาณกว่า 200 ล้านบาท โดยผู้ว่าราชการจังหวัดมอบอำนาจให้ส่วนราชการต่าง ๆ ในจังหวัดชุมพรดำเนินโครงการ และทุกส่วนราชการที่ได้รับมอบอำนาจในการดำเนินโครงการต้องส่งเอกสารการเบิกจ่ายเงินมายังงานการเงินและบัญชีของสำนกงานจังหวัด ทำให้มีผู้ใช้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินจำนวนมาก

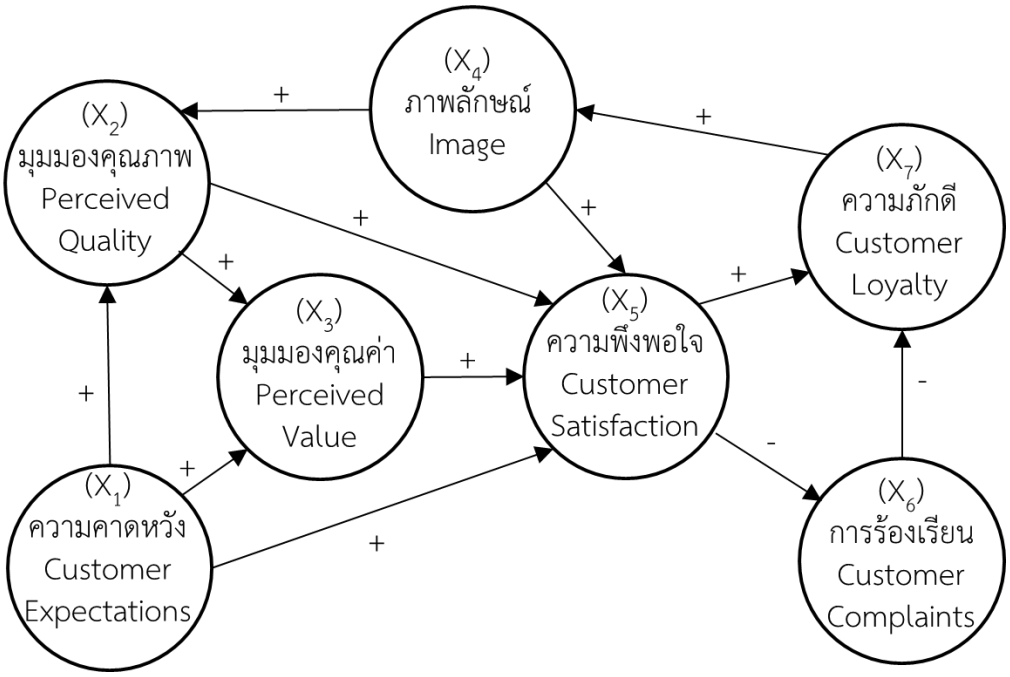
ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินของหน่วยงานราชการในเขตภาคใต้ ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินของหน่วยงานราชการในเขตภาคใต้ โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการด้านการเบิกจ่ายเงิน จำนวน 501 คน ในเขตพื้นที่จังหวัดชุมพร โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ซึ่งเป็นเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าในระดับมหภาค ถูกพัฒนาเพื่อให้ข้อมูลเรื่องความพึงพอใจต่อคุณภาพของสินค้าและบริการที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้าที่วัดผลจากประสบการณ์จริงของลูกค้า เป็นตัวชี้วัดที่ใช้วัดผลผลิตเชิงคุณภาพ สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพขององค์กรในด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ ช่วยให้การวัดศักยภาพขององค์กรมีความสมบูรณ์ขึ้นจากการวัดแบบเดิมที่วัดผลแต่เพียงผลผลิตเชิงปริมาณ โดยจุดเด่น คือความเป็นกลางและสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ทั้งในระดับองค์กร ระดับอุตสาหกรรม และ

ระดับประเทศ และยังสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการแข่งขันของแต่ละหน่วยธุรกิจได้ด้วยเช่นกัน ยังศึกษาไปถึงข้อร้องเรียนของลูกค้าและความจงรักภักดีในสินค้าและบริการ

โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1 ซึ่งอธิบายได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า คือ คุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ คุณค่าของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ และความคาดหวังของลูกค้า และอีก 2 ปัจจัยที่เป็นผลจากความพึงพอใจของลูกค้า คือ การแนะนำของลูกค้า และความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ ในขณะเดียวกัน ภาพลักษณ์ ซึ่งเกิดจากความจงรักภักดีของลูกค้าจะส่งผลต่อมุมมองคุณภาพของสินค้าและบริการที่ลูกค้าได้รับ และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการ



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ มีผลต่อมุมมองคุณภาพ

H_2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H_3: ความภักดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์

H_4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

H_5: ความพึงพอใจ ส่งผลต่อการร้องเรียน

H_6: ความพึงพอใจ และการร้องเรียน ส่งผลต่อความภักดี

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากบุคลากรของสำนักงานจังหวัดชุมพร และผู้ใช้บริการจากส่วนราชการอื่น นักศึกษาฝึกงาน ข้าราชการตำรวจ ทหาร บริษัท และห้างร้านที่มาใช้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินของสำนักงานจังหวัดชุมพร จำนวน 501 คน โดยการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 2 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงอายุ	เพศ		รวม
	หญิง	ชาย	
20-30 ปี	159	81	240
	66.25%	33.75%	100%
31-40 ปี	77	56	133
	57.89%	42.11%	100%
41-50 ปี	32	33	65
	49.23%	50.77%	100%
51-60 ปี	30	33	63
	47.62%	52.38%	100%
รวม	298	203	501
	59.48%	40.52%	100%

พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินที่มีการตอบคำถามมากที่สุด คือ เพศหญิง ช่วงอายุ 20–30 ปี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 รองลงมา คือ เพศหญิง ช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.89 เพศหญิง ช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.23 และกลุ่มที่มีการตอบน้อยที่สุด คือ เพศหญิง ช่วงอายุ 51–60 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.62

จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 59.48 เป็นเพศชาย จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 40.52 ซึ่งเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$
$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$
$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$
$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$
$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$
$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{6i} = การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 501 คน พบว่า ผู้ขอใช้บริการส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีสถานภาพโสด กำลังศึกษาระดับปริญญาตรีหรือจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นรับราชการ รัฐวิสาหกิจ พนักงานราชการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 15,001-30,000 บาท มีระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี ความถี่ในการใช้บริการประมาณ 1-2 ครั้ง ต่อเดือน ส่วนมากใช้บริการในด้านขอรับคำปรึกษา ส่งเอกสารเบิกจ่ายเงิน และขอรับสำเนา คู่ฉบับฎีกาเบิกจ่ายเงิน ช่องทางการติดต่อส่วนใหญ่ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ และติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์ คือ LINE , Facebook

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการเบิกจ่ายเงิน ของหน่วยงานราชการในเขตภาคใต้ จากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่

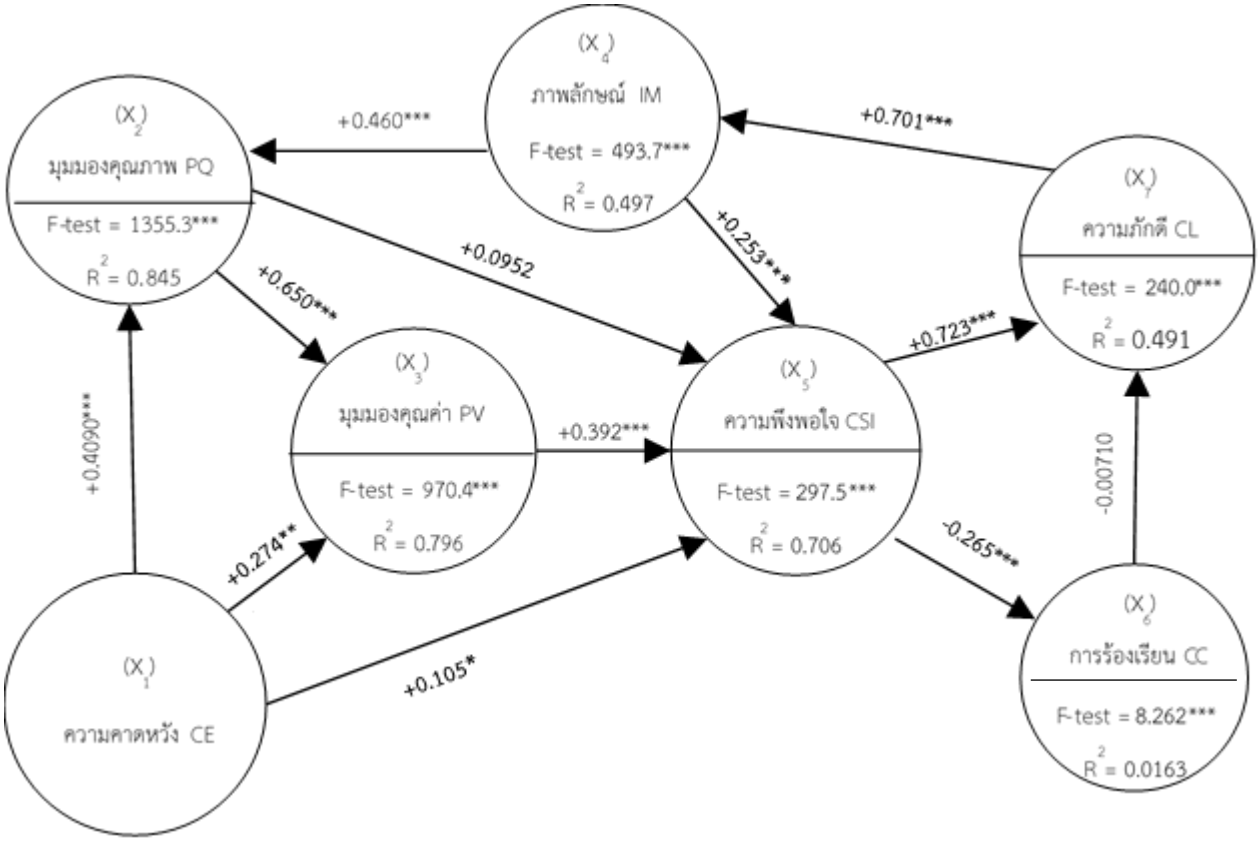
ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการเบิกจ่ายเงิน ของหน่วยงานราชการในเขตภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ และความคาดหวัง โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 3 และรูปที่ 2

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE	0.490***	0.274***		0.105*		
PQ		0.650***		0.0952		
PV				0.392***		
IM	0.460***			0.253***		
CSI					-0.265***	0.723***
CC						-0.00710
CL			0.701***			
Constant	0.0264*	0.0542***	0.247***	0.129***	0.682***	0.208***
N	501	501	501	501	501	501
rss	2.509	3.401	8.066	4.460	64.09	8.262
ll	615.9	539.7	323.4	471.8	-195.8	317.4
F	1355.3***	970.4***	493.7***	297.5***	8.262***	240.0***
r2	0.845	0.796	0.497	0.706	0.0163	0.491
r2_a	0.844	0.795	0.496	0.703	0.0143	0.489

หมายเหตุ CE = ความคาดหวังต่อสินค้าและบริการ, PQ = คุณภาพของสินค้าและบริการ,PV = คุณค่าของสินค้าและบริการ, IM = ภาพลักษณ์ของสินค้าและบริการ, CSI = ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, CV = การร้องเรียนหรือการแนะนำ, CL = ความภักดี, RV = โอกาสกลับมาใช้ซ้ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการเบิกจ่ายเงิน ของหน่วยงานราชการในเขตภาคใต้ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 501 คน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการเบิกจ่ายเงิน ของหน่วยงานราชการในเขตภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ และความคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

การอภิปรายผล

สามารถอภิปรายผลได้ว่า ผู้ใช้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินของหน่วยงานราชการในเขตภาคใต้ ต้องการให้เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับถูกต้อง ครบถ้วน คุ้มค่า สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างคุ้มค่า และขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วคุ้มค่า ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า มุมมองคุณค่าที่ผู้ใช้บริการมองเห็น คือ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ ดังนั้น ทางสำนักงาน ไม่ควรละเลยการเน้นย้ำเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างเต็มใจ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการมากที่สุด ทั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของหนึ่งหทัย มูสิกะนันท์ (2563 หน้า บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของระบบงานทะเบียนของสถานศึกษา และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำในเขตภาคใต้ตอนบน ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการของระบบงานทะเบียนของสถานศึกษา และการตัดสินใจใช้บริการซ้ำในเขตภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความภักดีส่งผลเป็นบวก และปัจจัยด้านการร้องเรียนส่งผลเป็นลบ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการเบิกจ่ายเงินของหน่วยงานราชการในเขตภาคใต้ มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า ดังนั้น ในการสนับสนุนเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะบริหารจัดการปัจจัยที่ได้ทำการศึกษาไป ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการบริการด้านการเบิกจ่ายเงิน ของหน่วยงานสำนักงานจังหวัดชุมพร ต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

กระทรวงมหาดไทย. (2562). *รวมกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัด, พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ พ.ศ. 2551* (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

จังหวัดชุมพร. (2021). *โครงสร้างสำนักงานจังหวัด ประวัติความเป็นมาของสำนักงานจังหวัด*. สืบค้นจาก http://www.chumphon.go.th/2013/page/organ, 27 มิถุนายน 2021.

หนึ่งหทัย มูสิกะนันท์. (2563, 1 พฤษภาคม). คุณภาพการบริการของระบบงานทะเบียนของสถานศึกษาและการตัดสินใจใช้บริการซ้ำในเขตภาคใต้ ตอนบน. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 2* (น. 1121). นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). “The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings.” *Journal of Marketing, 60* (October), 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการรับบริการของต่อบริการด้านงานทะเบียนและภาษีรถของหน่วยงานราชการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting Customer Satisfaction from the Service of Car Registration and Tax Services of Government Agencies in Bangkok and Its Vicinity

อัมภาพร นวมแหลม[1] และ ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์[2]

Ampaporn Nuamleam[1] and Thanyanan Worasesthaphong[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: n.ampaporn1611@gmail.com[1], than.wr@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า จากการรับบริการของต่อบริการด้านงานทะเบียนและภาษีรถของหน่วยงานราชการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 420 คน จาก ผู้รับบริการด้านงานทะเบียนและภาษีรถของหน่วยงานราชการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการรับบริการของต่อบริการด้านงานทะเบียนและภาษีรถของหน่วยงานราชการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ความพึงพอใจ การบริการด้านงานทะเบียนและภาษีรถ

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer satisfaction of from the service of the car registration and tax services of government agencies in Bangkok and its vicinity Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select Number of people 420 to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer satisfaction of from the service of the car registration and tax services of government agencies in Bangkok and its vicinity consisted of Perceived Quality, Perceived Value, Image

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, Satisfaction, car registration and tax services

บทนำ

ปัจจุบันรัฐบาลไทยให้ความสำคัญกับระบบขนส่งมากขึ้น เพราะต้องการยกระดับและพัฒนาระบบขนส่งในประเทศไทยให้กลายเป็นศูนย์กลางด้านระบบขนส่งในประชาคมอาเซียน (Logistics Hub) และเร่งพัฒนาโครงสร้างการขนส่งให้สามารถเชื่อมกันได้หลากหลายรูปแบบ เพื่ออำนวยความสะดวกในการขนส่งมากขึ้น นอกจากนี้ยังเร่งผลักดันให้ผู้ประกอบการพัฒนาตนเองและระบบการบริหารจัดการธุรกิจได้รับเครื่องหมายรับรองมาตรฐาน ISO 9001 เพื่อยืนยันว่าองค์กรมีประสิทธิภาพ และเพื่อความมั่นใจต่อผู้ที่ต้องการมาลงทุน ระบบขนส่งในประเทศไทยกำลังได้รับความสนใจจากนักลงทุนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเป็นอย่างมาก เพราะประเทศไทยเป็นจุดศูนย์กลางสำหรับส่งสินค้าไปยังประเทศต่าง ๆ ที่สามารถเชื่อมโยงการค้าในตลาดได้ดีที่สุด และยังเป็นฐานการผลิตอุตสาหกรรมอื่น ๆ อีกมากมาย อีกทั้งประเทศไทยยังมีโครงสร้างพื้นฐานของระบบขนส่งที่ทันสมัย ทำให้ระบบขนส่งในประเทศไทยถูกโฟกัสจากต่างประเทศมากขึ้น

กรมการขนส่งทางบก ทำหน้าที่ควบคุมและจัดระเบียบการขนส่งทางถนนภายในประเทศและระหว่างประเทศ จดทะเบียนและเก็บภาษีรถ และออกใบอนุญาตขับรถ พัฒนาระบบการขนส่งทางถนนและการใช้รถดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบก กฎหมายว่าด้วยรถยนต์ กฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำระบบ PMQA ไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุม ภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล กรมการขนส่งทางบกจึงได้นำระบบ PMQA มาเป็นเครื่องมือการพัฒนาองค์การตามยุทธศาสตร์หลัก เพื่อยกระดับคุณภาพให้มีศักยภาพและขีดความสามารถเทียบเท่าระดับสากล การนำเครื่องมือนี้ไปดำเนินการจะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์

ส่วนงานทะเบียนรถ สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการด้านทะเบียนรถและภาษี โดยได้มีการนำระบบ PMQA มาใช้ในการบริการประชาชน โดยให้ความสำคัญ 3 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 3. ด้านการจัดการกระบวนการ

จากแนวทางดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการด้านงานทะเบียนและภาษีรถของหน่วยงานราชการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านงานทะเบียนรถและภาษีของบุคลากรสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที 5 มากน้อยประการใด เพื่อให้ได้ข้อมูลอันเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการปฏิบัติงานในส่วนที่มีปัญหาในการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะสามารถบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจ ตรงตามความต้องการและเป็นประโยชน์สูงสุดกับประชาชนผู้รับบริการมากที่สุด

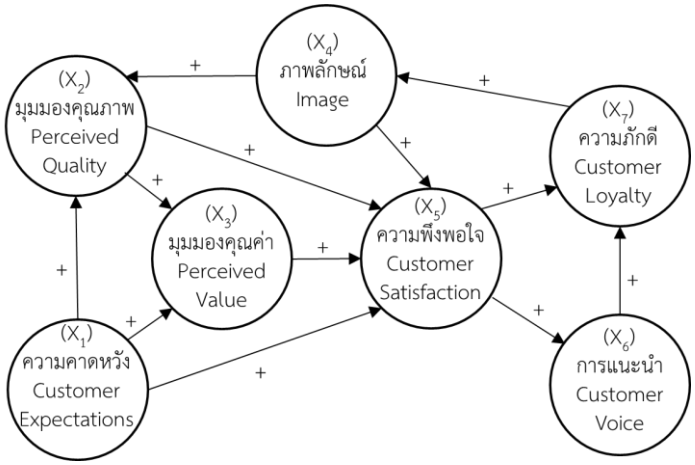
ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการรับบริการด้านงานทะเบียนและภาษีรถของหน่วยงานราชการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ต่อการรับบริการด้านงานทะเบียนและ

ภาษีรถของหน่วยงานราชการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าจาก ผู้รับบริการด้านงานทะเบียนและภาษีรถของหน่วยงานราชการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน (ACSI) ซึ่ง Fornell (1996) ได้ทำการอธิบายกรอบแนวคิดดังกล่าวไว้ดังนี้ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ จะเป็นปัจจัยส่วนหนึ่งในการกำหนด มุมมองต่อคุณภาพ และทั้งสองปัจจัยนี้ จะส่งผลต่อมุมมองคุณค่าของการใช้บริการ ซึ่งปัจจัยทั้งสามนั้นจะส่งต่อไปยังความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งจะสามารถจัดทำเป็นดัชนีวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้หากผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจก็จะทำการร้องเรียน ซึ่งจะทำให้มีผลกระทบเชิงลบต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ แต่หากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการก็จะส่งผลในทางบวกในมุมมองด้านภาพลักษณ์ของบริการ รวมทั้งส่งผลในทางบวกต่อมุมมองคุณภาพ โดยมีสมมติฐานของงานวิจัยนี้

โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ มีผลต่อมุมมองคุณภาพ

H_2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H_3: ความภักดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์

H_4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

H_5: ความพึงพอใจ ส่งผลต่อการแนะนำ

H_6: ความพึงพอใจ และการแนะนำ ส่งผลต่อความภักดี

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากลูกค้าของ ผู้รับบริการด้านงานทะเบียนและภาษีรถของหน่วยงานราชการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 420 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	งานทะเบียนรถยนต์	งานทะเบียนรถจักรยานยนต์	รวม
น้อยกว่า 26 ปี	43	36	79
	54.43%	45.57%	100%
26 - 40 ปี	125	51	176
	71.02%	28.98%	100%
41 ปีขึ้นไป	115	50	165
	65.34%	28.41%	94%
รวม	**283**	**137**	**420**
	67.38%	**32.62%**	**100%**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ/ความภักดีธุรกิจ

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยสามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$
$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$
$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$
$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$
$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$
$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ i

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ i

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ i

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ i

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ i

X_{6i} = การแนะนำของผู้บริโภค คนที่ i

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ i

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

จากการสุ่มตัวอย่าง 420 คนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ช่วงอายุ26 – 40 ปี สถานภาพโสด กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี/ปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท ประเภทงานบริการจะเป็นการบริการด้านทะเบียนรถยนต์ การเดินทางมาติดต่อราชการเดินทางมาด้วยรถยนต์ส่วนตัว สถาพภาพของผู้ใช้บริการเป็นเจ้าของรถในการติดต่อราชการ ประเภทการดำเนินการด้านทะเบียน เป็นการมาใช้บริการด้านต่อภาษีประจำปี ช่วงเวลาที่มาใช้บริการงานด้านทะเบียนและภาษีรถ 1 – 3 ครั้งต่อไป และช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดจะเป็นช่วงเวลา 08.00 – 10.00 น.

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากแบบสอบถาม พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจลูกค้าต่อบริการด้านงานทะเบียนและภาษีรถของหน่วยงานราชการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสำคัญ ประกอบด้วย โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 3 และรูปที่ 2

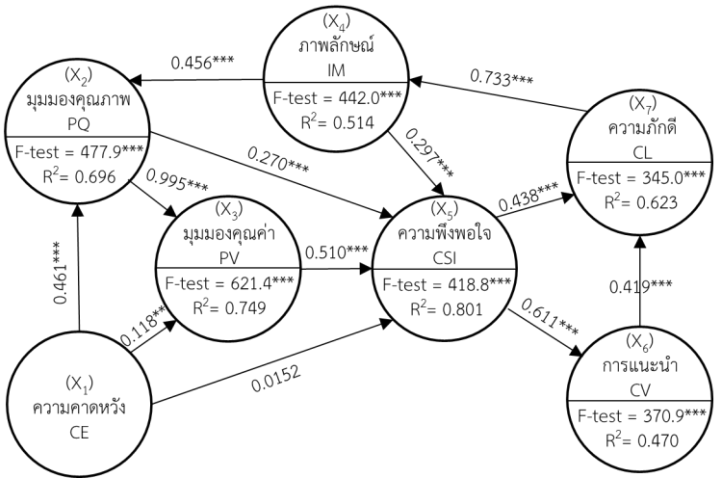
ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ (x2)	PV (x3)	IM (x4)	CSI (x5)	CV (x6)	CL (x7)
CE (x1)	0.461***	0.118**		0.0152		
PQ (x2)		0.995***		0.270***		
PV (x3)				0.510***		
IM (x4)	0.456***			0.297***		
CSI (x5)					0.611***	0.438***
CV (x6)						0.419***

Model	PQ (x2)	PV (x3)	IM (x4)	CSI (x5)	CV (x6)	CL (x7)
CL (x7)			0.733***			
Constant	0.0798**	-0.132***	0.203***	-0.0878**	0.315***	0.104***
N	420	420	420	420	420	420
rss	3.379	4.171	9.198	4.032	8.550	6.820
ll	416.8	372.4	206.5	379.7	221.9	269.3
F-test	477.9***	621.4***	442.0***	418.8***	370.9***	345.0***
r2	0.696	0.749	0.514	0.801	0.470	0.623
r2_a	0.695	0.748	0.513	0.800	0.469	0.621

หมายเหตุ CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CC = Customer Complaints, CL = Customer Loyalty, Revisit = โอกาสในการใช้ซ้ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าสมมติฐานที่ 1 ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ มีผลต่อมุมมองคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานทุกข้อ สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมมติฐานที่ 3 ความภักดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมมติฐานที่ 4 ความคาดหวัง ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจ ส่งผลต่อการแนะนำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมมติฐานที่ 6 ความพึงพอใจ และการแนะนำส่งผลต่อความภักดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง 420 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 26 – 40 ปี สถานภาพโสด กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี/ปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท ประเภทงานบริการจะเป็นการบริการด้านทะเบียนรถยนต์ การเดินทางมาติดต่อราชการเดินทางมาด้วยรถยนต์ส่วนตัว สถาพภาพของผู้ใช้บริการเป็นเจ้าของรถในการติดต่อราชการ ประเภทการดำเนินการด้านทะเบียน เป็นการมาใช้บริการด้านต่อภาษีประจำปี ช่วงเวลาที่มาใช้บริการงานด้านทะเบียนและภาษีรถ 1 – 3 ครั้งต่อไป และช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดจะเป็นช่วงเวลา 08.00 – 10.00 น.

อายุ และการเดินทางมาติดต่อราชการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อทุกปัจจัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาชีพ ประเภทงานบริการ และช่วงเวลาที่ท่านมาติดต่อราชการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความคาดหวัง มุมมองต่อคุณภาพ มุมมองต่อคุณค่า ความพึงพอใจ การแนะนำ และมุมมองภาพลักษณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความภักดีของผู้ใช้บริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคาดหวัง มุมมองต่อคุณภาพ มุมมองต่อคุณค่า ความพึงพอใจ และมุมมองภาพลักษณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การแนะนำ ความภักดี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ การศึกษา ประเภทการดำเนินการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อทุกปัจจัยอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นความคาดหวังส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สถานภาพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคาดหวัง ความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า มุมมองภาพลักษณ์ การแนะนำ ความภักดี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ความถี่ในการใช้บริการที่แตกต่าง ส่งผลต่อคามคาดหวัง มุมมองคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มุมมองคุณค่า มุมมองภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การแนะนำ ภักดี แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เพศ สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อทุกปัจจัยอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการผลการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้รับบริการต่อบริการด้านงานทะเบียนและภาษีรถของหน่วยงานราชการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 420 คน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ตัวแปรทวินาม การวิเคราะห์แบบสมการถดถอย โดยใช้วิธีแบบจำลองความพึงพอใจ (American Customer Satisfaction Index : ACIS) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการด้านงานทะเบียนและภาษีรถของหน่วยงานราชการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วย มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้อธิบายได้ว่าเมื่อผู้ใช้บริการเกิดความพอใจในคุณภาพการให้บริการก็จะส่งทางบวกไปยังความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานทะเบียนและภาษีรถของหน่วยงานราชการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ก็ส่งผลไปยังกรอกแนวคิดของงานวิจัยนี้ที่บอกว่า ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวก

ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการด้านงานทะเบียนและภาษีรถของหน่วยงานราชการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศศิวิมล สุขยฤกษ์ (2563) และหนึ่งหทัย มูสิกะนันท์ ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ และวัฒนา ศักยชีวกิจ. (2563)

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ข้อมูลของผลการวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ที่มีความสนใจที่จะทำการศึกษา สามารถเพิ่มการทดสอบกลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมการให้บริการด้านงานทะเบียนและภาษีรถของหน่วยงานราชการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมากขึ้นไปอีก ไม่เพียงเฉพาะแต่พื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น หรือปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อความภักดีโดยรวม เพื่อความเข้าใจที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจด้วยเช่นกัน การใช้ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ อาจไม่สามารถนำเสนอผลลัพธ์ได้เช่นเดิมตลอดไป การศึกษาซ้ำ ๆ เพื่อวัดระดับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จะช่วยให้สามารถให้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์ในปัจจุบันได้ดีที่สุด

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล และอาจารย์ที่ปรึกษาที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

ศศิวิมล สุขยฤกษ์. (2563). คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานบัญชี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา, 8*(2), 96–205.

หนึ่งหทัย มูสิกะนันท์, ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์, และวัฒนา ศักยชีวกิจ. (2563). คุณภาพการบริการของระบบงานทะเบียนของสถานศึกษาและการตัดสินใจใช้บริการซ้ำในเขตภาคใต้ตอนบน. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 2 ประจำปี 2563 "การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง" (2nd MDTE)*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม. 1 พฤษภาคม 2563.

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). "The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings." *Journal of Marketing, 60* (October), 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

Factors Affecting Customers Satisfaction of The Service Users of The Water Supply of Government Agencies in the Upper Southern Provinces

ชินวัต เกษมสุขไพศาล[1] และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์[2]

Chinnawat Kasaemsukpaisal[1] and Thanyanan Worasesthaphong[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: dumpid10@gmail.com[1], than.wr@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน จากผู้ใช้บริการน้ำประปาของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณค่า มุมมองคุณภาพ และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน น้ำประปา หน่วยงานราชการ

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer Satisfaction of the service users of the water supply of government agencies in the upper southern provinces Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 400 of the service users of the water supply of government agencies in the upper southern provinces to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer Satisfaction of the service users of the water supply of government agencies in the upper southern provinces consisted of Customer Expectation, Perceived Value, Perceived Quality and Image

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, tap water, government agencies

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

“น้ำ” เป็นทรัพยากรธรรมชาติที่มีคุณค่ายิ่งต่อมนุษย์ เป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต น้ำที่มนุษย์นำมาใช้สำหรับอุปโภคและบริโภคนั้นจะต้องเป็นน้ำสะอาดมีการปรับปรุงคุณภาพของน้ำ ให้เหมาะสมในการนำมาใช้ในการอุปโภคและบริโภค ปัจจุบันในประเทศไทยถือว่าน้ำประปา เป็นน้ำ สะอาด เป็นน้ำที่ผ่านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ เพื่อให้เป็นน้ำสำหรับอุปโภค บริโภค น้ำประปาจึง มีความสำคัญต่อชุมชนต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่งและปัจจุบันเกิดการขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจและสังคม อย่างรวดเร็วทำให้ชุมชนต่าง ๆ เกิดขึ้นอย่างมากและรวดเร็ว ส่งผลให้ความต้องการใช้น้ำประปามีมากขึ้น ฉะนั้นการให้บริการน้ำประปาให้ทันต่อความต้องการของประชาชนที่นับวันยิ่งจะเพิ่มขึ้นถือว่า เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนก็เหมือนประเทศชาติ

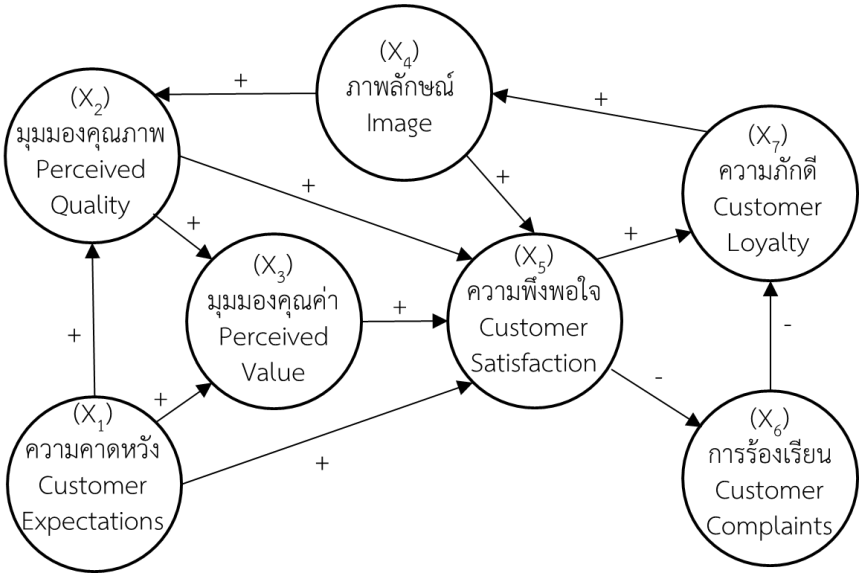
ระบบประปา เป็นระบบสาธารณูปโภค ที่มีความจำเป็นต่อชุมชนแต่เดิมมีหลาย หน่วยงานที่รับผิดชอบในการก่อสร้างและบริหารจัดการเนื่องจากเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล ที่จะให้ประชาชนในชนบทได้บริโภคน้ำสะอาดอย่างทั่วถึงและเพียงพอ รัฐบาลแต่ละสมัยจึงทุ่มเทงบประมาณจำนวนมากเพื่อทำโครงการจัดหาน้ำสะอาด โดยการตั้งเป้าหมายให้มีระบบประปา ครอบคลุมทุกหมู่บ้านเรื่อยมา ต่อมาใน พ.ศ.2537 ได้มีการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นมาใหม่ คือ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งถือเป็นองค์กรที่เป็นนิติบุคคลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ซึ่งภารกิจหนึ่งขององค์การบริหารส่วนตำบลก็คือให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร และในปี พ.ศ.2542 มีพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย อำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการในการ ถ่ายโอนภารกิจงบประมาณ และอัตรากำลังของราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งหนึ่งในภารกิจดังกล่าว คือ การให้มีน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภค บริโภคแก่ประชาชนด้วย

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการน้ำประปาของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ACSI ประกอบด้วยปัจจัย 5 ปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า โดยทั้ง 5 ปัจจัยจะมีผลต่อเนื่องกัน และถูกวัดด้วยการใช้หลายคำถามในแต่ละปัจจัย ซึ่งจะถูกเฉลี่ยคะแนนในโมเดลแต่ละคำถาม จะเป็นการประเมินลูกค้าในแต่ละปัจจัย โดย 3 ปัจจัยแรก จะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วย คุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Quality) คุณค่าของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ

(Perceived Value) และความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) ส่วนอีก 2 ปัจจัยที่เหลือนั้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากความพึงพอใจของลูกค้า นั่นก็คือ การร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints) และความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ (Customer Loyalty) ซึ่งจากผลการศึกษา American Customer Satisfaction Index ของ Professor Claes Fornell แสดงให้เห็นว่าคุณภาพของสินค้าหรือบริการ คุณค่าของสินค้าหรือบริการ และความคาดหวังของลูกค้า เป็นปัจจัยที่ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในขณะที่ความพึงพอใจของลูกค้าจะส่งผลในเชิงบวกต่อความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ แต่จะส่งผลในเชิงลบต่อการร้องเรียนของลูกค้า โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ มีผลต่อมุมมองคุณภาพ

H_2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H_3: ความภักดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์

H_4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

H_5: ความพึงพอใจ ส่งผลต่อการร้องเรียน

H_6: ความพึงพอใจ และการร้องเรียน ส่งผลต่อความภักดี

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้บริการน้ำประปาของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จำนวน 400 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงเวลาที่ใช้บริการน้ำประปา	**ค่าบริการน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน**			**รวม**
	น้อยกว่า 300 บาท	301 - 600 บาท	มากกว่า 601 บาท ขึ้นไป	
00.01 น. - 14.00 น.	96	52	110	**258**
	37.21%	20.16%	42.64%	**100.00%**
14.01 น. - 24.00 น.	30	37	75	**142**
	21.13%	26.06%	52.82%	**100.00%**
รวม	**126**	**89**	**185**	**400**
	31.50%	**22.25%**	**46.25%**	**100.00%**

จากตารางที่ 1 พบว่า องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลมาได้ และใช้ในงานวิจัยนี้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรนี้ได้ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการน้ำประปา และ ค่าบริการน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน จากผลการสำรวจสามารถสรุปได้ว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการน้ำประปาในช่วงเวลา 00.01 น. - 14.00 น. มีจำนวน 258 คน ซึ่งแบ่งเป็นผู้ใช้บริการที่มีค่าบริการน้ำประปาน้อยกว่า 300 บาท จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 37.21% ค่าบริการ 301 - 600 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 20.16% และค่าบริการมากกว่า 601 บาท ขึ้นไป จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 42.64% ในส่วนของผู้ใช้บริการที่ใช้บริการน้ำประปาในช่วงเวลา 14.01 น. - 24.00 น. มีจำนวน 142 คน ซึ่งแบ่งเป็น ผู้ใช้บริการที่มีค่าบริการน้ำประปาน้อยกว่า 300 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 21.13% ค่าบริการ 301 - 600 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 26.06% และค่าบริการมากกว่า 601 บาท ขึ้นไป จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 52.82%

จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะใช้บริการน้ำประปาในช่วงเวลา 00.01 น. - 14.00 น. และมีค่าบริการน้ำประปาโดยเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 601 บาท ขึ้นไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมใน

การใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยสามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$
$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$
$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$
$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$
$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$
$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{6i} = การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นทั้งเพศชายและเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส กำลังศึกษาปริญญาตรี หรือจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

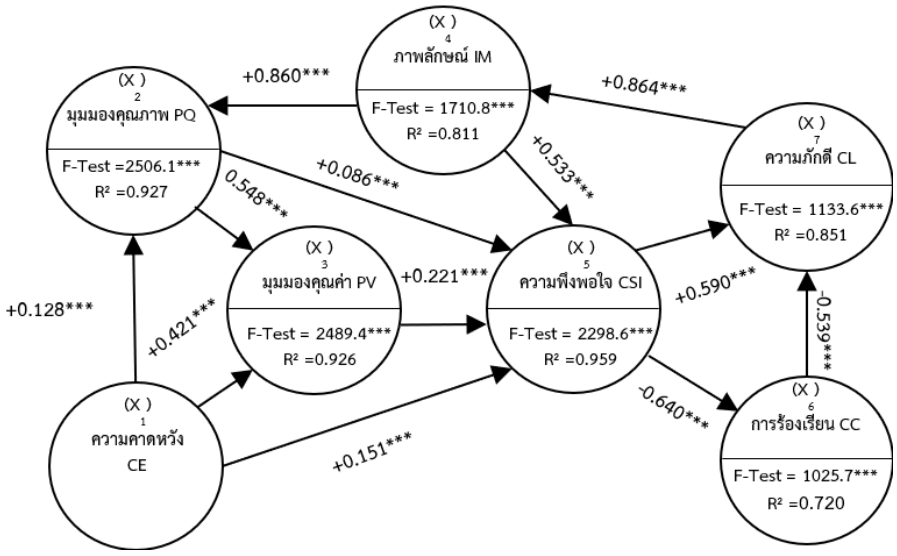
ประกอบด้วย ความคาดหวัง (CE) มุมมองคุณภาพ (PQ) มุมมองคุณค่า (PV) และภาพลักษณ์ (IM) โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
main						
CE	0.128***	0.421***		0.151***		
PQ		0.548***		0.086**		
PV				0.221***		
IM	0.860***			0.533***		
CSI					-0.640***	0.590***
CC						-0.539***
CL			0.864***			
N	400	400	400	400	400	400
Rss	3.193	3.120	7.867	1.724	6.659	6.755
Log-likelihood	398.5	403.2	218.2	521.8	251.5	248.7
F-test	2506.1***	2489.4***	1710.8***	2298.6***	1025.7***	1133.6***
r2	0.927	0.926	0.811	0.959	0.720	0.851
r2_a	0.926	0.926	0.811	0.958	0.720	0.850
r2_p						

หมายเหตุ CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CC = Customer Complaints, CL= Customer Loyalty

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (CSI) ของผู้ใช้บริการน้ำประปา อยู่ทั้งหมด 4 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความคาดหวัง (CE) ของผู้ใช้บริการน้ำประปา ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพต่อบริการของผู้ใช้บริการน้ำประปา (PQ) ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่าต่อบริการ ของผู้ใช้บริการน้ำประปา (PV) และปัจจัยด้านมุมมองภาพลักษณ์ต่อบริการ ของผู้ใช้บริการน้ำประปา (IM)

การอภิปรายผล

จากการผลการศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองความคาดหวัง มุมมองคุณค่า มุมมองคุณภาพ และภาพลักษณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศริญญกรณ์ พวงเพ็ชร์, (2561) และ รุ่งโรจน์ จีรพัฒนกุล, (2561) โดยพบว่าปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจสูงที่สุด เพราะผู้ใช้บริการมีความต้องการคุณภาพน้ำประปาที่เหมาะสมกับราคา ดังนั้น อบต. ควรหมั่นตรวจสอบคุณภาพของน้ำประปาเพื่อให้เหมาะสมกับราคาที่ผู้ใช้บริการได้เสียไป

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้ำประปาของหน่วยงานราชการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ทั้งทางตรง และทางอ้อม ได้แก่ ความคาดหวังของของผู้ใช้บริการ คุณภาพการบริการ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี โดยปัจจัยทั้งหมดเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น ในการ สนับสนุน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ จึง

หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะบริหารจัดการและพัฒนาปัจจัยที่ ได้ทำการศึกษาไป ให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนา และรักษามาตรฐานคุณภาพต่าง ๆ ของการบริการไว้จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความภักดีและกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้งในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

ศริญญกรณ์ พวงเพ็ชร์. (2561). *ความพึงพอใจระบบโลจิสติกส์ของแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพมหานคร.

รุ่งโรจน์ จีรพัฒนกุล. (2561). *อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการ คุณค่าที่รับรู้ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าในการใช้บริการร้านอาหารเพื่อสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะหลัก อ.เมืองประจวบคีรีขันธ์ จ.ประจวบคีรีขันธ์. (2564). *ข้อมูลทั่วไป.* สืบค้นจาก https://www.kohlak.go.th/index.php

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). “The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings.” *Journal of Marketing, 60* (October), 7-18.

แนวโน้มพฤติกรรมในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Behavioral Tendency in Cryptocurrency's Investment and The Stock Exchange of Thailand's Investments of Investors in the Bangkok Metropolitan Region

ทศพล บัวไร่ขิง[1] และมาลัย กมลสกุลชัย[2]

Tossapon Buaraikhing[1] and Malai Kamolsakulchai[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์[1,2]

E-mail: tossapon.bua@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อเปรียบเทียบลักษณะและพฤติกรรมของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2) เพื่อรับรู้ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในอนาคต จำนวน 401 คน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่า (1) ลักษณะและพฤติกรรมของนักลงทุนส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 23 - 38 ปี ระดับการศึกษาไม่เกินระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการลงทุน 1 เดือนขึ้นไป ใช้เวลาในการตัดสินใจเพื่อลงทุนในแต่ละครั้ง 1 - 7 วัน ซึ่งความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันที่ให้บริการ มากกว่าวันละ 1 ครั้ง และความถี่ในการลงทุนในแต่ละครั้งสัปดาห์ละ 1-5 ครั้ง โดยลงทุนแต่ละครั้ง มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป การลงทุนมีจุดประสงค์เพื่อหารายได้เสริม โดยแหล่งเงินทุนส่วนใหญ่มาจากเงินเก็บ และสามารถรับความเสี่ยงได้ 10 - 30% ของเงินลงทุน และ (2) ปัจจัยมุมมองด้านคุณค่ามีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ โดยนักลงทุนเน้นไปที่การลงทุนที่มีระบบ ความปลอดภัยที่เหมาะสม และมีรูปแบบการลงทุนที่ทันสมัย

คำสำคัญ: คริปโทเคอร์เรนซี ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ความพึงพอใจ

Abstract

The purposes of this study were (1) to compare the characteristics and behaviors of investors in Bangkok and its vicinity in investing in cryptocurrencies and investing in the Stock Exchange of Thailand. (2) to recognize the factors that affect the satisfaction of investing in cryptocurrencies and investing in the Stock Exchange of Thailand of investors in the Bangkok Metropolitan Region in the future which collects data from 401 investors in the Bangkok

Metropolitan Region who invested in cryptocurrencies and investors in the Stock Exchange of Thailand by collecting the data from the sample group and then analyzing the data. The results of the research found that (1) The characteristics and behavior of most investors were aged between 23 - 38 years, education level not exceeding a bachelor's degree. Occupation of a private company employee. The average monthly income is more than 20,000 baht or more. Most of investment experience have more than 1 month. It takes 1 - 7 days to make a decision to invest in each time, which is the frequency of using applications that provide services. More than 1 time per day and the frequency of investment each time 1-5 times a week, with each investment more than 10,000 baht or more. The investment is intended to earn extra income. Most of the funding sources come from savings and can take risks from 10 - 30% of the investment and (2) The value perspective factor affects the satisfaction the most, followed by the image, with investors focusing on investments with appropriate security systems. and has a modern investment style.

Keywords: Cryptocurrency, The Stock Exchange of Thailand, satisfaction

บทนำ

ตลอดหลายปีที่ผ่านมา ทุกคนจะทราบกันดีว่าการออมเงินจะทำให้มีหลักประกันว่าเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินในชีวิต เงินออมเหล่านี้จะสามารถจัดการกับปัญหาเหล่านั้นได้ แต่การสร้างฐานะและความร่ำรวยในชีวิตนั้นเกิดจากการ “ลงทุน”

โดยการลงทุนนั้นบ้างครั้งไม่จำเป็นต้องลงทุนในรูปแบบการดำเนินธุรกิจเสมอไป เพราะการลงทุนทำธุรกิจในปัจจุบันมีอุปสรรคในการดำเนินงานค่อนข้างมาก ไม่ว่าจะเป็นด้านเงินทุน การบริหารจัดการ การปรับตัวและการพัฒนาสินค้าอยู่ตลอดเวลา โดยปัจจุบันจะเห็นได้ว่ารูปแบบการลงทุนมีหลากหลายรูปแบบแบ่งไปตามความเสี่ยง ระยะเวลาการลงทุนและผลตอบแทน โดยรูปแบบที่ทำให้เกิดรายได้ประจำ ได้แก่ การฝากเงินออมทรัพย์ หรือฝากประจำกับธนาคาร หรือการซื้อพันธบัตร โดยให้ผลตอบแทนเป็นดอกเบี้ย แต่อย่างที่ทราบกันดีว่าในสถานการณ์โรคระบาดโควิด – 19 มีการออกนโยบายเกี่ยวกับการเงินต่าง ๆ ทั้งในประเทศและนอกประเทศ รวมถึงการทางประเทศสหรัฐอเมริการได้ผลิตเงินดอลล่าร์ออกมาเป็นจำนวนมากเพื่อแก้ไขปัญหาโรคระบาดในปัจจุบัน ทำให้ธนาคารในหลาย ๆ ประเทศมีการออกนโยบายเพื่อป้องการปัญหาภาวะเงินเฟ้อที่ตามมาในอนาคต

อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสำหรับบุคคลธรรมดา ของธนาคารพาณิชย์ ประจำวันที่ 30 มิถุนายน 2564

ธนาคาร	ออมทรัพย์	ประจำ			
		3 เดือน	6 เดือน	12 เดือน	24 เดือน
ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศ					
กรุงเทพ	0.2500	0.3750	0.5000	0.5000	0.5000
กรุงไทย	0.2500	0.3200	0.4000	0.4000	0.4500
กสิกรไทย	0.2500	0.3200	0.4000	0.4000	0.4500
ไทยพาณิชย์	0.2500	0.3200	0.4000	0.4000	0.4500
กรุงศรีอยุธยา	0.2500	0.3200	0.4000	0.4000	0.4500
ทหารไทยธนชาต	0.1250	0.4000	0.5000	0.6000	0.6000
ยูโอบี	0.2000	0.4000	0.4000	0.5000	0.6000
ซีไอเอ็มบี ไทย	0.2000	0.5000	0.6000	0.7500	0.8000
สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย)	-	-	-	-	-

รูปที่ 1 อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสำหรับบุคคลธรรมดาของธนาคารพาณิชย์ ประจำวันที่ 30 มิถุนายน 2564
ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย. https://www.bot.or.th/thai/statistics/_layouts/application/interest_rate/in_rate.aspx#, 30 มิถุนายน 2564.

จากรูปที่ 1 จะเห็นได้ว่าดอกเบี้ยจากการฝากออมทรัพย์และการฝากประจำกับธนาคารให้ผลตอบแทนเพียง 0.25% - 0.80% เท่านั้น ซึ่งน้อยกว่าสภาวะเงินเฟ้อทั่วไปและเงินเฟ้อพื้นฐานที่เกิดขึ้นในประเทศไทยที่มีค่าเฉลี่ยระยะยาวตั้งแต่ปี พ.ศ.2529 – 2563 อยู่ที่ประมาณ 2-3% ต่อปี ทำให้นักลงทุนในประเทศไทยหันไปสนใจลงทุนในสินทรัพย์อื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการซื้อทอง ที่ดิน อสังหาริมทรัพย์ กองทุน รวมถึงการลงทุนในตลาดหุ้นหรือตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET หรือ The Stock Exchange of Thailand) ซึ่งถือได้ว่าเป็นการลงทุนที่ได้รับความนิยมจากนักลงทุนในประเทศไทยมาช้านาน ด้วยผลตอบแทนที่สูง และมีเงินปันผลให้กับผู้ถือหุ้น ทำให้ผู้ถือหุ้นได้เกิดความรู้สึกมีส่วนรวมในกิจการนั้น ๆ และด้วยกระแสนิยมจากการที่บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ได้มีการเปิดตัวหุ้น OR ให้กับประชาชนทั่วไปสามารถซื้อหุ้น IPO (Initial Public Offering) ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้เป็นครั้งแรก ทำให้ประชาชนทั่วไปมีความสนใจในการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมากยิ่งขึ้น ซึ่งทางตลาดหลักทรัพย์เผยว่าหุ้น OR ดันยอดเปิดบัญชีเดือน ม.ค.64 พุ่ง 2 แสนบัญชี นักลงทุนหน้าใหม่เปิดบัญชีหุ้นพุ่ง 8 แสนบัญชี สูงสุดเป็นประวัติการณ์ และช่วง 4 เดือนแรกปี 2564 เพิ่มขึ้นกว่า 7 แสนบัญชี ถึงแม้จำนวนนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ในประเทศไทยจะเพิ่มมากขึ้น แต่อีกการลงทุนรูปแบบหนึ่งที่เป็นกระแสและได้รับสนใจไม่แพ้กันคือการลงทุนในตลาดคริปโทเคอร์เรนซี (Cryptocurrency)

คริปโทเคอร์เรนซี (Cryptocurrency) เป็นสินทรัพย์ดิจิทัลประเภทหนึ่งที่มีการเข้ารหัส มีราคากลางซื้อขายแปรผันตามกลไกตลาด จึงสามารถเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนคุณค่าได้เหมือนกับสินทรัพย์ดิจิทัลประเภทอื่น ๆ เพียงแต่ไม่มีลักษณะทางกายภาพหรือสามารถจับต้องได้เหมือนกับสกุลเงินทั่วไป โดยคริปโทฯ นั้นนิยมเรียกกันติดปากว่า ‘เหรียญ’ ที่มาจากเหรียญดิจิทัล เดิมนิยมใช้เป็นสื่อกลางในหมู่นักคอมพิวเตอร์ แต่ปัจจุบันเนื่องจากปริมาณความต้องการมีมากขึ้น ขณะที่จำนวนเหรียญในแต่ละสกุลเงินนั้นมีจำกัด จึงทำให้เกิดธุรกิจแลกเปลี่ยนเหรียญเพื่อเก็งกำไรบนเว็บไซต์เทรด ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ.2563 - เดือนเมษายน พ.ศ.2564 มีแนวโน้มการยอดการเปิด

บัญชีคริปโทเคอร์เรนซี เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยคริปโทเคอร์เรนซีถือเป็นการลงทุนอีกรูปแบบหนึ่งที่ให้ผลตอบแทนที่สูง และถือเป็นเทรนด์ที่จะเติบโตในอนาคต มีลักษณะการลงทุนที่ง่าย และไม่จำกัดการลงทุนขั้นต่ำ ทำให้ผู้ที่มีรายได้น้อยสามารถออมเงิน หรือนำมาลงทุนได้เช่นกัน

จากข้อมูลการลงทุนข้างต้น จะเห็นได้ว่าปัจจุบันประชาชนในประเทศไทยมีความสนใจในการลงทุนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสังเกตได้จากการเปิดบัญชีลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและตลาดการลงทุนในคริปโทเคอร์เรนซีที่มีแนวโน้มการเติบโตเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก เนื่องด้วยสาเหตุดังกล่าว ทางผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาพฤติกรรมการลงทุนในคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อเปรียบเทียบและวิเคราะห์แนวโน้มการลงทุนของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลว่ามีการลงทุนในแบบใด และมีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อการลงทุนในสินทรัพย์นั้น ๆ

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะและพฤติกรรมของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพื่อรับรู้ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในอนาคต

การทบทวนวรรณกรรม

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคริปโทเคอร์เรนซี

มินตรา เชื้ออ่ำ (2561, น. 83) ได้กล่าวว่า คริปโทเคอร์เรนซี หรือ เงินตราเข้ารหัสลับ (Cryptocurrency) ถือว่าเป็นสินทรัพย์ดิจิทัล ที่เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนบนโลกออนไลน์ เป็นสกุลเงินที่ถูกเข้ารหัสเพื่อใช้ในการป้องกันและยืนยันธุรกรรมผ่านระบบที่เรียกว่า บล็อกเชน โดยสกุลเงินดิจิทัลรายแรกของโลก คือ Bitcoin หรืออ่านว่า บิทคอยน์ (BTC) ระบบบิทคอยน์ถูกสร้างขึ้นมาเมื่อปี 2008 จากนักพัฒนาซอฟต์แวร์ที่ ใช้นามแฝงว่า Satoshi Nakamoto ถูกสร้างและปล่อยตัวซอฟต์แวร์แบบ Open source ออกสู่สาธารณะอย่างเป็นทางการเมื่อปี 2009 โดยจุดประสงค์หลักในการสร้าง Bitcoin ขึ้นมานั้นอยู่บนหลักการที่ว่าจะเป็นเงินในรูปแบบดิจิทัล เพื่อใช้สามารถนำมาใช้จ่ายได้จริงเหมือนเงินสกุลเงินทั่วโลก โดยไม่จำเป็นต้องผ่านตัวกลางในการทำธุรกิจกรรมทางการเงิน หรืออยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลและธนาคารกลาง ทั้งนี้ ปัจจุบันมีเหรียญหรือเงินดิจิทัลที่เกิดขึ้นเพิ่มขึ้นอย่างมากมายจากผู้พัฒนาซอฟแวร์ต่าง ๆ ที่สร้างเหรียญขึ้นมาตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน เช่น สำหรับลดค่าธรรมเนียมในการโอน สำหรับเกมใน Platform หรือการฝากกินดอกเบี้ย จึงทำให้เกิดธุรกรรมแลกเปลี่ยนเงินดิจิทัลที่เพิ่มมากขึ้นตามความต้องการของนักลงทุน ทำให้เกิดบริษัทในการแลกเปลี่ยนผ่าน (Exchange) เพื่อให้บริการในการแลกเปลี่ยนเงินดิจิทัล รวมถึงเป็นช่องทางในการลงทุน เนื่องจากเงินดิจิทัลบางเหรียญ มีจำนวนอย่างจำกัด จึงทำให้เกิดอุปสงค์และอุปทานของนักลงทุนตามกระแสความนิยมของเหรียญนั้น ๆ ที่เพิ่มมากขึ้น

2. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ข้อมูลตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย(https://www.set.or.th/th/about/overview/history_p1.html#history, 13 กุมภาพันธ์ 2565) ได้กล่าวว่า ตลาดทุนไทยยุคใหม่มีจุดเริ่มต้นจากการประกาศใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2504 - 2509) เพื่อรองรับการเติบโตและส่งเสริมความมั่นคงทางเศรษฐกิจและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ต่อมาแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2510 - 2514) ได้เสนอให้มีการจัดตั้ง ตลาดหลักทรัพย์ที่มีระบบระเบียบขึ้นเป็นครั้งแรก โดยเน้นให้มีบทบาทสำคัญในการเป็นแหล่งระดมเงินทุน เพื่อสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมของประเทศ พัฒนาการของตลาดทุนของไทยในยุคใหม่นั้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ยุค เริ่มจาก "ตลาดหุ้นกรุงเทพ" (Bangkok Stock Exchange) ซึ่งเป็นองค์กรเอกชน และต่อมาเป็น "ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย" ภายใต้ชื่อภาษาอังกฤษว่า "The Securities Exchange of Thailand" โครงสร้างการกำกับดูแลตลาดทุน พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 กำหนดให้การดำเนินงานของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และกำหนดอำนาจหน้าที่ให้คณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นผู้กำหนดนโยบายและควบคุมการดำเนินงานของตลาดหลักทรัพย์ฯ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการลงทุน

อนุชิต เลิศบัณฑรกุล (2552) ได้กล่าวว่า ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการลงทุน หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของผู้ลงทุนที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายหลักทรัพย์ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ โดยผ่านกระบวนการที่มีปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ โดยมีการสรุปผลจากการวิจัยได้ดังนี้ 1) นักลงทุนส่วนใหญ่ใช้พฤติกรรมในการประยุกต์ใช้สัญญาฟิวเจอร์สเพื่อการซื้อขายและเก็งกำไรจากผลตอบแทนจากการเปลี่ยนแปลงของราคาสินทรัพย์อ้างอิง 2) ระดับรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับมูลค่าพอร์ตการลงทุน และการซื้อขายแต่ละครั้ง โดยกลุ่มนักลงทุนให้ความสำคัญกับปัจจัยพื้นฐานในระดับมาก โดยวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองโลจิท ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และเวลาที่ใช้ในการลงทุน รวมทั้งปัจจัยพื้นฐานทางการลงทุน ได้แก่ ปัจจัยด้านกฎระเบียบข้อบังคับในการลงทุน

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง

ณัฐพล ลีลาวัฒนานันท์ (https://salamanderr.wordpress.com/2008/12/14/ทฤษฎีความเสี่ยงของการล/, 13 กุมภาพันธ์ 2565) ได้กล่าวไว้ว่า ความเสี่ยงในการลงทุน หมายถึง การที่อัตราผลตอบแทนที่ผู้ลงทุนได้รับจริงคลาดเคลื่อนหรือแตกต่างไปจากอัตราผลตอบแทนที่ผู้ลงทุนคาดหวังว่าจะได้รับ (อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่าก็ได้) ความเสี่ยงในการลงทุนต่ำก็คือ โอกาสที่ผลตอบแทนจากการลงทุนจริง (Actual Return) จะคลาดเคลื่อนจากผลตอบแทนที่คาดหวัง (Expected Return) นั้นมีต่ำส่วนความเสี่ยงสูงก็คือโอกาสที่ผลตอบแทนการลงทุนจริง (Actual Return) จะคลาดเคลื่อนจากผลตอบแทนที่คาดหวัง (Expected Return) นั้นมีสูง แต่โดยทั่วไปแล้ว ระดับผลตอบแทนจากการลงทุนจะมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับความเสี่ยง พูดง่าย ๆ คือ หากอัตราผลตอบแทนจาก

การลงทุนสูง (High Return) ระดับความเสี่ยงที่ผู้ลงทุนจะต้องแบกรับจากการลงทุนก็จะสูง (High Risk) ด้วยเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักลงทุนที่มีต่อการลงทุนในแต่ละครั้ง

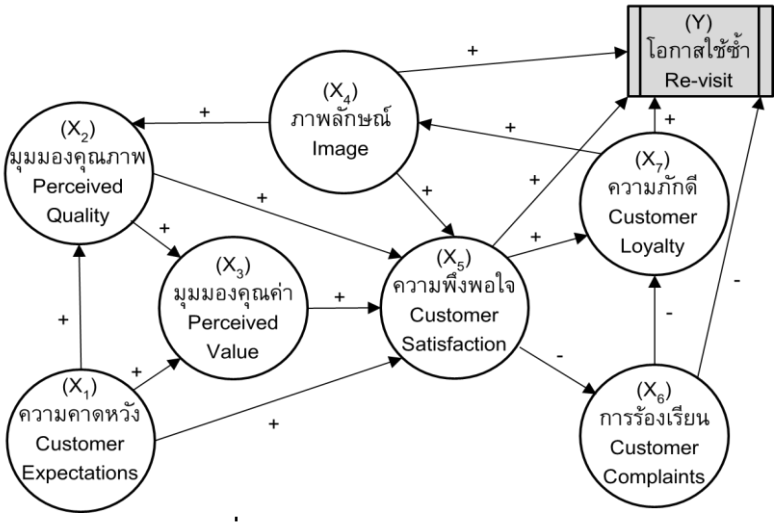
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณภาภัช พายุเลิศ และวิษณุ ภูมิพานิช (2557, น. 63) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมการลงทุนของพนักงานบริษัทเอกชนในการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัท พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-35 ปีมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-40,000 บาท และมีประสบการณ์ด้านการลงทุนน้อยกว่า 1 ปี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการผลตอบแทนที่มากกว่าอัตราดอกเบี้ย และมีความประสงค์ที่ซื้อขายหลักทรัพย์โดยการเทรดเอง ซึ่งเหตุผลในการตัดสินใจซื้อหลักทรัพย์มาจากข้อมูลข่าวสาร ปัจจัยพื้นฐาน และภาวะเศรษฐกิจและการเมือง รวมทั้งทัศนคติทั้งในทางบวกและทางลบจากนักลงทุนเองหรือผู้อื่นที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมในการลงทุนแต่ละครั้ง

กษิดิศ สังสีเพชร (2562, น. 9) พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับสกุลเงินดิจิทัล ปัจจัยด้านทัศนคติของประชาชนในการใช้สกุลเงินดิจิทัล ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ทัศนคติด้านอิทธิพลทางสังคม ทัศนคติด้านความปลอดภัย ทัศนคติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และทัศนคติด้านความรู้มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานคร ในขณะที่ปัจจัยด้านความภักดีของนักลงทุนนั้น มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ และโอกาสใช้ซ้ำของนักลงทุน ส่วนปัจจัยด้านการร้องเรียนส่งผลกระทบเชิงลบต่อความภักดี และโอกาสใช้ซ้ำในการลงทุน

จิดาภา ดำรงค์สมบัติ, ญาณากร รวมสุข, ปีใหม่ กีฬากิจไพบูลย์, นลินภัสร์บำเพ็ญเพียร, และมาลีรัตน์ มะลิแย้ม (2564, น. 276) พบว่า ตัวแปรที่มีอำนาจต่อการตัดสินใจในการลงทุน ได้แก่ โอกาสในการลงทุนทางเลือกใหม่ทัศนคติที่ดีต่อสกุลเงินดิจิทัล ความต้องการของตลาดมีเพิ่มมากขึ้นทั่วโลก ความปลอดภัยและความโปร่งใสของระบบในการเก็บข้อมูลความสนใจสกุลเงินดิจิทัลจากทั่วโลก และความเป็นส่วนตัวของสกุลเงินดิจิทัลมีผลต่อการตัดสินใจที่จะลงทุนในสกุลเงินดิจิทัล

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย (ACSI)

จากกรอบแนวคิดข้างต้น กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H1: ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ มีผลต่อมุมมองคุณภาพ

H2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H3: ความภักดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์

H4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

H5: ความพึงพอใจ ส่งผลต่อการร้องเรียน

H6: ความพึงพอใจ และการร้องเรียน ส่งผลต่อความภักดี

H7: ความพึงพอใจ ความภักดี และการร้องเรียน ส่งผลต่อโอกาสใช้ซ้ำ

ระเบียบการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ลงทุนในคริปโทเคอร์เรนซีและลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้จำนวน 401 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งอัตราส่วนระหว่างประสบการณ์ในการลงทุนกับการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random Sampling) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงองค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ประสบการณ์ในการลงทุน	ลงทุนในคริปโทเคอร์เรนซี	ลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	รวม
น้อยกว่า 1 เดือน	38	68	106
	35.85%	64.15%	100%
1 เดือนขึ้นไป	87	208	295
	29.49%	70.51%	100%
รวม	**125**	**276**	**401**
	31.17%	**68.83%**	**100%**

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีการตอบคำถามมากที่สุดคือ กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการลงทุนตั้งแต่ 1 เดือนขึ้นไป มีจำนวน 295 คน โดยส่วนใหญ่นิยมลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 70.51 และกลุ่มที่มีการตอบน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการลงทุนน้อยกว่า 1 เดือน มีจำนวน 106 คน โดยส่วนใหญ่นิยมลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีจำนวน 68 คิดเป็นร้อยละ 64.15

จะเห็นได้ว่า นักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจะมีการเลือกลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมากที่สุด มีจำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 68.83 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

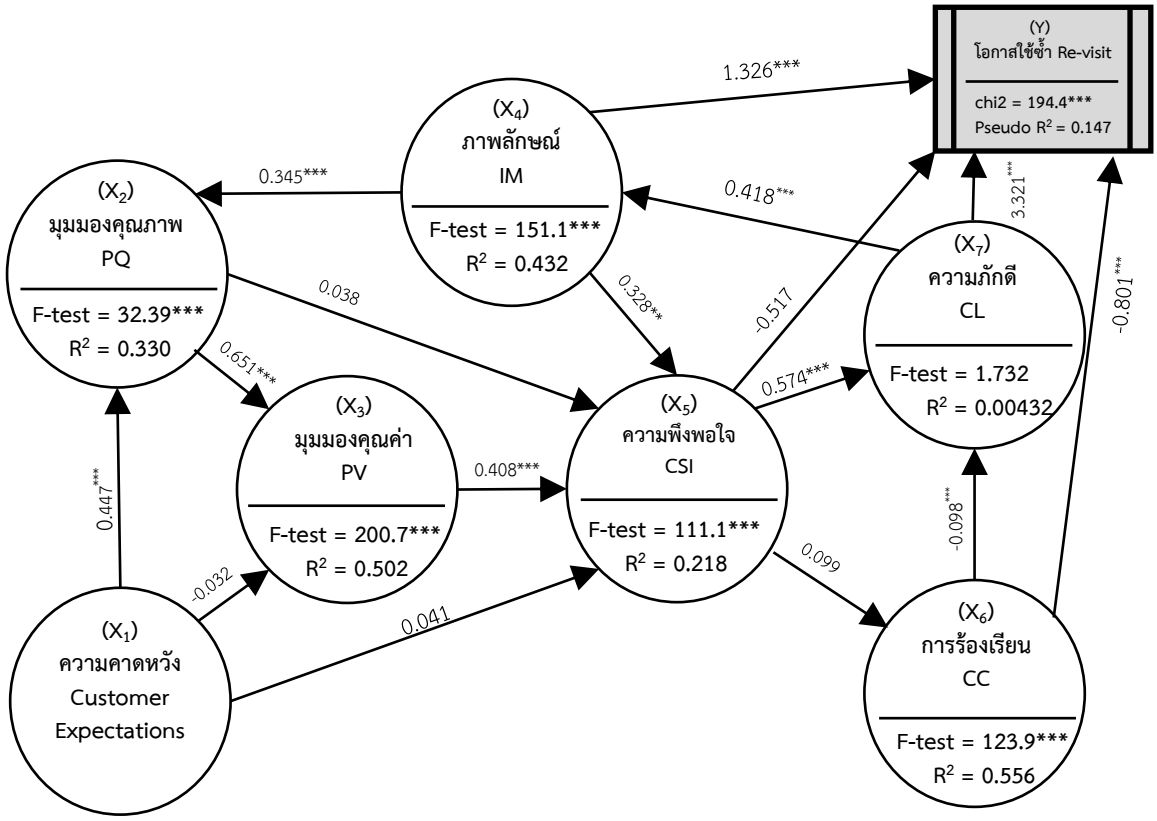
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้คือ แบบสอบถามออนไลน์ผู้วิจัยได้ทำการการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ และเอกสารต่าง ๆ และได้รวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ผลการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบจำลองจากองค์ประกอบของการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลตามองค์ประกอบของ American Satisfaction Index (ACSI) + โอกาสใช้ซ้ำ จำนวน 8 องค์ประกอบ เพื่อทดสอบทฤษฎีและประมาณค่าความสัมพันธ์เชิงเหตุผลว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่และจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มีความสอดคล้องกันในองค์ประกอบที่ 1) ความคาดหวัง 2) มุมมองด้านคุณภาพ 3) มุมมองด้านคุณค่า 4) ภาพลักษณ์ 5) ความพึงพอใจ 6) การร้องเรียน และ 7) ความภักดี และ 8) โอกาสใช้ซ้ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กรอบแนวคิด



รูปที่ 3 ดัชนีความพึงพอใจของแนวโน้มพฤติกรรมในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

เมื่อวิเคราะห์ผลของค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ได้กับกรอบแนวความคิดของงานวิจัย สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ ในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพของพฤติกรรมของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 401 คน ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองด้านคุณภาพในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

สมมติฐานที่ 2 มุมมองด้านคุณภาพ ในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองด้านคุณค่าของพฤติกรรมของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนความคาดหวัง ในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาด

หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อมุมมองด้านคุณค่าของพฤติกรรมของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 401 คน มุมมองด้านคุณภาพของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณค่าในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และความคาดหวังของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อมุมมองคุณค่าในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 ความภักดี ในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของพฤติกรรมของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 401 คน ความภักดีของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อภาพลักษณ์ในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

สมมติฐานที่ 4 ความคาดหวัง มุมมองด้านคุณภาพ มุมมองด้านคุณค่า และภาพลักษณ์ ในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของพฤติกรรมของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 401 คน มุมมองด้านคุณค่า และภาพลักษณ์ของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนความคาดหวังและมุมมองด้านคุณภาพของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจ ในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการร้องเรียนของพฤติกรรมของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 401 คน ความพึงพอใจของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการร้องเรียนในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 6 ความพึงพอใจ ในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดีของพฤติกรรมของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนการร้องเรียน มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความภักดีของพฤติกรรมของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 401 คน ความพึงพอใจของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดีในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนการร้องเรียนของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความภักดีในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

สมมติฐานที่ 7 ภาพลักษณ์และความภักดี ในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อโอกาสใช้ซ้ำของพฤติกรรมของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนความพึงพอใจและการร้องเรียน ในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อโอกาสใช้ซ้ำของพฤติกรรมของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลจากการศึกษาจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 401 คน ภาพลักษณ์และความภักดีของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความสัมพันธ์เชิงบวกโอกาสใช้ซ้ำในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนความพึงพอใจของ นักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อโอกาสใช้ซ้ำในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และการร้องเรียนนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อโอกาสใช้ซ้ำในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและ การลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

สรุป

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ว่า

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อเปรียบเทียบลักษณะและพฤติกรรมของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อายุตั้งแต่ 23-38 ปี ระดับการศึกษาไม่เกินระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการลงทุน 1 เดือนขึ้นไป ใช้เวลาในการตัดสินใจเพื่อลงทุนในแต่ละครั้ง 1-7 วัน ซึ่งความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันที่ให้บริการ มากกว่าวันละ 1 ครั้ง และความถี่ในการลงทุนในแต่ละครั้งสัปดาห์ละ 1-5 ครั้ง โดยลงทุนแต่ละครั้ง มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป การลงทุนมีจุดประสงค์เพื่อหารายได้เสริม โดยแหล่งเงินทุนส่วนใหญ่มาจากเงินเก็บ และสามารถรับความเสี่ยงได้ 10-30% ของเงินลงทุน ซึ่งสอดคล้องกับ ณภาภัช พายุเลิศ และวิษณุ ภูมิพานิช (2557, น. 63) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมการลงทุนของพนักงานบริษัทเอกชนในการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัท พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-35 ปีมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-40,000 บาท และมีประสบการณ์ด้านการลงทุนน้อยกว่า 1 ปี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องการผลตอบแทนที่มากกว่าอัตรา

ดอกเบี้ย และมีความประสงค์ที่ซื้อขายหลักทรัพย์โดยการเทรดเอง ซึ่งเหตุผลในการตัดสินใจซื้อหลักทรัพย์มาจากข้อมูลข่าวสาร ปัจจัยพื้นฐาน และภาวะเศรษฐกิจและการเมือง รวมทั้งทัศนคติทั้งในทางบวกและทางลบจากนักลงทุนเองหรือผู้อื่นที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมในการลงทุนแต่ละครั้ง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อรับรู้ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการลงทุนคริปโทเคอร์เรนซีและการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในอนาคต พบว่าปัจจัยมุมมอง ด้านคุณค่ามีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ จากการใช้บริการจากผู้ให้บริการแอปพลิเคชันในการลงทุน โดยเน้นไปที่มีระบบความปลอดภัยที่เหมาะสม และมีรูปแบบการลงทุนที่ทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย กษิดิศ สังสีเพชร (2562, น. 9) พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับสกุลเงินดิจิทัล ปัจจัยด้านทัศนคติของประชาชนในการใช้สกุลเงินดิจิทัล ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ทัศนคติด้านอิทธิพลทางสังคม ทัศนคติด้านความปลอดภัย ทัศนคติด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และทัศนคติด้านความรู้มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานคร ในขณะที่ปัจจัยด้านความภักดีของนักลงทุนนั้น มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ และโอกาสใช้ซ้ำของนักลงทุน ส่วนปัจจัยด้านการร้องเรียนส่งผลกระทบเชิงลบต่อความภักดี และโอกาสใช้ซ้ำในการลงทุน

ข้อเสนอแนะ

1. ในทุก ๆ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักลงทุน จะเน้นให้ความสำคัญกับการลงทุนที่มีความปลอดภัย ผู้ให้บริการในการลงทุนจึงควรปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการในการลงทุนให้มีความเสถียร และความสะดวก รวดเร็วเพื่อตอบสนองต่อนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. ผู้ให้บริการการลงทุนควรมีการเพิ่มระบบป้องกัน หรือการชดเชยเงินสูญหายที่เกิดจากระบบเพื่อรองรับกรณีความผิดพลาดเพื่อสร้างความมั่นใจในการลงทุนให้กับนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

บรรณานุกรม

กษิดิศ สังสีเพชร. (2562). *การตัดสินใจลงทุนในสกุลเงินดิจิทัลของนักลงทุนในเขตกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ). สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

ข้อมูลตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2564). *ประวัติความเป็นมาของตลาดหลักทรัพย์ฯ*. สืบค้นจาก: https://www.set.or.th/th/about/overview/history_p1.html#history

จิดาภา ดำรงค์สมบัติ, ญาณากร รวมสุข, ปีใหม่ กีฬากิจไพบูลย์, นลินภัสร์ บำเพ็ญเพียร, และมาลีรัตน์ มะลิแย้ม. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจที่จะลงทุนในสกุลเงินดิจิทัล. ใน *การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี* มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ครั้งที่ 4. 22 พฤษภาคม 2564, (น. 278-281). คณะวิทยาศาสตร์: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

ณภาภัช พายุเลิศ และวิษณุ ภูมิพานิช. (2557). การศึกษาพฤติกรรมการลงทุนของพนักงานบริษัทเอกชนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารวิจัย มข.*, *2*(2), 63–73.

ณัฐพล ลีลาวัฒนานันท์. (2557). *ทฤษฎีความเสี่ยงในการลงทุน.* สืบค้นจาก: https://salamanderr.wordpress.com/2008/12/14/ทฤษฎีความเสี่ยงของการล/

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). *อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสำหรับบุคคลธรรมดาของธนาคารพาณิชย์ประจำวันที่ 30 มิถุนายน 2564*. สืบค้นจากhttps://www.bot.or.th/thai/statistics/_layouts/application/interest_rate/in_rate.aspx#

มินตรา เชื้ออ่ำ. (2561). การรับรู้และทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการใช้สกุลเงินดิจิทัลบิทคอยน์ (Bitcoin) ในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 1*(3), 83-97.

อนุชิต เลิศบัณฑรกุล. (2552). *การศึกษาพฤติกรรมการลงทุนและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลงทุนในหลักทรัพย์ที่มีอยู่ใน บริษัท ตลาดอนุพันธ์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ของนักลงทุนทั่วไปในประเทศ.* (วิทยานิพนธ์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเราชนะ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส โควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

Factors Affecting Consumer Satisfaction with The Application Rao chana During The COVID-19 Epidemic in the Upper Southern Provinces

ธญานี ศรีเนตร[1] และ ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์[1]

Tayanee Srinet[1] and Thanyanan Worasesthaphong[1]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110[1]

E-mail: taynee.sri@outlook.rmutr.ac.th, thanyanan.wr@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ Application เราชนะ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบนโดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 453 คน จากลูกค้า เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ Application เราชนะ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ มุมมองคุณภาพ และมุมมองคุณค่า

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน Application เราชนะ ภาพลักษณ์

Abstract

The purpose of this research was to factors affecting consumer satisfaction with the application we win during the COVID-19 epidemic in the upper southern provinces. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 453 customers to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors affecting consumer satisfaction with the application we win during the COVID-19 epidemic in the upper southern provinces consisted of Image, Perceived Quality, Perceived Value

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, we win application, Image

บทนำ

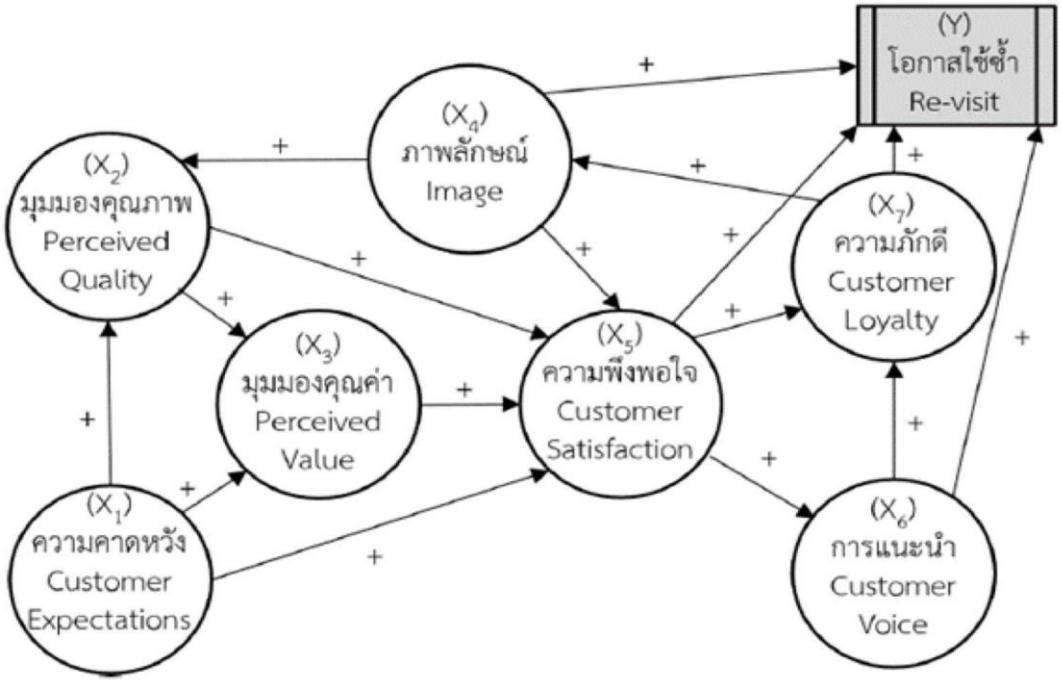
ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ตั้งแต่ช่วงต้นปี 2020 ส่งผลให้เศรษฐกิจหลายภาคส่วนต้องหยุดชะงัก ไม่ว่าจะเป็นภาคการท่องเที่ยว ภาคบริการ ภารการผลิต ต่อเนื่องจนถึงการส่งออก การบริโภค และการลงทุน รัฐจึงจัดทำโครงการเราชนะเป็นโครงการที่มุ่งสนับสนุนวงเงินช่วยเหลือเพื่อบรรเทาภาระค่าครองชีพให้แก่ประชาชนจำนวนไม่เกิน 3,500 บาทต่อคนต่อเดือนเป็นระยะเวลาสองเดือน โดยให้วงเงินเป็นรายสัปดาห์ สัปดาห์ละ 675-700 บาทสำหรับกลุ่มผู้ได้รับสิทธิผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และสัปดาห์ละ 1,000 บาท สำหรับกลุ่มผู้ได้รับสิทธิผ่าน G-wallet (แอปพลิเคชัน ‘เป๋าตัง’) หรือผ่านบัตรประชาชน (ผู้ที่ไม่มีสมาร์ทโฟน) รวมงบประมาณทั้งโครงการ 210,200 ล้านบาท ทั้งนี้ โครงการจะพิจารณาผู้ได้รับสิทธิจากรายได้และระบบคุ้มครองทางสังคม โดยผู้ได้รับสิทธิจะต้อง (1) มีสัญชาติไทยและอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป (2) ไม่เป็นผู้ประกันตนตามมาตรา 33 แห่งพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533[1] (3) ไม่เป็นเจ้าหน้าที่รัฐ ข้าราชการการเมือง หรือรับบำนาญจากส่วนราชการ (4) มีเงินได้พึงประเมินไม่เกินสามแสนบาทในปีภาษี 2562 และ (5) มีเงินฝากทุกบัญชีรวมกันไม่เกินห้าแสนบาท ด้วยเหตุข้างต้น โครงการเราชนะนี้เป็นส่วนหนึ่งของแผนงานหรือโครงการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือ เยียวยา และชดเชยให้กับภาคประชาชน เกษตรกร และผู้ประกอบการ ตามบัญชีท้ายพระราชกำหนดให้อำนาจกระทรวงการคลังกู้เงินเพื่อแก้ไขปัญหา เยียวยา และฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคม ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 พ.ศ. 2563 โดยคณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2564 เห็นชอบโครงการดังกล่าวของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) กระทรวงการคลัง ตามผลการพิจารณาของคณะกรรมการกลั่นกรองการใช้จ่ายเงินกู้ ผู้วิจัยจึงมีคำถามว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของของผู้ใช้บริการ โคงการเราชนะ ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของของผู้ใช้บริการโครงการเราชนะช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่ใช้บริการโครงการเราชนะในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน โดยปรับให้เหมาะสมสำหรับการนำมาใช้เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจะถูกขับเคลื่อนมาจาก 4 ปัจจัยคือ ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ตามกรอบแนวคิดแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของลูกค้าแบบอเมริกัน (ACSI) ซึ่งทั้ง 4 ปัจจัยจะส่งผลต่อความพึงพอใจแต่หากไม่พอใจ ก็อาจจะมีการให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือข้อร้องเรียนตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันเพราะคนไทยกับต่างประเทศอาจมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันกรอบแนวคิดที่ใช้ในงานวิจัยได้ประยุกต์จากงานของ ก่องกาญจน์ กาญจนชุมพล,รุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ (2563)

กรอบแนวคิดของ ASCI อธิบายได้ว่า ความคาดหวังของลูกค้า จะเป็นปัจจัยที่กำหนด มุมมองต่อคุณภาพของสินค้าและบริการของลูกค้า และทั้งสองปัจจัยจะส่งผลต่อไปยังมุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการของลูกค้า โดยที่ปัจจัยทั้งสามจะส่งผลต่อเนื่องไปยังความพึงพอใจโดยรวมต่อสินค้าและบริการของลูกค้า ที่จะสามารถจัดทำต่อเป็นดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งหากลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความภักดีต่อสินค้าและบริการจากลูกค้า แต่หากลูกค้าไม่พึงพอใจต่อสินค้าและบริการก็จะทำให้เกิดการร้องเรียน ซึ่งจะส่งผลในเชิงลบต่อความภักดีต่อสินค้าและบริการจากลูกค้า ด้วยเช่นกัน โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

สามารถอธิบายได้ว่าความคาดหวังของลูกค้า จะเป็นปัจจัยที่จะส่งผลในทางบวกไปยังมุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการ และความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งมุมมองคุณภาพจะส่งผลต่อเนื่องในทางบวกไปยังมุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการและความพึงพอใจของลูกค้าส่วนมุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการจะส่งผลต่อเนื่องในทางบวกไปยังความพึงพอใจของลูกค้าที่จะสามารถจัดทำต่อเป็นดัชนีวัดความภักดีของลูกค้า หากลูกค้าไม่พึงพอใจ ก็จะทำการร้องเรียน ซึ่งจะส่งผลเชิงลบต่อความภักดีของลูกค้าด้วยเช่นกัน โดยผู้วิจัยได้เพิ่มมุมมองด้านภาพลักษณ์ เข้าไปเพิ่มในแนวคิดการสร้างดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้า (ACSI)

โดยจะส่งผลต่อมุมมองคุณค่าของสินค้า และบริการของลูกค้าจากแนวคิดที่ว่าภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจสัมพันธ์โดยตรงกับพฤติกรรมของผู้บริโภคซึ่งกว่าผู้บริโภคเป้าหมาย (Target Consumer) แต่ละรายจะเปลี่ยนฐานะมาเป็นลูกค้าต้องผ่านการรับรู้จนเกิดเป็นความรู้ และความรู้สึกที่ดีต่อสินค้าและบริการให้เกิดพฤติกรรมการบริโภค

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากลูกค้าของผู้ใช้บริการ โครงการเราชนะในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จำนวน 453 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 แสดงองค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา

อายุ	ชาย	หญิง	รวม
18-24 ปี	35	38	73
	7.73%	8.39%	16.11%
25-30 ปี	77	55	132
	16.99%	12.14%	29.13%
31-40 ปี	80	54	134
	17.66%	11.92%	29.58%
41 ขึ้นไป	65	49	114
	14.34%	10.81%	25.16%
Total	257	196	453
	56.73%	43.26%	100%

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการ Application เราชนะ ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในเขตพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีการตอบคำถามมากที่สุดคือกลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 134 คน โดยมีผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 17.66 และกลุ่มที่มีการตอบรองลงมาคือกลุ่มที่มีอายุ 25-30 ปีมีจำนวน 132 คน โดยมีผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 16.99 และกลุ่มที่มีการตอบน้อยที่สุดคือกลุ่มที่มีอายุ 18-24 ปี โดยมีผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 8.39

จะเห็นได้ว่าผู้ทีตอบแบบสอบถามในทุกช่วงอายุจะมีการเลือกใช้บริการ Application เราชนะ เป็นผู้ชายมากที่สุดมีจำนวน 257 คนคิดเป็นร้อยละ 56.73

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Application เราชนะ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยสามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$
$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$
$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$
$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$
$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$
$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{6i} = การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีสถาพโสด กำลังศึกษาปริญญาตรี หรือจบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาทต่อเดือนมีอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 134 คน โดยมีผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 17.66 และกลุ่มที่มีการตอบรองลงมาคือกลุ่มที่มีอายุ 25-30 ปีมีจำนวน 132 คน โดยมีผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 77 คน

คิดเป็นร้อยละ 16.99 และกลุ่มที่มีการตอบน้อยที่สุดคือกลุ่มที่มีอายุ 18-24 ปี โดยมีผู้ใช้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 8.39 จะเห็นได้ว่าผู้ทีตอบแบบสอบถามในทุกช่วงอายุจะมีการเลือกใช้บริการ Application เราชนะ เป็นผู้ชายมากที่สุดมีจำนวน 257 คนคิดเป็นร้อยละ 56.73

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

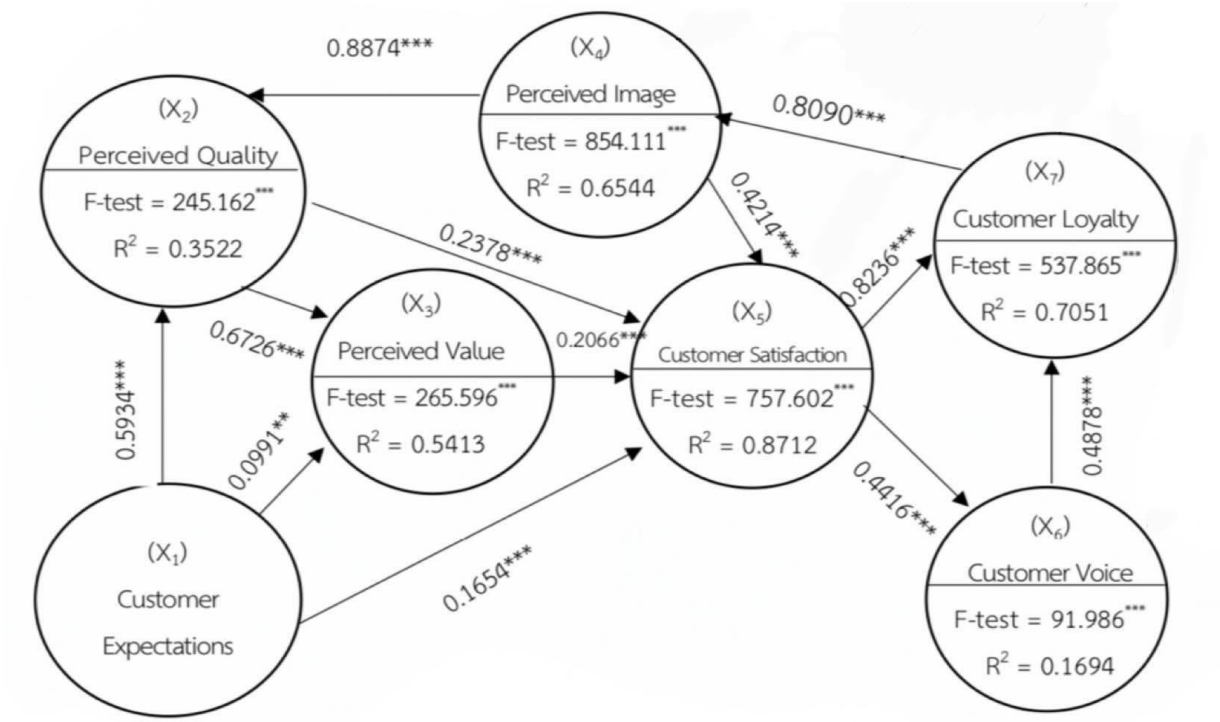
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากแบบสอบถาม พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากการรับรู้คุณค่าของบริการ การรับรู้คุณภาพ และภาพลักษณ์ โดยปัจจัยด้านภาพลักษณ์ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด แสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

	PQ	PV	IM	CSI	CV	CL
CE	-0.0415***	0.1543***		0.1391***		
PQ		0.5091***		0.3035***		
PV				0.1779***		
IM	0.9408***			0.3553***		
CSI					0.5753***	0.8634***
CV						0.1473***
CL			0.6906***			
N	453.0000	453.0000	453.0000	453.0000	453.0000	453.0000
rss	7.5631	12.0297	7.9454	2.5839	31.5336	7.4339
ll	284.1985	179.0796	273.0284	527.4548	-39.1933	288.1008
F	491.6***	168.17***	684.69***	716.25***	90.45***	540.57***
chi2						
r2	0.6860	0.4277	0.6029	0.8648	0.1671	0.7061
r2_a	0.6846	0.4252	0.6020	0.8636	0.1652	0.7048
r2_p						

หมายเหตุ CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CV = Customer Voice, CL = Customer Loyalty

// * มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ Application เราชนะ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และมุมมองภาพลักษณ์ ส่งผลต่อมุมมองต่อคุณภาพบริการ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ Application เราชนะ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ก็ส่งผลต่อปัจจัยส่งผลต่อมุมมองต่อคุณค่า (Perceived Value) และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ Application เราชนะ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ส่งผลต่อเนื่องไปยังความพึงพอใจต่อบริการ โดยความพึงพอใจนี้ส่งผลให้เกิดการแนะนำ ซึ่งความพึงพอใจและการแนะนำนี้ทำให้เกิดความภักดีของลูกค้า และสะท้อนกลับมายังภาพลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่สรุปว่า ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ Application เราชนะ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่ามีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของ ACSI ที่ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นต้นแบบในการศึกษาครั้งนี้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ก่องกาญจน์ กาญจนชุมพล และรุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ (2563, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของธุรกิจโรงภาพยนตร์ในยุคดิจิทัล ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังมี

ความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณค่าผ่านการรับรู้คุณภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และความพึงพอใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้ Application เราชนะ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบนคือ ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ซึ่งปัจจัยด้านภาพลักษณ์ส่งผลต่อความ พึงพอใจสูงที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะเพิ่มเติมว่าผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับการเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ หรือภาพลักษณ์ขององค์กรให้มากยิ่งขึ้น โดยการเน้นย้ำเรื่องความปลอดภัยของการให้บริการ ความถูกต้องของข้อมูล สามารถตรวจสอบได้ และการให้บริการได้สะดวกรวดเร็ว

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

ก่องกาญจน์ กาญจนชุมพล, และรุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ. (2563). *รายงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของธุรกิจโรงภาพยนตร์ในยุคดิจิทัล*. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). (2564). *การแพร่ระบาดโรคโควิด-19*. สืบค้นจาก https://www.krungsri.com/th/research/research-intelligence/ri-post-covid-19

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). “The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings.” *Journal of Marketing, 60* (October), 7-18

ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่โคกหนองนาโมเดล ในพื้นที่อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ต่อการกลับมาใช้ซ้ำ

Consumer Satisfaction towards New Theory Agro-tourism Sites Applied to Khok Nong Na Model in the Area of Tha Yang District Phetchaburi Province to Revisit

สายัณต์ สิทธิโชคธรรม[1] ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์[2] ปฏิภาณ เหตระกูล[3] และชัชวาล แสงทองล้วน[4]

Sayan Sitthichoktham[1] Thanyanan Worasesthaphong[2] Patiphan Hetrakul[3] and Chatchawan Saengthongluen[4]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: sayan.sit@rmutr.ac.th, than.wr@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาซื้อซ้ำของผู้บริโภคต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่โคกหนองนาโมเดล ในพื้นที่อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ต่อการกลับมาใช้ซ้ำ โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 402 คน จาก ผู้บริโภค เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคต่อการกลับมาใช้ซ้ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย การร้องเรียน และความภักดี

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน การใช้บริการซ้ำ โคกหนองนาโมเดล

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer decision to revisit consumers towards services of agricultural tourist attractions, new theory applied to Khok Nong Na model in the area of Tha Yang District Phetchaburi Province. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model and Revisit Decision. Stratified random sampling technique was applied to select 402 customers to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Ordered Probit Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customers' decision to revisit consisted of Customer Complaint and Customer Royalty.

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, Revisit, Khok Nong Na model

บทนำ

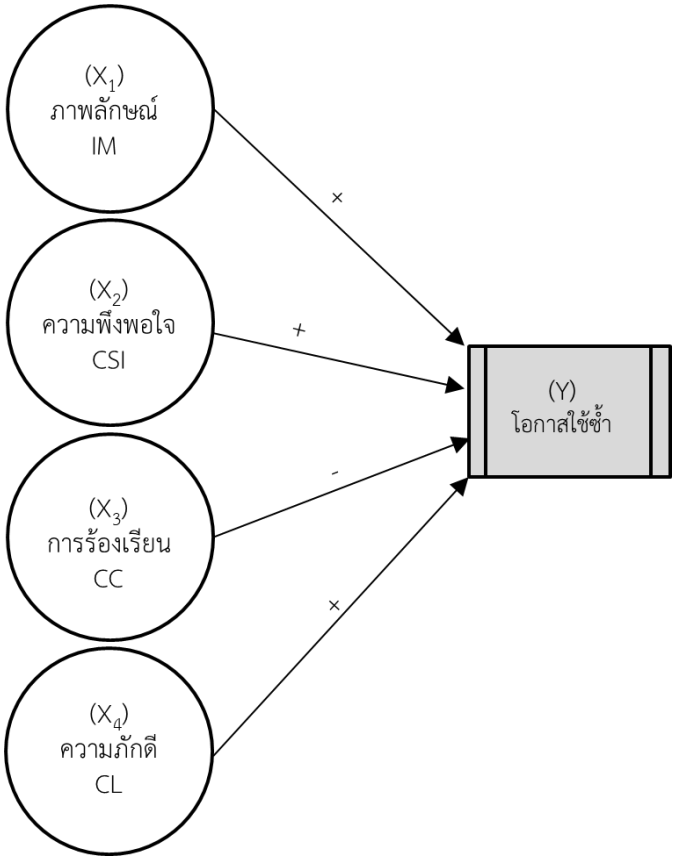
การท่องเที่ยวและการเกษตรถือเป็นรายได้หลักของประเทศไทย อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย มีอัตราการเติบโตขึ้นเป็นอย่างมาก เนื่องจากประเทศไทยมีทรัพยากรทางด้านการท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายและมีผืนดินที่อุดมสมบูรณ์เหมาะแก่การทำเกษตร ส่วนเกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่โคกหนองนาโมเดล เป็นทฤษฎีใหม่เป็นแนวทางระบบการผลิตแบบเศรษฐกิจพอเพียงหรือหลักในการบริหารจัดการที่ดินและน้ำเพื่อการเกษตรในที่ดินขนาดเล็กให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้วยหลักเศรษฐกิจพอเพียง ด้วยจังหวัดเพชรบุรีมีความพร้อมทั้งภาคการท่องเที่ยวและภาคการเกษตร การสร้างความแตกต่างเพื่อดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรีมากขึ้น ซึ่งเป็นโครงการภายใต้กรอบนโยบายฟื้นฟูเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ ทั้งฟื้นฟูเศรษฐกิจท้องถิ่นและชุมชนจนเป็นที่มาของโครงการพัฒนาพื้นที่ต้นแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามหลักทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่โคกหนองนาโมเดล เป็นการพัฒนาพื้นที่เรียนรู้ชุมชนต้นแบบโคกหนองนาโมเดล ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และฟื้นฟูเศรษฐกิจท้องถิ่น ชุมชนเป็นการสร้างงานสร้างรายได้ให้กับครัวเรือน และชุมชนเกิดการกระตุ้นเศรษฐกิจฐานรากฟื้นฟู และพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

จากข้อมูลสถิติที่นำมาศึกษาจากภาคของการท่องเที่ยว พบว่า รายได้จากผู้มาเยี่ยมเยือนในจังหวัดเพชรบุรี ในปี พ.ศ. 2563 มีรายได้ 14,424 ล้านบาท ส่วนในปี พ.ศ. 2564 มีรายได้ 8,969 ล้านบาท และรวมรายได้จากการท่องเที่ยวจากผู้มาเยี่ยมเยือนทั้งประเทศ ในปี พ.ศ. 2563 มีรายได้รวม 792,534.21 ล้านบาท และในปี พ.ศ. 2564 มีรายได้รวม 241,350.23 ล้านบาท ในด้านของจำนวนผู้เยี่ยมเยือนที่เข้ามาในจังหวัดเพชรบุรีทั้งหมด ในปีพ.ศ. 2563 มีจำนวน 4,986,727 คน ส่วนในปีพ.ศ. 2564 มีจำนวน 3,280,761 คน และรวมจำนวนผู้มาเยือนทั้งประเทศ ในปี พ.ศ. 2563 มีจำนวนรวม 137,030,112 คน ส่วนในปีพ.ศ. 2564 มีจำนวนรวม 73,036,570 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2565) และในภาคการเกษตร เนื่องจากสภาพทางภูมิศาสตร์ของประเทศไทยมีความหลากหลายที่แตกต่างกัน เกิดปัญหาจากสภาพภูมิอากาศ มีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างไร้ขีดจำกัด และไม่ได้มองถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ทำให้เกิดผลเสียส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศและสิ่งแวดล้อม และส่งผลต่อแหล่งผลิตอาหารของประเทศไทย

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำ ของผู้บริโภคที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่ โคกหนองนาโมเดล ในพื้นที่อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อที่มีต่อการกลับมาใช้ซ้ำ จากทฤษฎีด้านความพึงพอใจ เพื่อให้ทราบทิศทางของการท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ และสร้างองค์ความรู้ให้กับผู้ที่สนใจนำไปประยุกต์กับการท่องเที่ยวในประเทศต่อไป

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการตัดสินใจกลับไปใช้ซ้ำ ประยุกต์ทฤษฎีกับธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่ โคกหนองนาโมเดลในพื้นที่อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยนำปัจจัย 4 ด้าน ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี ซึ่งเป็น 4 ปัจจัยตามทฤษฎี ACSI ของ (Fornell, 1996) แนวคิดของงานวิจัยนี้ คือ การที่ผู้บริโภคมีการรับรู้ถึงภาพลักษณ์จากการท่องเที่ยวเชิงเกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่ โคกหนองนาโมเดล เมื่อได้มาสัมผัสสถานที่จริงแล้วเกิดความพึงพอใจ ก็จะเกิดความภักดีในการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่นี้ แต่หากไม่พึงพอใจ จำทำการร้องเรียนไปยังหน่วยงานหรือช่องทางต่าง ๆ ที่สามารถทำได้ ซึ่งส่งผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำได้ โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี มีผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำ

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้บริโภคที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่โคกหนองนาโมเดล ในพื้นที่อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ในเขตภูมิภาคของประเทศไทย จำนวน 402 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยที่ท่านจะใช้การท่องเที่ยวเชิงเกษตรทฤษฎีใหม่โคกหนองนาโมเดลต่อท่านต่อครั้ง	เพศ		
	1.เพศชาย	2.เพศหญิง	Grand total
1. น้อยกว่า 1,000 บาท	67	111	178
	37.64%	62.36%	100%
2. 1,001 - 2,000 บาท	64	84	148
	43.24%	56.76%	100%
3. มากกว่า 2,001 บาทขึ้นไป	27	49	76
	35.53%	64.47%	100%
Grand total	158	244	402
	39.3%	60.7%	100%

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มผู้บริโภคใช้จ่าย ในการท่องเที่ยวเชิงเกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่โคกหนองนาโมเดลต่อท่านต่อครั้ง เป็นเงินน้อยกว่า 1,000 บาท มีจำนวน 178 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 111 คน คิดเป็น 62.36% รองลงมา คือเพศชาย 67 คนคิดเป็น 37.64% และกลุ่มผู้บริโภคใช้จ่าย ในการท่องเที่ยวเชิงเกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่โคกหนองนาโมเดลต่อท่านต่อครั้ง เป็นเงินระหว่าง 1,001 - 2,000 บาท มีจำนวน 148 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 84 คน คิดเป็น 56.7 6% รองลงมา คือเพศชาย 64 คนคิดเป็น 43.24% และกลุ่มผู้บริโภคใช้จ่าย ในการท่องเที่ยวเชิงเกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่โคกหนองนาโมเดลต่อท่านต่อครั้ง เป็นเงินมากกว่า 2,001 บาท มีจำนวน 76 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 49 คน คิดเป็น 64.47 % รองลงมา คือเพศชาย 27 คนคิดเป็น 35.53%

จะเห็นได้ว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่กลุ่มผู้บริโภคใช้จ่าย ในการท่องเที่ยวเชิงเกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่โคกหนองนาโมเดลต่อท่านต่อครั้ง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 244 คน คิดเป็น 60.7%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับการตัดสินใจ ที่ส่งผลต่อการกลับไปใช้บริการซ้ำที่มีด้วยกัน 7 ระดับ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ (Reliability)

Items	Factor Loading	% Total Variance	Cronbach Alpha
ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation)		0.7185	0.8679
ประสบการณ์รูปแบบใหม่ไม่พบที่อื่น	0.8531		
กิจกรรมมีความหลากหลายมีส่วนร่วมทำกิจกรรมจริงได้	0.8894		
ได้ความรู้จากแหล่งท่องเที่ยวทฤษฎีใหม่	0.8475		
แหล่งท่องเที่ยวมีสิ่งอำนวยความสะดวก	0.7980		
มุมมองต่อคุณภาพบริการ (Perceived Quality)		0.7878	0.9090
เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีมาตรฐานรับรอง	0.8808		
มีคุณภาพดีการบริหารระบบการจัดการเกษตรทฤษฎีใหม่	0.9194		
มีสินค้าเกษตรอินทรีย์ที่มีมาตรฐาน	0.8921		
มีความสำคัญต่อระบบนิเวศสิ่งแวดล้อม	0.8569		
มุมมองต่อคุณค่า (Perceived Value)		0.8254	0.9293
ได้ความรู้ใหม่จากกระบวนการท่องเที่ยวเชิงเกษตรทฤษฎีใหม่	0.9115		
ส่งเสริมเผยแพร่ให้เข้าร่วมกิจกรรมในท้องถิ่นชุมชน	0.9196		
เรียนรู้วัฒนธรรมท้องถิ่นวิถีชีวิตชุมชน	0.9001		
บริการโดยรวมที่ได้รับคุณค่า	0.9027		
มุมมองภาพลักษณ์ (Perceived Image)		0.7910	0.9116
การให้ความสำคัญกับชุมชนและสิ่งแวดล้อม	0.8990		
กิจกรรมมีรูปแบบที่ทันสมัยเป็นต้นแบบได้	0.8840		
ความปลอดภัยในการท่องเที่ยว	0.8856		
แหล่งรวมองค์ความรู้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง	0.8888		
ความพึงพอใจต่อบริการ (Customer Satisfaction)		0.8307	0.9319
สินค้าเกษตรมีคุณภาพมาตรฐานที่ดี	0.9095		
การบริหารและคุณภาพจัดการท่องเที่ยวที่ดี	0.9136		
มีข้อมูลและองค์ความรู้จากแหล่งท่องเที่ยวเกษตรทฤษฎีใหม่	0.9142		
แนวคิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามเศรษฐกิจพอเพียง	0.9083		
การร้องเรียน (Customer Complaints)		0.9130	0.9521
แนะนำปัญหาไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่ไป	0.9625		
บอกปัญหาให้กับผู้อื่นที่ท่านรู้จัก	0.9626		

บอกปัญหาในสื่อสังคมออนไลน์	0.9412		
ความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty)		0.9002	0.8890
ท่านจะบอกต่อสิ่งดีๆที่ท่านได้รับจากการท่องเที่ยวเชิงเกษตร	0.9487		
ท่านจะยังคงเลือกมาท่องเที่ยวเชิงเกษตรทฤษฎีใหม่ครั้งต่อไป	0.9487		

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และความเชื่อถือได้ (Reliability) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่โคกหนองนาโมเดล ในพื้นที่อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ต่อการกลับมาใช้ซ้ำ สามารถอธิบายผลที่เกิดขึ้นดังต่อไปนี้

ด้านความคาดหวังในการ (Customer Expectations) มีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.798073-0.889442 โดยมีคำถาม มีความประสบการณ์รูปแบบใหม่ไม่พบที่อื่นและกิจกรรมมีความหลากหลายมีส่วนร่วมทำกิจกรรมจริงได้ มีค่าใกล้เคียงกันคือ 0.8531 และ 0.8894 มีความเชื่อถืออยู่ในระดับดีมาก

ด้านมุมมองคุณภาพบริการ (Perceived Quality) มีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.8569 - 0.9194 โดยมีคำถาม มีคุณภาพดีการบริหารระบบการจัดการเกษตรทฤษฎีใหม่ และ มีสินค้าเกษตรอินทรีย์ที่มีมาตรฐาน มีค่าใกล้เคียงกันคือ 0.9194 และ 0.8921 มีความเชื่อถืออยู่ในระดับดีมาก

ด้านมุมมองคุณค่า (Perceived Value) มีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.9001 - 0.9196 โดยมีคำถามได้ความรู้ใหม่จากกระบวนการท่องเที่ยวเชิงเกษตรทฤษฎีใหม่ และส่งเสริมเผยแพร่ให้เข้าร่วมกิจกรรมในท้องถิ่นชุมชน มีค่าใกล้เคียงกันคือ 0.9115 และ 0.9196 มีความเชื่อถืออยู่ในระดับดีมาก

ด้านมุมมองภาพลักษณ์ (Image) มีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.8840 - 0.8990 โดยมีคำถาม แหล่งรวมองค์ความรู้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และการให้ความสำคัญกับชุมชนและสิ่งแวดล้อม มีค่าใกล้เคียงกันคือ 0.8888 และ 0.8990 มีความเชื่อถืออยู่ในระดับดีมาก

ด้านความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) มีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.9083 - 0.9142 โดยมีคำถาม การบริหารและคุณภาพจัดการท่องเที่ยวที่ดีและมีข้อมูลและองค์ความรู้จากแหล่งท่องเที่ยวเกษตรทฤษฎีใหม่มีค่าใกล้เคียงกันคือ 0.9136 และ 0.9142 มีความเชื่อถืออยู่ในระดับดีมาก

การร้องเรียน (Customer Complaints) มีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.9412 - 0.9626 โดยมีคำถามบอกปัญหาในสื่อสังคมออนไลน์ มีค่าน้อยที่สุดคือ 0.9412 มีความเชื่อถืออยู่ในระดับดีมาก

ด้านความภักดี (Customer Loyalty) มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.9487 เท่ากันทั้งสองข้อคำถาม คือ คำถาม ท่านจะบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ท่านได้รับจากการท่องเที่ยวเชิงเกษตรและท่านจะยังคงเลือกมาท่องเที่ยวเชิงเกษตรทฤษฎีใหม่ครั้งต่อไปใน มีความเชื่อถืออยู่ในระดับดีมาก

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการทดสอบเครื่องมือวิจัย โดยมีสถิติที่ใช้การทดสอบ คือ การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ (Ordered Probit Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ ดังนี้

$$I_i = \mathbf{X\beta} = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + \beta_4 X_{4i} + \varepsilon_i$$

$$y_i = 1 \quad if \qquad -\infty < I_i \le \mathbf{X\beta} + \tau_1,$$

$$y_i = 2 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \tau_1 < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{2} \tau_k,$$

$$y_i = 3 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{2} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{3} \tau_k,$$

$$y_i = 4 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{3} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{4} \tau_k,$$

$$y_i = 5 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{4} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{5} \tau_k,$$

$$y_i = 6 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{6} \tau_k < I_i \le \infty$$

และ $\mathbf{Prob}(y_i = k) = \Phi(I_i), \ k = 1, 2, \mathrm{K}, 6$

โดยที่ $X_{1i} =$ มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

$X_{2i} =$ ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

$X_{3i} =$ การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

$X_{4i} =$ ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

$Y_i =$ โอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำของผู้บริโภค คนที่ *i*

$\Phi(\cdot) =$ ฟังก์ชั่นการแจกแจงความน่าจะเป็นสะสมแบบปกติ

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood Estimation: MLE)

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือ ผู้บริโภคในการท่องเที่ยวเชิงเกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่โคกหนองนาโมเดล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและมีการใช้จ่ายต่อครั้งในการท่องเที่ยวเชิงเกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่โคกหนองนาโมเดลต่อท่านต่อครั้ง เป็นเงินน้อยกว่า 1,000 บาท

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยแสดงให้เห็นว่าจากการคำนวณค่าทางสถิติ (Factor Analysis) และค่าสัมประสิทธิ์ (Cronbach Alpha) ทุกตัวแปรมีค่าโดยรวมสูงกว่า 0.7 จึงสรุปได้ว่า แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีความเที่ยงตรง (Valid) และมีความเชื่อถือได้ (Reliable) อย่างดีในทุกตัวแปร และมีข้อคำถามที่เป็นตัวแปรทั้งหมด จำนวน 25 ตัวแปร ซึ่งค่าความแม่นยำ %Total Variance ระหว่าง 0.7185 - 0.9521 และ ค่าความน่าเชื่อถือ Cronbach Alpha ระหว่าง 0.8679 - 0.9466 ที่ได้ของปัจจัยทุกตัวมีค่าสัมประสิทธิ์ที่เหมาะสม ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.7 ในทุกปัจจัย

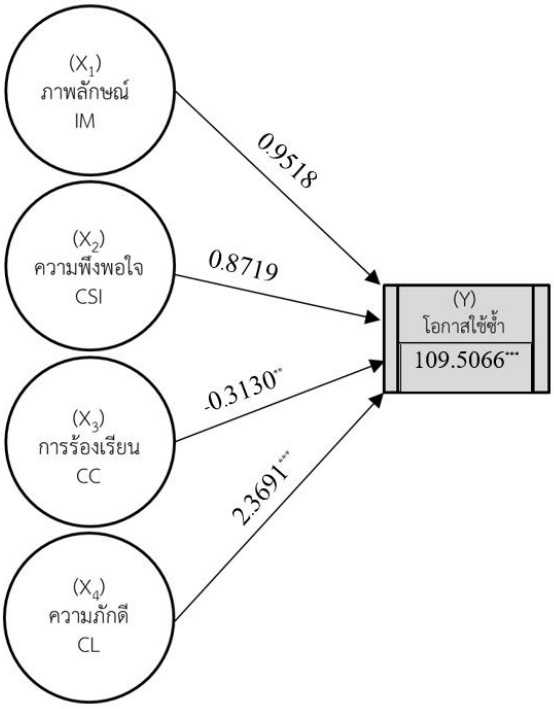
ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสกลับไปใช้บริการซ้ำของผู้บริโภคที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรทฤษฎีใหม่ ประยุกต์สู่โคกหนองนาโมเดลในพื้นที่อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี จากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ และปัจจัยด้านความพึงพอใจ ส่งผลเชิงบวกต่อการกลับไปใช้ซ้ำ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยด้านการร้องเรียนส่งผลเชิงลบต่อการกลับไปใช้ซ้ำที่ -0.3130 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านความภักดีส่งผลเชิงบวกต่อการกลับไปใช้ซ้ำที่ 2.3691 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 3 และรูปที่ 2

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ

Factor	Revisit
IM (X1)	0.9518
CSI (X2)	0.8719
CC (X3)	-0.3130**
CL (X4)	2.3691***
cut1	0.7068**
cut2	1.9423***
cut3	2.3911***
cut4	3.3516***
Cut5	4.1311***
Cut6	4.6292***
N	402
Log-likelihood	-643.6765
Chi-square Test	109.5066***
Pseudo R2	0.0784

หมายเหตุ IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CC = Customer Complaints, CL = Customer Loyalty, Revisit = โอกาสในการใช้ซ้ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 402 คน พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรทฤษฎีใหม่ประยุกต์สู่โคกหนองนาโมเดล ในพื้นที่อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ต่อการกลับมาใช้ซ้ำ ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ปัจจัยด้านการร้องเรียน และปัจจัยด้านความภักดี สอดคล้องกับสมมติฐานงานวิจัยครั้งนี้ โดยมีปัจจัยด้านการร้องเรียน และปัจจัยด้านความภักดีที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทัศณีย์ สินธุพิจารณ์ และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ (2562) และงานวิจัยของวิภาพร แปดทิศ และศิริพงษ์ สีใสไพร (2562) โดยปัจจัยด้านภักดีส่งผลต่อการกลับไปใช้ซ้ำมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า หากผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งผู้ประกอบการ ภาครัฐ ภาคเอกชน ที่ดำเนินการธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตร ต้องการให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจและกลับไปท่องเที่ยวซ้ำ ควรให้ความสำคัญกับการให้บริการหรือสร้างกิจกรรมต่าง ๆ ให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจจนกลับมาใช้ซ้ำ หรือนำไปบอกต่อให้กับคนรู้จักมาใช้ซ้ำ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

สำหรับข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัย พบว่า ผู้อาศัยอยู่ในพื้นที่ภาคกลาง เพศหญิง ในช่วงอายุ 41-50 ปี สถานโสด กำลังศึกษาปริญญาตรีหรือปริญญาตรี อาชีพธุรกิจส่วนตัว รายได้ 15,000 -30,000บาท กลุ่มตัวอย่างเหล่านี้ให้ความสนใจกับแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่มีร่วมกิจกรรมรองรับที่มีความหลากหลายและ

ให้ความสำคัญกับระดับความพึงพอใจที่สูงกว่ากลุ่มอื่น ดังนั้นหากผู้ประกอบการ ภาครัฐ ภาคเอกชน หรือผู้สนใจ ต้องการสร้างแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร อาจเน้นสร้างความภักดีของผู้บริโภคเพิ่มมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ที่เกี่ยวข้องในการเก็บข้อมูลที่ให้การดำเนินการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

บรรณานุกรม

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2565). *สถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศ รายจังหวัด ปี 2564 (Domestic Tourism Statistics (Classify by region and province 2021)*. สืบค้นจาก https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=630

ทัศณีย์ สินธุพิจารณ์ และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์. (2562). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรม กรณีศึกษาโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจที่มั่งเน้นความเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม กับโรงแรมที่ดำเนินธุรกิจที่ไม่มุ่งเน้นความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาลัยเขตวังไกลกังวล, ประจวบคีรีขันธ์

วิภาพร แปดทิศ และศิริพงษ์ สีใสไพร. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสกลับไปใช้ซ้ำ กรณีศึกษา จีเอสบี เปย์ของธนาคารออมสินและแท็บเคทีซี ของธนาคารกรุงไทย ในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี.* วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล, ประจวบคีรีขันธ์.

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). “The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings.” *Journal of Marketing, 60* (October), 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง

Factors Affecting Customers Satisfaction and Customer Loyalty of Application Mobile Banking

ฐาปนี มะกาว[1] และนพนภา จุลโลบล[2]

Thapanee Makao[1] and Nopnapa Jullobol[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: thapanee.mak@rmutr.ac.th, nopnapa.jul@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ มุมมองคุณค่า และความคาดหวัง และปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความพึงพอใจ กับการแนะนำ

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ความพึงพอใจ ความภักดี

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer satisfaction and customer loyalty of Application Mobile Banking Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 400 sampling of customers to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer satisfaction of Application Mobile Banking consisted of Image, Perceived Value Perceived Expectation and that factors that significantly affected customer loyalty of Application Mobile Banking consisted of Satisfaction and Customer Suggessions.

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, satisfaction, loyalty

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ปัจจุบันธนาคารทั่วโลกต้องเผชิญกับการแข่งขันที่มีแนวโน้มสูงขึ้น รวมทั้งเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกขณะ ธนาคารต่าง ๆ จึงต้องมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานของธุรกิจให้ดีขึ้น เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจและจำเป็นต้องเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน จึงนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในกระบวนการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ ธนาคารพาณิชย์ได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในธุรกิจมากขึ้น เพื่อวัตถุประสงค์ในการสื่อสารและให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วในหลากหลายรูปแบบ รวมถึงการบริการทางด้านการเงินของธนาคาร บริการเกี่ยวกับข้อมูล การซื้อขายสินค้า ทำให้ธุรกิจและผู้บริโภคได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยี ทำให้ประหยัดเวลาในการเดินทาง การรอคิวเพื่อทำธุรกรรม ในขณะที่ธนาคารลดภาระค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและต้นทุนเกี่ยวกับบุคลากร เทคโนโลยีดังกล่าวเรียกว่า อินเทอร์เน็ตแบงก์กิง ที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงและใช้บริการของธนาคารได้โดยไม่ต้องมีการจำกัดเวลาหรือสถานที่ ซึ่งยังส่งผลดีต่อธนาคาร ทำให้ธนาคารเสียค่าใช้จ่ายในการโฆษณาน้อยลง ส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารให้ดูทันสมัย สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการแก่ผู้บริโภค ส่งผลต่อความจงรักภักดีจากผู้บริโภคในระยะยาว ในปัจจุบันผู้บริโภคใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิงผ่านอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ ซึ่งเรียกว่า โมบายแบงก์กิง (Mobile Banking) ซึ่งมีลักษณะการให้บริการโอนเงินผ่านบัญชีฝากธนาคาร การสอบถามยอดเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการ เป็นต้น

อีกทั้งจำนวนการใช้จ่ายเพื่อซื้อสินค้าอุปโภค บริโภคของประชาชนส่วนใหญ่ที่เริ่มจะมีความคุ้นเคยกับรูปแบบการชำระเงินผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์กันมากขึ้น ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รูปแบบการใช้ชีวิตแบบปกติใหม่จึงเปลี่ยนแปลงรูปแบบการใช้ชีวิตในด้านต่าง ๆ ทำให้เกิดการค้าขายแบบออนไลน์มากขึ้น ส่งผลให้การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบจะช่วยอำนวยความสะดวกและความคล่องตัวในการจับจ่ายมากยิ่งขึ้น เพราะธนบัตรที่ใช้ในชีวิตประจำวันเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถส่งต่อเชื้อโรคจึงควรหลีกเลี่ยงการสัมผัส ด้วยสถานการณ์ดังกล่าวนั้น ทำให้การเข้าสู่ “สังคมไร้เงินสด” เป็นไปอย่างเป็นธรรมชาติและรวดเร็ว

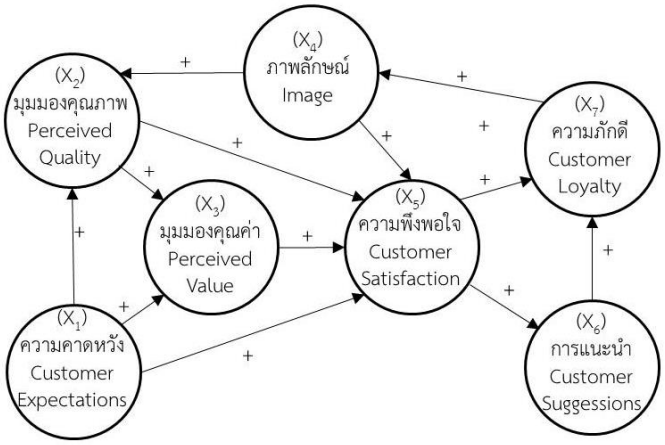
ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง ในเขตภาคกลางตอนล่าง โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

กรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน American Customer Satisfaction Index (ACSI) สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้โดยมุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง ซึ่งจากการศึกษาแบบจำลองนี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึง

พอใจของผู้บริโภคมาจาก 3 ปัจจัย ได้แก่ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการคุณภาพของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง และคุณค่าของบริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง ส่วนปัจจัยความพึงพอใจของผู้บริโภคส่งผลต่อไปยัง 2 ปัจจัย ได้แก่ การแนะนำของผู้ใช้บริการและความภักดีของผู้ใช้บริการ ซึ่งตามผลการศึกษาวิจัยของ สิทธิพร หวานใจ (2559, น.20-30) เรื่อง ความคาดหวังกับความภักดีของการให้บริการ Mobile Banking : กรณีศึกษา MyMo กับ KTB Netbank ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการมี 6 องค์ประกอบ ประกอบด้วยความคาดหวังต่อบริการ มุมมองต่อคุณภาพบริการ มุมมองคุณค่าของบริการ ความพึงพอใจโดยรวมของการบริการ การแนะนำบริการและความภักดีต่อบริการ และ (2) ความคาดหวังต่อบริการเป็นปัจจัยเริ่มต้นส่งผลในเชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพและทั้งสองปัจจัยจะส่งผลเชิงบวกไปยังมุมมองคุณค่า โดยที่ปัจจัยทั้งสามจะส่งผลในเชิงบวกไปยังความพึงพอใจโดยรวมของการบริการที่ได้รับ ซึ่งจะส่งผลเชิงบวกต่อการแนะนำและส่งผลเชิงบวกต่อความภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการศึกษาข้อมูลการทำงานของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง ทำให้สามารถรู้ถึงพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงของผู้ใช้บริการ ในเขตภาคกลางตอนล่าง โดยทำการศึกษาปัจจัยความพึงพอใจ โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ ส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพ

H_2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองคุณค่า

H_3: ความภักดี ส่งผลเชิงบวกต่อภาพลักษณ์

H_4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ

H_5: ความพึงพอใจ ส่งผลเชิงบวกต่อการแนะนำ

H_6: ความพึงพอใจ และการแนะนำ ส่งผลเชิงบวกต่อความภักดี

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง ในภาคกลางตอนล่าง จำนวน 400 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ โดยจำแนกตามประเภทระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งจำแนกตามความถี่ของผู้ใช้งานออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ความถี่ในการใช้งานน้อยกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์ และความถี่ในการใช้งานมากกว่า 2 ครั้ง /สัปดาห์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการศึกษา	ความถี่ในการใช้แอปพลิเคชัน		
	น้อยกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์	มากกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์	รวม
ต่ำกว่าปริญญาตรี	30	188	218
	14%	86%	100%
ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	30	152	182
	16%	84%	100%
รวม	60	340	400
	15%	85%	100%

จากตารางที่ 1 พบว่า องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจมาได้และใช้ในงานวิจัยนี้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ โดยกลุ่มตัวอย่างมีองค์ประกอบจากประชากรทุกกลุ่มย่อยที่มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันตามประเด็นที่ศึกษา เนื่องจากผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน ส่งผลให้มีความจำเป็นหรือความถี่ในการใช้งานที่แตกต่างกัน โดยจำแนกตามความถี่ของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ โดยทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach’s alpha) ซึ่งค่า Cronbach Alpha ที่ได้สูงกว่า 0.7 ในทุกปัจจัย แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามกับปัจจัยต่าง ๆ ถือว่ามีความน่าเชื่อถือ และแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง (Validity) เป็นอย่างดีในทุกปัจจัย การตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจาก ค่า Factor Loading และค่า %Total Variance มีค่าโดยรวมสูงกว่า 0.7 ทุกปัจจัย

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$
$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$
$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$
$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$
$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$
$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{6i} = การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเป็นเพศหญิง ที่มีอายุ 39 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ทำอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ในช่วง 15,001 – 30,000 บาท โดยส่วนใหญ่เป็นผู้มีประสบการณ์การใช้งานมากกว่า 6 เดือน มีช่วงเวลาในการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันช่วงต้นเดือนเป็นส่วนมาก ที่มีพฤติกรรมการใช้งาน เฉลี่ยมากกว่า 2 ครั้งต่อสัปดาห์ เพื่อทำธุรกรรมด้านการจ่ายชำระบิลค่าสินค้า/บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากแบบสอบถาม พบว่า ภาพลักษณ์ และมุมมองคุณค่า ส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.6289 และ 0.2797 ตามลำดับ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ และมุมมองความคาดหวัง ส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.0955 ส่วนมุมมองคุณภาพ จะ

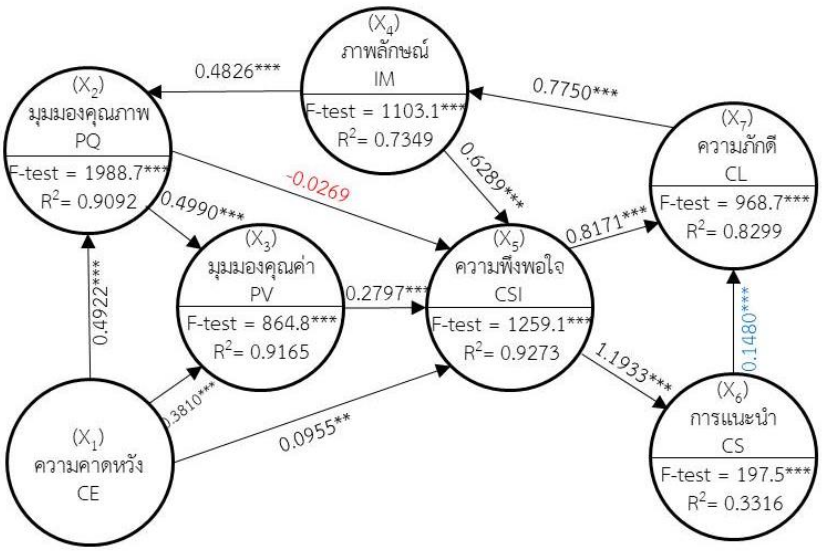
ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในขณะที่ ความพึงพอใจ และการแนะนำ ส่งผลในเชิงบวกต่อความภักดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.8171 และ 0.1480 ตามลำดับ โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

	PQ	PV	IM	CSI	CS	CL
CE	0.4922***	0.3810***		0.0955**		
PQ		0.4990***		-0.0269		
PV				0.2797***		
IM	0.4826***			0.6289***		
CSI					1.1933***	0.8171***
CS						0.1480***
CL			0.7750***			
Constant	0.0236	0.0785***	0.2232***	0.0226	-0.2318***	0.0353
N	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00
rss	0.2470	0.2064	0.7110	0.1885	7.4403	0.5580
F-test	1988.6901**	864.7813**	1103.0638**	1259.1407**	197.4715**	968.7222**
Chi^2						
R^2	0.9092	0.9165	0.7349	0.9273	0.3316	0.8299
Adj. R^2	0.9088	0.9154	0.7342	0.9265	0.3299	0.8291
Pseudo R^2						

หมายเหตุ CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CS = Customer Suggession, CL = Customer Loyalty

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และภาพลักษณ์ของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง ส่งผลในเชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพของแอปพลิเคชัน และมุมมองคุณภาพ ส่งผลในเชิงบวกต่อมุมมองด้านการรับรู้คุณค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ถือว่ายอมรับสมมุติฐาน โดยความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับมุมมองคุณภาพมากที่สุด กล่าวคือ ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันจำเป็นต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดีอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้ผู้ใช้บริการ อันจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจว่าสามารถทำธุรกรรมบนแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงได้อย่างมีคุณภาพ โดยมุมมองคุณภาพมีความสัมพันธ์กับมุมมองคุณค่ามากที่สุด กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้บริการมองว่าแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงมีคุณภาพที่ดีแล้วก็จะส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าของผู้ใช้บริการ

ความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง ส่งผลในเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง อีกทั้งภาพลักษณ์ และมุมมองคุณค่าของแอปพลิเคชัน ส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ถือว่ายอมรับสมมุติฐาน กล่าวคือ หากผู้ให้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงสามารถสร้างความภักดีของผู้ใช้บริการได้ ก็จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีในการใช้งานแอปพลิเคชัน และส่งผลให้มีการบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ได้รับจากจากใช้งานแอปพลิเคชัน ไปยังบุคคลอื่น ซึ่งถือเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ที่ดี โดยผู้ใช้บริการสามารถรับรู้คุณค่าจากการนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีจากผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่จะใช้งานแอปพลิเคชันในการทำธุรกรรมต่าง ๆ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ถือว่ายอมรับสมมุติฐาน กล่าวคือ การที่ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงสามารถให้บริการแอปพลิเคชันได้ตรงตามความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการก็จะก่อให้ความความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันในการทำธุรกรรม เว้นแต่มุมมองคุณภาพ ส่งผลในเชิงลบต่อความ

พึงพอใจของผู้ใช้บริการ จึงปฏิเสธสมมติฐาน กล่าวคือ ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงควรพัฒนาคุณภาพโดยรวมให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวก เข้าใจง่าย และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน ส่งผลในเชิงบวกต่อการแนะนำ อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.01 ถือว่ายอมรับสมมุติฐาน กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้บริการเห็นว่าแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงสามารถทำธุรกรรมได้โดยสะดวก รวดเร็ว มีความปลอดภัย ก่อให้เกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการก็จะแนะนำไปยังผู้อื่น แต่หากพบข้อบกพร่องโดยส่วนใหญ่จะแนะนำไปยังผู้ให้บริการโดยตรงโดยต้องการให้ผู้ให้บริการพัฒนาคุณภาพของแอปพลิเคชันในจุดที่ยังบกพร่องอยู่ เพื่อให้การทำธุรกรรมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จะช่วยความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการที่จะแนะนำผู้ให้บริการแอปพลิเคชันและหากผู้ให้บริการแอปพลิเคชันปรับปรุงข้อบกพร่องตามคำแนะนำของผู้ใช้บริการแล้ว ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้แอปพลิเคชันในการทำธุรกรรมครั้งต่อ ๆ ไปในอนาคตระยะยาว

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงในเขตภาคกลางตอนล่าง จากการศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า

ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ ส่งผลในเชิงบวกต่อ มุมมองคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความคาดหวัง และมุมมองคุณภาพ ส่งผลในเชิงบวกต่อ มุมมองคุณค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ภาพลักษณ์ของแอปพลิเคชัน มุมมองคุณค่า และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ส่งผลในเชิงบวกต่อ การแนะนำ และความภักดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง สามารถอภิปรายผลได้ว่า มุมมองภาพลักษณ์ มุมมองคุณค่า และความคาดหวัง จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้บริการได้รับบริการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ว่าแอปพลิเคชันจะสามารถทำธุรกรรมได้อย่างรวดเร็ว สะดวก สามารถทำธุรกรรมได้ง่ายและถูกต้อง ส่งผลให้ผู้ใช้บริการรับรู้คุณค่าของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงว่าสามารถตอบสนองเรื่องความประหยัดต้นทุนในการเดินทางธนาคาร ตลอดจนเวลาในการทำธุรกรรม บริการมีความคุ้มค่าต่อการเลือกใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการรับรู้ภาพลักษณ์ที่ดีต่อแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงที่ว่าสามารถใช้งานได้อย่างสะดวก มีความน่าเชื่อถือ และเป็นแอปพลิเคชันที่มีความปลอดภัยในการทำธุรกรรม อันก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่จะทำให้ผู้ใช้บริการนั้นแนะนำบริการต่อไปยังบุคคลอื่น ๆ อันจะก่อให้เกิดการเข้ามาใช้บริการเรื่อย ๆ และทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีในการใช้งานแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง เมื่อผู้ใช้บริการมีความภักดีในการใช้บริการก็มักจะส่งผลให้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงมี

ภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งถือเป็นหนึ่งในการประชาสัมพันธ์ในด้านคุณภาพโดยรวมว่าแอปพลิเคชันเป็นช่องทางในการทำธุรกรรมที่มีความสะดวก ความรวดเร็ว มีความถูกต้อง และมีความปลอดภัยในการทำธุรกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิพร หวานใจ (2559, น.20-30) เรื่อง ความคาดหวังกับความภักดีของการให้บริการ Mobile Banking : กรณีศึกษา MyMo กับ KTB Netbank ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการมี 6 องค์ประกอบ ประกอบด้วย ความคาดหวังต่อบริการ มุมมองต่อคุณภาพบริการ มุมมองคุณค่าของบริการ ความพึงพอใจโดยรวมของการบริการ การแนะนำบริการ และความภักดีต่อบริการ และ (2) ความคาดหวังต่อบริการเป็นปัจจัยเริ่มต้นส่งผลในเชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพ และทั้งสองปัจจัยจะส่งผลเชิงบวกไปยังมุมมองคุณค่า โดยที่ปัจจัยทั้งสามจะส่งผลในเชิงบวกไปยังความพึงพอใจโดยรวมของการบริการที่ได้รับ ซึ่งจะส่งผลเชิงบวกต่อการแนะนำ และส่งผลเชิงบวกต่อความภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังสอดคล้องกับ ญรัญรัตน์ มณฑีรรัตน์ (2558, น.877-892) ที่ได้ทำการศึกษา การรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารที่ส่งผลต่อความ จงรักภักดีต่อการใช้บริการผ่านคุณภาพการให้บริการของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า การสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารที่ดีนั้นเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะเพิ่มลูกค้าให้กับธนาคารทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ อยากกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยการสร้างสัมพันธ์อันดีกับลูกค้ามีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า โดยผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้าเสมอ บริการอย่างรวดเร็วและความเต็มใจ อิทธิพลของภาพลักษณ์ที่มีต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการของลูกค้า

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงควรเน้นการพัฒนาคุณภาพของระบบงานแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง ให้มีคุณภาพโดยรวมสูงสุด มีความถูกต้องในการทำธุรกรรม มีความสะดวก รวดเร็วและปลอดภัยในการทำธุรกรรม อีกทั้งมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความภักดีของผู้ใช้บริการมากที่สุด เพื่อให้เป็นตัวช่วยในการประชาสัมพันธ์ที่ดีอันจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงภาพลักษณ์ที่ดีของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง และจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ อันจะก่อให้เกิดการแนะนำสินค้าและบริการต่อไปยังบุคคลอื่น ๆ ในขณะที่ตัวผู้ใช้บริการเองก็ยังมีความภักดีที่จะใช้บิการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงในการทำธุรกรรมอย่างสม่ำเสมอ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ คณาจารย์ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและช่วยเหลือในการตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของงานวิจัย ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลา ในการตอบแบบสอบถาม

ตลอดจนเจ้าหน้าที่สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ให้การสนับสนุนการศึกษาตลอดหลักสูตร ตลอดจนบิดา มารดา และ เพื่อน ๆ M.B.A.631 ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

ญรัญรัตน์ มณฑีรรัตน์ (2558). การรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการผ่านคุณภาพการให้บริการของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์, 8*(2), 877-892.

สิทธิพร หวานใจ. (2559). *ความคาดหวังกับความภักดีของการให้บริการ Mobile Banking : กรณีศึกษา MyMo กับ KTB Netbank ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ประจวบคีรีขันธ์.

Fornell, C., Johnson, MD., Anderson, E.W., Cha., J., and Bryant, (1996), *The American Customer Satisfaction Index* : Nature, Purpose, and Findings, *Journal of Marketing, 60*, 7-18.

ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับแอปพลิเคชันบริการจัดส่งอาหารออนไลน์

Factors Affecting Attitude of Application Food Delivery

วันนิสา มาค้า[1] และนพนภา จุลโลบล[2]

Wannisa Makar[1] and Nopnapa Jullobol[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาเขตศาลายา จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: Wannisa.mak@rmutr.ac.th[1], Nopnapa.jul@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติการยอมรับแอปพลิเคชันบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ (2) เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี วิธีการสำรวจเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน จากผู้ใช้แอปพลิเคชันเพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า (1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ ประกอบด้วย (ก) มุมมองด้านความปลอดภัย (ข) มุมมองว่าใช้งานง่าย (ค) มุมมองว่ามีประโยชน์ (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ ประกอบด้วย (ก) บรรทัดฐานทางสังคม (ข) ทัศนคติในการใช้งานแอปพลิเคชัน

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี แอปพลิเคชัน บริการจัดส่งอาหารออนไลน์

Abstract

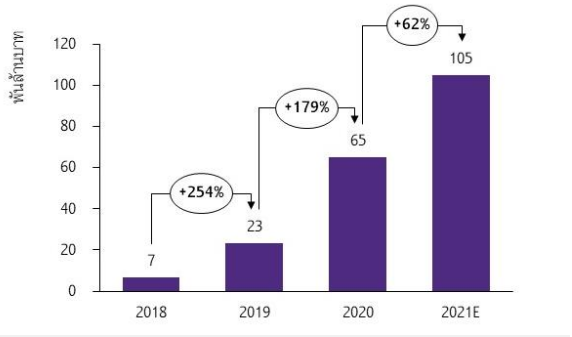
The purpose of this research was to determine factors affecting customers use Application food delivery. Conceptual framework was based on Technology Acceptance Model. Stratified random sampling technique was applied to select 400 application users to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer Application food delivery consisted of Perceived security, Perceived ease of use, Perceived usefulness, and Attitude toward technology affected Behavior intention and usage behavior.

Keywords: Technology acceptance model, Application, Food delivery

บทนำ

จากสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ส่งผลกระทบในเชิงลบต่อเศรษฐกิจและสังคมทั้งในประเทศไทยและทั่วโลกเป็นอย่างมาก แต่ธุรกิจบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ (Food Delivery) กลับได้รับผลกระทบเชิงบวก เนื่องจากมีการประกาศล็อกดาวน์ ประชาชนต้องกักตัวและทำงานที่บ้านเป็นระยะเวลาหลายวัน นักเรียนนักศึกษาต้องเรียนออนไลน์ ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่หันมาใช้บริการจัดส่งอาหารออนไลน์มากขึ้น ประกอบกับแพลตฟอร์มบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ช่วยอำนวยความสะดวก มีร้านอาหารให้ผู้บริโภคได้มีตัวเลือกที่หลากหลายมากขึ้น นับเป็นตัวเร่งสำคัญที่ทำให้ธุรกิจบริการจัดส่งอาหารออนไลน์เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว

ตลาดบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ (Food Delivery) ของไทยมีผู้ประกอบการเข้ามาให้บริการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2012 เริ่มจากฟู้ดแพนด้า และในปี 2017 LINE ได้เปิดให้บริการ LINE MAN ในปี 2018 Grab ผู้ให้บริการ Ride hailing ได้เปิดให้บริการ GrabFood และในปี 2020 กลุ่มธนาคารไทยพานิชย์ได้เปิดตัว Robinhood ในปี 2020 ตลาดบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ (Food Delivery) เติบโตอย่างก้าวกระโดดถึง 179 เปอร์เซ็นต์ จากปริมาณผู้ใช้บริการ ร้านอาหารและไรเดอร์ที่เข้าร่วมแพลตฟอร์มเพิ่มสูงขึ้นคาดว่าในปี 2021 ตลาดบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ (Food Delivery) ยังมีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่องที่ 62 เปอร์เซ็นต์ มีมูลค่าอยู่ที่ 1.05 แสนล้านบาท



รูปที่ 1 มูลค่าตลาด Food Delivery ของไทย

ที่มา: ข้อมูลจาก SCB Economic Intelligence Center

ตลาดการบริการจัดส่งอาหาร Food delivery ในไทยมีแนวโน้มแข่งขันรุนแรงมากขึ้น การเข้ามาของผู้ประกอบการรายใหม่ ส่งผลให้การแข่งขันด้านราคาและส่วนลดโปรโมชั่นมีแนวโน้มรุนแรง แต่ละแพลตฟอร์มต้องใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ทั้งส่วนลดการขายแพ็คเกจส่วนลดหรือ subscription และการให้บริการต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเพื่อดึงดูดลูกค้าควบคู่กับการให้โปรโมชั่นเพื่อดึงดูดร้านอาหาร รวมถึงการแข่งขันที่มีแนวโน้มขยายไปยังต่างจังหวัดมากยิ่งขึ้น และแพลตฟอร์มยังแข่งกันขยายรูปแบบการให้บริการในธุรกิจอาหารเพื่อให้ครอบคลุมทั้งห่วงโซ่อุปทานอาหาร เพื่อดึงดูดร้านอาหารและผู้ใช้บริการใช้แพลตฟอร์มตนเป็นหลัก

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจใช้บริการจัดส่งอาหารออนไลน์ (Food Delivery)

กรอบแนวคิดงานวิจัย

ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA) ของ Icek Ajzen and MorrisFishbein, (1975) โดย Fred Davis (1989) เป็นผู้คิดค้นทฤษฎีดังกล่าวขึ้นมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจและความสนใจส่วนบุคคลในการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรสำคัญ 2 ตัวแปร คือ 1) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use : PEOU) หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้งานคาดหวังว่าระบบจะมีความง่ายในการใช้งาน และ 2) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness : PU) หมายถึง เมื่อมีการใช้งานระบบแล้วเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับตัวผู้ใช้งาน นอกจากนั้นทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยียังได้ค้นพบว่า เมื่อผู้ใช้งานเกิดความเชื่อเกี่ยวกับความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ จะนำมาซึ่งการเกิดพฤติกรรมความสนใจและให้การยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ยังได้นำปัจจัยผลกระทบด้านเครือข่ายภายนอก (Network Externality) ประกอบด้วย มุมมองจำนวนผู้ใช้งาน มุมมองการใช้งานข้ามแพลตฟอร์ม และมุมมองผลประโยชน์ที่ได้รับ จากกรอบแนวคิดข้างต้นจึงกำหนดสมมติฐานของงานวิจัย ดังนี้

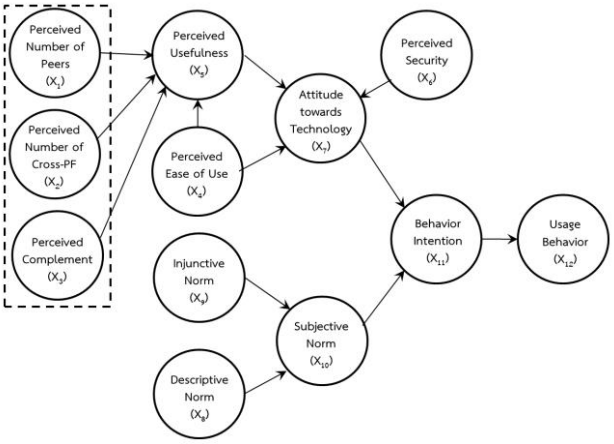
H1 : มุมมองการรับรู้จำนวนร้านค้าที่ร่วมกับแอปพลิเคชัน (PNP) มุมมองการรับรู้ฟังก์ชันที่ใช้งานร่วมกับแอปพลิเคชัน (PNCP) มุมมองการรับรู้บริการต่าง ๆ แอปพลิเคชัน (PC) และมุมมองการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้แอปพลิเคชัน (PEOU) ส่งผลในเชิงบวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์การเลือกใช้แอปพลิเคชันบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ (PU)

H2 : การรับรู้ถึงความง่ายของการใช้แอปพลิเคชัน (PEOU) การรับรู้ถึงประโยชน์การเลือกใช้แอปพลิเคชัน (PU) และการรับรู้ถึงความปลอดภัยของแอปพลิเคชัน (PS) ส่งผลเชิงบวกต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ (ATT)

H3 : อิทธิพลของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (DNorm) และอิทธิพลของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย(INorm) ส่งผลในเชิงบวกต่ออิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้แอปพลิเคชันบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ (SNorm)

H4 : ทัศนคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน (ATT) และอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้แอปพลิเคชัน (SNorm) ส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ (BI)

H5 : ความตั้งใจใช้แอปพลิเคชัน (BI) ส่งผลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ (UB)



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี (TAM+2S)

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้แอปพลิเคชันบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	ประสบการณ์ในการใช้งาน		
	1-6 เดือน	มากกว่า 6 เดือน ขึ้นไป	Total
GEN Z-Y	171	138	**309**
	55.30%	**44.70%**	**100%**
GEN X-Baby Boomer	48	43	**91**
	52.70%	**47.30%**	**100%**
Total	**219**	**181**	**400**
	54.80%	**45.20%**	**100%**

จากตารางที่ 1 พบว่าองค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยสามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ มีการจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามช่วงอายุและประสบการณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน โดยมีมุมมองว่าผู้ใช้งานที่มีอายุและประสบการณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชันแตกต่างกันย่อมมีทัศนคติต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันแตกต่างกัน ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันที่แตกต่างกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 สะท้อนพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับการยอมรับเทคโนโลยีจากการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม พบว่าค่า Factor Loading ที่สะท้อนค่าจากตัวแปรแต่ละด้านมากกว่า 0.7 ซึ่งถือว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน ค่า %Total Variance มีค่าโดยรวมสูงกว่า 0.7 ทั้งหมด ซึ่งถือว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้มีความเที่ยงตรง (Validity) ในระดับดี และค่าสัมประสิทธิ์ (Cronbach Alpha) มีค่าโดยรวมสูงกว่า 0.7 ทั้งหมด แสดงถึงความน่าเชื่อถือของคำถามในแบบสอบถามเชื่อถือได้ (Reliability) ในระดับดีทุกปัจจัย

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยสามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_5 = \beta_{5,0} + \beta_{5,1}X_1 + \beta_{5,2}X_2 + \beta_{5,3}X_3 + \beta_{5,4}X_4 + u_5$$

$$X_7 = \beta_{7,0} + \beta_{7,4}X_4 + \beta_{7,5}X_5 + \beta_{7,6}X_6 + u_7$$

$$X_{10} = \beta_{10,0} + \beta_{10,8}X_8 + \beta_{10,9}X_9 + u_{10}$$

$$X_{11} = \beta_{11,0} + \beta_{11,7}X_7 + \beta_{11,10}X_{10} + u_{11}$$

$$X_{12} = \beta_{12,0} + \beta_{12,11}X_{11} + u_{12}$$

โดยที่

X1 = มุมมองจำนวนผู้ใช้ X2 = มุมมองการใช้ข้ามแพลตฟอร์ม

X3 = มุมมองผลประโยชน์ที่ได้รับ X4 = มุมมองว่าใช้งานง่าย

X5 = มุมมองว่ามีประโยชน์ X6 = มุมมองด้านความปลอดภัย

X7 = ทัศนคติในการใช้งาน X8 = บรรทัดฐานจากบุคคลใกล้ชิด

X9 = บรรทัดฐานจากบุคคลที่ติดต่อด้วย X10 = บรรทัดฐานทางสังคม

X11 = ความตั้งใจที่จะใช้ X12 = พฤติกรรมการใช้

u = ค่าเฉลี่ยของประชากร

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ใน Gen Z และ Gen Y (อายุน้อยกว่า 24 ปี - 38 ปี) สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานของรัฐ มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ใช้งานแอปพลิเคชัน 1-6 เดือน

มีค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าเฉลี่ยต่อครั้งอยู่ที่ 101 - 500 บาท สินค้าที่มีการซื้อบ่อยที่สุดได้แก่อาหารจานเดียว เครื่องดื่ม และอาหารฟาสต์ฟู้ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม พบว่าด้านมุมมองจำนวนผู้ให้บริการ ด้านมุมมองการใช้งานข้ามแพลตฟอร์ม มุมมองด้านผลประโยชน์ที่ได้รับ และมุมมองว่าใช้งานง่าย ส่งผลต่อมุมมองด้านการรับรู้ถึงคุณประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก โดยมุมมองว่าใช้งานง่ายส่งผลชัดเจนมากที่สุด มีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.3910 รองลงมาคือด้านมุมมองผลประโยชน์ที่ได้รับ มีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.3844 ด้านมุมมองจำนวนผู้ใช้งาน มีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.0960 และด้านมุมมองการใช้งานข้ามแพลตฟอร์ม มีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.0724

ด้านมุมมองว่าใช้งานง่าย มุมมองว่ามีประโยชน์ และมุมมองด้านความปลอดภัยของการเลือกใช้แอปพลิเคชัน ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานของแอปพลิบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก โดยมุมมองด้านความปลอดภัยของผู้ใช้ ส่งผลต่อทัศนคติชัดเจนมากที่สุด ค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.5056 รองลงมา คือ มุมมองว่าใช้งานง่ายของแอปพลิเคชัน มีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.2495 และในส่วนของมุมมอง ว่ามีประโยชน์ของการเลือกใช้แอปพลิเคชัน มีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.2028

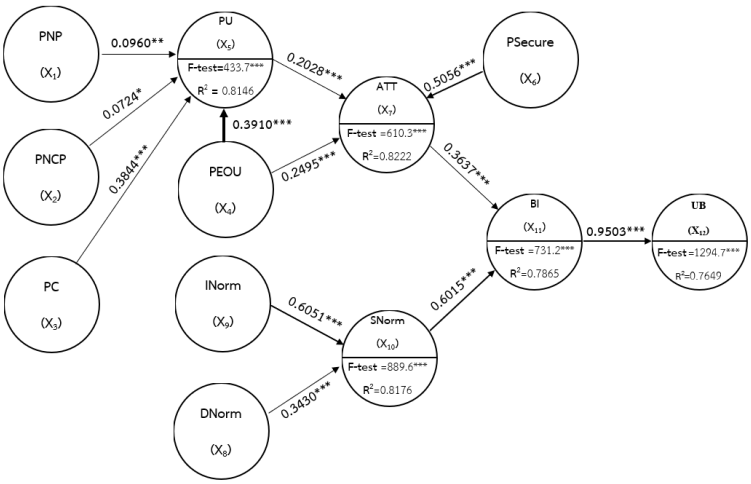
ด้านทัศนคติในการใช้งาน และบรรทัดฐานทางสังคม ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานแอปพลิเคชัน และส่งผลไปยังพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านความตั้งใจที่จะใช้งานแอปพลิเคชัน มีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ที่ 0.9503

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

	PU	ATT	Snorm	BI	BU
PNP	0.0960**				
PNCP	0.0724*				
PC	0.3844***				
PEOU	0.3910***	0.2495***			
PU		0.2028***			
PS		0.5056***			
ATT				0.3637***	
Dnorm			0.3430***		
Inorm			0.6051***		
Snorm				0.6015***	
BI					0.9503***
Constant	0.0497***	0.0156	0.0350**	0.0252	0.0059
N	400.0000	400.0000	400.0000	400.0000	400.0000
RSS	2.4007	2.3649	2.6183	3.1801	4.1346
F-test	433.7***	610.3***	889.6***	731.2***	1294.7***
R-square	0.8146	0.8222	0.8176	0.7865	0.7649
Adj.R-square	0.8127	0.8208	0.8167	0.7854	0.7643

หมายเหตุ PNP = มุมมองจำนวนผู้ให้บริการ, PNCP = มุมมองการใช้งานข้ามแพลตฟอร์ม, PC = มุมมองผลประโยชน์ที่ได้รับ, PEOU = มุมมองว่าใช้งานง่าย, PU = มุมมองว่ามีประโยชน์, PS = มุมมองด้านความ

ปลอดภัย, ATT = ทัศนคติในการใช้งาน, DNorm = บรรทัดฐานจากบุคคลใกล้ชิด, INorm = บรรทัดฐานจากบุคคลที่ติดต่อด้วย, SNorm = บรรทัดฐานจากทางสังคม, BI = ความตั้งใจที่จะใช้, UB = พฤติกรรมการใช้, * มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 3 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ที่ได้จากการทำแบบสอบถามออนไลน์ พบว่า (1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติการยอมรับแอปพลิเคชันบริการจัดส่งอาหารออนไลน์มากที่สุดคือปัจจัยด้านมุมมองด้านความปลอดภัย รองลงมาคือมุมมองว่าแอปพลิเคชันใช้งานง่าย และมุมมองว่ามีประโยชน์ (2) ปัจจัยด้านความตั้งใจที่จะใช้งานแอปพลิเคชัน ส่งผลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ โดยปัจจัยด้านบรรทัดฐานทางสังคมส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้งานมากที่สุด

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ พบว่าผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ในช่วงอายุและประสบการณ์ใช้งานที่ต่างกัน มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีของแอปพลิเคชันบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุตั้งแต่ 55 ไปมีระดับการยอมรับใช้แอปพลิเคชันมากกว่าช่วงอายุอื่น มีผลมาจากปัจจัยด้านการรับรู้การรับรู้บริการต่าง ๆ แอปพลิเคชันบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ การมีทัศนคติที่ดีในการใช้แอปพลิเคชัน สอดคล้องกับการศึกษาของชาริณี ลิ้มอิ่ม (2562) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์แมนพบว่าการรับรู้ การเรียนรู้ และยอมรับต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์แมน มีผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์แมน อาจเป็นเพราะประชาชนมีการรับรู้ รู้จักแอปพลิเคชัน คุ้นเคยกับเทคโนโลยีทำให้เข้าใจถึงแอปพลิเคชันได้ง่าย

ผลการศึกษาวิจัยปัจจัยด้านบรรทัดฐานบรรทัดฐานจากทางสังคม พบว่าบรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย และบรรทัดฐานจากบุคคลใกล้ชิด ส่งผลเชิงบวกต่อปัจจัยด้านบรรทัดฐานจากทางสังคม ซึ่งมีผลต่อในเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของปุริม หนุนนัด สุพรรณี พรภักดี (2563) ได้ทำการศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเปรียบเทียบคุณภาพของผู้ที่ใช้บริการ foodpanda กับ Grab Food ในอำเภอเมืองจังหวัดนครราชสีมา ที่พบว่าผู้ที่มีผลต่อการสั่งซื้ออาหารจาก foodpanda กับ Grab Food คือ เพื่อน

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

(1) ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มแอปพลิเคชันบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ควรทำให้ผู้ใช้งานมั่นใจในระบบระบบรักษาความปลอดภัยในการใช้งานแอปพลิเคชันรวมถึงการใช้งานข้ามแพลตฟอร์มของแอปพลิเคชันเมื่อผู้ใช้งานมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยก็จะส่งผลให้ผู้ใช้งานมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานเพิ่มมากขึ้น

(2) ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มแอปพลิเคชันบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ ควรสร้างกิจกรรมหรือจัดโปรโมชั่นเพื่อให้เกิดการบอกต่อการใช้งานไปยังบุคคลในครอบครัวหรือคนที่รู้จักเพื่อทำให้เกิดความตั้งใจที่จะใช้งานแอปพลิเคชันเพิ่มมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพนภา จุลโลบล อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องในการเก็บข้อมูลที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

บรรณานุกรม

ชาริณี ลิ้มอิ่ม. (2562). *พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์แมนในกรุงเทพมหานคร*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพ.

ณัฐรุจา พงศ์สุพัฒน์. (2561). *การศึกษาตลาดแอปพลิเคชันอาหารและพฤติกรรมผู้บริโภคต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันอาหาร*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ปุณยภา ด่าน, อัญชลีพร บุญชู และเกตุวดี สมบูรณ์ทวี. (2561). *การยอมรับการใช้เทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจสั่งอาหารผ่านแอพพลิเคชั่น Wongnai โดยบริการของ Line man*. ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

F.D. Davis. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly, 13*, 319-339.

Marketeeronline. (2564). *วิเคราะห์ตลาด Food Delivery*. สืบค้นจาก https://marketeeronline.co/archives/238462

ดัชนีเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยโครงการ A ในเขตจังหวัดนนทบุรี

Index of Satisfaction with the Decision to Buy a Residence in Project A in Nonthaburi Province

เกศศิรินทร์ ปานโต[1] และ นพนภา จุลโลบล[2]

Kessirin Panto[1] and Nopnapa Jullobol[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ศาลายา จังหวัดนครปฐม

E-mail: kessirin.pan@rmutr.ac.th[1], Nopnapa013@gmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยโครงการ A ในเขตจังหวัดนนทบุรี โดยจำแนกตามเหตุผลและระยะเวลาในการพิจารณาก่อนการตัดสินใจซื้อ โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จาก แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 397 คน จากผู้บริโภคที่ตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยโครงการ A เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ปัจจัย ผลการวิจัย พบว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยและมีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ชื่อเสียงโครงการและใช้ระยะต่ำกว่า 3 เดือนก่อนการตัดสินใจซื้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ดัชนีความพึงพอใจ แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ที่อยู่อาศัย

Abstract

The purpose of this research was to construct index to compare levels of customers' satisfaction of the consumer's decision to purchase housing in Project A in Nonthaburi Province. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index model. Stratified random sampling technique was applied to select 397 people from customer who decided to buy a residence in Project A to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by factor analysis and bivariate analysis. The results showed that the satisfaction index was accurate and reliable in all factors. The main reason that led consumers make a purchase decision and had the highest level of satisfaction were : Project reputation and use a term of less than 3 months before making a purchase decision statistically significant.

Keywords: Customers' Satisfaction Index, American Customer Satisfaction Index, housing

บทนำ

ที่อยู่อาศัยนอกจากจะเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการดำเนินชีวิตของมนุษย์แล้ว ยังนับว่ามีความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนทั่วไปอีกด้วย โดยความต้องการที่อยู่อาศัยกระตุ้นให้เกิดการออมและการลงทุนในทรัพย์สินเพื่อเป็นรากฐานของครอบครัว ซึ่งการพัฒนาที่อยู่อาศัยนอกจากจะเป็นการพัฒนาทางด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยที่มีคุณภาพแล้ว ยังมีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างและสนับสนุนกระบวนการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศ ก่อให้เกิดการพัฒนาอุตสาหกรรม การก่อสร้าง การว่าจ้างแรงงาน การค้าและธุรกิจอีกมากมาย

และจากความต้องการที่อยู่อาศัยประเภทต่าง ๆของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากเกิดการระบาดของ โควิด-19 ศูนย์อนาคตศึกษา ฟิวเจอร์เทลส์ แล็บ ได้วิเคราะห์ออกมาว่า การเก็บตัวและทำงานอยู่ที่บ้าน (Work from home) ในช่วงแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อการลงทุนซื้อที่อยู่อาศัย เนื่องจากทุกคนต้องลดการเดินทางลง ต้องการความปลอดภัยและต้องการพื้นที่ส่วนตัวเพิ่มขึ้น วิถีความคิดของผู้บริโภคในแง่การซื้อที่อยู่อาศัยจึงเปลี่ยนไป จึงส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อที่อยู่อาศัย

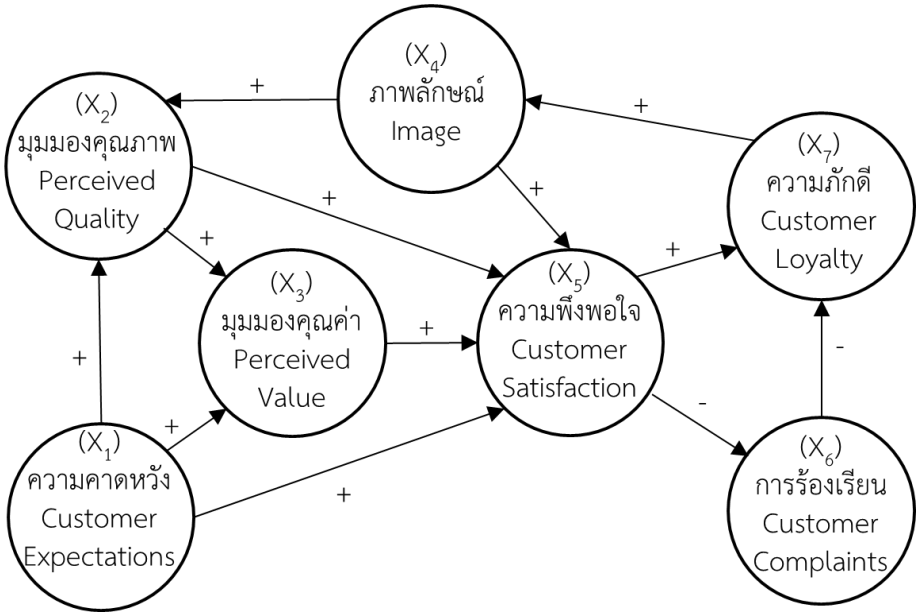
ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ระดับความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยของผู้บริโภค โครงการ A ในเขตจังหวัดนนทบุรี ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยของผู้บริโภค โครงการ A ในเขตจังหวัดนนทบุรี โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่ซื้อโครงการ A ในเขตจังหวัดนนทบุรี โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยครั้งนี้ประยุกต์ใช้แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าของอเมริกา (ACSI) ซึ่งระบุตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจไว้ 6 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้คุณภาพ ความคาดหวังของลูกค้า การรับรู้คุณค่า ความพึงพอใจโดยรวม ข้อเสนอแนะของลูกค้า และความภักดีของลูกค้า โดยชี้ให้เห็นว่า ภาพลักษณ์ส่งผลทางบวกกับความพึงพอใจรวมและการรับรู้คุณภาพสินค้าของลูกค้า ดังนั้นกรอบดัชนีเปรียบเทียบความพึงพอใจในการศึกษา ครั้งนี้จึงประกอบด้วย 7 ตัวแปร (Fornell et al.(1996), เสรี วงษ์มณฑา, 2542, Kotler 2000: 296, ณัฐพร ดิสนีเวทย์ (2559), อนุวัฒน์ โมกไธสง (2559))ได้แก่ ความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐานของสินค้าก่อนมาใช้สินค้า โดยความพึงพอใจเป็นช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับสิ่งที่ลูกค้าได้รับจริง หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังจะส่งผลทางตรงและเป็นบวกต่อภาพรวมความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจจะรับรู้ได้ถึงคุณภาพของสินค้า ว่ามีคุณภาพมาตรฐานเป็นไปตามความคาดหวังที่กำหนดไว้ก่อนหน้า คุณค่าโดยคุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ได้เป็นความคุ้มค่าที่พิจารณาถึงผลประโยชน์ที่ได้รับ สูงกว่าต้นทุนที่จ่ายไปถือว่าคุ้มค่า เกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้ซ้ำ เพราะมั่นใจในภาพลักษณ์สินค้า ซึ่งภาพลักษณ์ตราสินค้าเป็นองค์รวมของความเชื่อ ความคิด และความประทับใจที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นภาพที่เกิดขึ้นในใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้า

ตราใดตราหนึ่งหรือเครื่องหมายการค้าใดเครื่องหมายการค้าหนึ่ง ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าด้วย จึงกล่าวได้ว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังของลูกค้า การรับรู้ คุณภาพการรับรู้คุณค่า และการรับรู้ภาพลักษณ์ของสินค้าต่างเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า ซึ่งผลจากความพึงพอใจของลูกค้าทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงบวกตามมา ได้แก่ การให้ข้อเสนอแนะของลูกค้าต่อสินค้าเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาสินค้าและบริการเป็นการลดข้อร้องเรียน เพิ่มความพึงพอใจ และเพิ่มความภักดีของลูกค้าให้มีการกลับมาใช้สินค้าซ้ำ

จากที่กล่าวมาเห็นได้ว่า ตัวแปรทั้ง 7 ต่างมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ผู้วิจัยจึงได้นำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างดัชนีเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัย โครงการ A ในเขตจังหวัดนนทบุรี โดยจำแนกตามเหตุผลและระยะเวลาในการพิจารณาก่อนการตัดสินใจซื้อ ว่าเหตุผลและระยะเวลาของผู้บริโภคโครงการA นั้นแตกต่างกันอย่างไร จึงกำหนดกรอบแนวคิดงานวิจัยนี้ดังในรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน (ACSI)

ในการประยุกต์ใช้ดัชนีเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัย โครงการ A ในเขตจังหวัดนนทบุรี โดยเหตุผลและระยะเวลาในการพิจารณาก่อนการตัดสินใจซื้อ สถานะที่ต่างกันมีส่วนที่ทำให้ลูกค้ามีความคาดหวังต่างกันส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแตกต่างกัน จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานดังนี้

H_1: ระดับความพึงพอใจต่อการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัย โครงการ A ในเขตจังหวัดนนทบุรี โดยเหตุผลและระยะเวลาในการพิจารณาก่อนการตัดสินใจซื้อแตกต่างกัน

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากลูกค้าของโครงการ A ในเขต จังหวัดนนทบุรี จำนวน 397 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ รายละเอียดของกลุ่มตัวอย่างดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

เหตุผลสำคัญที่สุดในการเลือกซื้อที่อยู่อาศัย	**ระยะเวลาที่ใช้พิจารณาก่อนตัดสินใจ**		
	ต่ำกว่า 3 เดือน	มากกว่า 3 เดือน	รวม
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโครงการ	62	43	105
	59.00%	41.00%	100%
ทำเลที่ตั้งโครงการ	70	110	180
	39%	61%	100%
การเดินทางสะดวก	44	68	112
	39%	61%	100%
รวม	176	221	397
	44.30%	55.70%	100%

จากตารางที่ 1 พบว่า การเลือกกลุ่มประชากรตัวอย่างโดยแบ่งอัตราส่วนระหว่างระยะเวลาที่ใช้พิจารณาก่อนการตัดสินใจซื้อกับเหตุผลสำคัญที่สุดในการเลือกซื้อที่อยู่อาศัย ที่ต้องการทำการศึกษา เช่นนี้ ทางผู้ทำการวิจัยมีมุมมองว่าการตัดสินใจของผู้บริโภคแต่ละคนมีเหตุผลและระยะเวลาที่ใช้ก่อนตัดสินใจซื้อแตกต่างกัน จึงเป็นประเด็นที่น่าศึกษาและเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรที่ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมการเลือกซื้อที่อยู่อาศัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมในการใช้บริการ ส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด (Likert Scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า ดัชนีวัดระดับความพึงพอใจทั้งหมด จำนวน 7 องค์ประกอบ 24 ตัวแปร ซึ่งค่า Total Variance และ Cronbach Alpha ที่ได้ มีเพียง 1 ปัจจัยอยู่ในระดับพอใช้ ที่เหลือมีค่าสูงกว่า 0.7 ทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าดัชนีเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจของลูกค้าจากการซื้อที่อยู่อาศัยโครงการ A ในเขตจังหวัดนนทบุรีที่สร้างขึ้น มีความเที่ยงตรง (Validity) และมีความเชื่อถือได้ (Reliability) ในทุกมิติหรือทุกตัวแปร

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสร้างดัชนีระดับความพึงพอใจ โดยใช้การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และเปรียบเทียบดัชนีระดับความพึงพอใจ โดยใช้การทดสอบสมมติฐานแบบตัวแปรสองตัว (Bivariate Analysis) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย โดยใช้วิธีการทางสถิติ t-test และ ANOVA F-test

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง(68%) อายุ31-40 ปี (41%) สถานภาพโสด (53%) การศึกษาปริญญาตรี (55%) อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (42%) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-30,000 บาท (49%) จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน (55%) แบบบ้านที่สนใจ คือบ้านเดี่ยว (49%) ระยะเวลาที่ใช้ก่อนตัดสินใจมากกว่า 3 เดือน (56%) ทำเลที่สนใจติดถนน (29%) งบประมาณในการเลือกซื้อ 3-4 ล้านบาท (39%) วัตถุประสงค์ในการซื้อเพื่ออยู่อาศัย (79%) บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคือ ตนเอง (51%) แหล่งข่าวสารที่ได้รับมากที่สุดจากการโฆษณาผ่านเว็บของโครงการ (33%) และเหตุผลสำคัญที่สุดในการซื้อคือทำเลที่ตั้งโครงการ (45%)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการเปรียบเทียบดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ก่อนการตัดสินใจซื้อ พบว่า ดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการรับรู้คุณค่า ด้านภาพลักษณ์ ด้านความภักดี ด้านความพึงพอใจ และด้านข้อเสนอแนะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยดัชนีความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้ระยะต่ำกว่า 3 เดือน สูงกว่า ระยะเวลามากกว่า 3 เดือน ในเกือบทุกด้านยกเว้นด้านความคาดหวังกับด้านคุณภาพ ขณะที่เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบจำแนกตามเหตุผลสำคัญระหว่าง ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโครงการ ทำเลที่ตั้ง และการเดินทาง พบว่า ดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการรับรู้คุณภาพ ด้านข้อเสนอแนะและด้านความภักดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ โดยดัชนีความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโครงการ สูงกว่า ทำเลที่ตั้งและการเดินทาง ในเกือบทุกด้าน ยกเว้น ด้านความคาดหวัง ด้านคุณค่า ด้านภาพลักษณ์และความพึงพอใจ ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

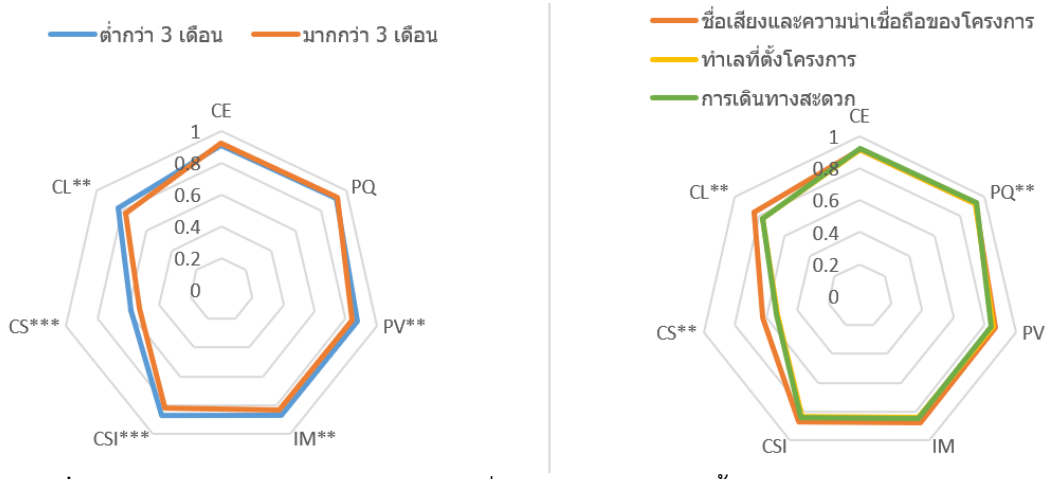
ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบค่าดัชนีระดับความพึงพอใจ

	จำนวน	CE	PQ	PV	IM	CSI	CS	CL
<u>ระยะเวลาที่ใช้</u>								
ต่ำกว่า 3 เดือน	175	0.91	0.92	0.87	0.87	0.87	0.58	0.82
มากกว่า3เดือน	222	0.92	0.93	0.84	0.83	0.82	0.53	0.77
t-test		0.34	0.33	3.36 **	3.49 **	3.97 ***	4.30 ***	3.12 **

	จำนวน	CE	PQ	PV	IM	CSI	CS	CL
<u>เหตุผลสำคัญ</u>								
ชื่อเสียง	108	0.91	0.92	0.87	0.87	0.87	0.61	0.84
ทำเลที่ตั้ง	180	0.91	0.92	0.85	0.83	0.83	0.52	0.77
การเดินทาง	109	0.92	0.93	0.84	0.84	0.84	0.53	0.77
F-test		1.34	3.03 **	0.69	1.68	1.45	3.78 **	3.33 **

หมายเหตุ: CE = ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations), PQ = การรับรู้คุณภาพ (Perceived Quality), PV = การรับรู้ คุณค่า (Perceived Value), IM = ภาพลักษณ์ (Image), CSI = ความพึงพอใจโดยรวม (Customer Satisfaction), CS =ข้อเสนอแนะของลูกค้า (Customer Voice), CL = ความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty)

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 กราฟเรดาร์จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ก่อนการตัดสินใจซื้อและเหตุผลสำคัญในการตัดสินใจ

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการสร้างดัชนีเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าจากการซื้อที่อยู่อาศัยโครงการ A ในเขตจังหวัดนนทบุรี โดยใช้การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) พบว่าเหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยและมีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ชื่อเสียงโครงการ และใช้ระยะต่ำกว่า 3 เดือนก่อนการตัดสินใจซื้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สร้างดัชนีเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการเลือกซื้อที่อยู่อาศัย โครงการ A ในเขตจังหวัดนนทบุรี สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

การสร้างดัชนีเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัย โครงการ A ในเขตจังหวัดนนทบุรี โดยประยุกต์ใช้แบบจำลอง ACSI เป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานในการสร้างปัจจัยความพึงพอใจ ผลปรากฏว่า ปัจจัยตามแบบจำลอง ACSI ที่นำมาใช้กับข้อมูลเชิงประจักษ์มีความเที่ยงตรงและความ

เชื่อถือได้ อีกทั้งมีการตรวจสอบแบบจำลองด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ด้วยการนำไปประยุกต์ใช้ได้หลากหลายของรูปแบบธุรกิจ ทำให้แบบจำลองมีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นไม่แปรเปลี่ยน ดังนั้น วิธีการวัดความพึงพอใจด้วยแบบจำลอง ACSI แม้จะมีบางตัวแปรแตกต่างกันในบางมิติ แต่มีเป้าหมายที่คล้ายคลึงกัน คือ ความพึงพอใจของลูกค้าและเกิดความภักดี ดังนั้นการเลือกใช้แบบจำลองให้สอดคล้องเหมาะสมกับธุรกิจและผลิตภัณฑ์ หรืออาจต้องมีการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วของตลาดจะช่วยเพิ่มความสำเร็จให้กับองค์การได้

ผลการเปรียบเทียบดัชนีความพึงพอใจของลูกค้าในการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัย โครงการ A ในเขตจังหวัดนนทบุรี พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านการรับรู้คุณภาพ ด้านการรับรู้คุณค่า ด้านภาพลักษณ์สินค้า ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ข้อเสนอแนะและด้านความภักดีต่อสินค้า โดยดัชนีความพึงพอใจของลูกค้าส่วนมากใช้ระยะเวลาต่ำกว่า 3 เดือน ก่อนการตัดสินใจซื้อและใช้เหตุผลในการตัดสินใจซื้อมากสุดคือ ชื่อเสียงของโครงการ ผลการศึกษานี้สะท้อนให้เห็นถึง มุมมองความภักดีของลูกค้าพฤติกรรมความพึงพอใจของผู้บริโภคและความต้องการของลูกค้าเฉพาะบุคคลที่มีต่อโครงการ A ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ(อนุวัต สงสม และชาลี ไตรจันทร์, 2555)

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ผลที่ได้ในการวิจัยในครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าการทำตามข้อเสนอแนะเพื่อลดข้อร้องเรียนจะสามารถช่วยเพิ่มความพึงพอใจและเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์การได้ เพราะภาพลักษณ์นั้นสามารถบ่งบอกถึงคุณภาพทั้งของสินค้าและการบริการ รวมถึงความน่าเชื่อถือของโครงการอีกด้วย และจากผลการศึกษาแบบจำลอง ACSI โครงการ A ควรทำการพัฒนาปรับปรุงและรักษามาตรฐานการบริการ ควบคุมการผลิต และใช้วัสดุที่มีคุณภาพรวมถึงการเข้าให้บริการอย่างรวดเร็ว เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้บริโภคและกลับมาซื้อซ้ำบอกต่อ แนะนำผู้บริโภคท่านอื่นมาซื้ออีกในครั้งต่อไปในโครงการอนาคตของบริษัท

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่กรุณาให้ความรู้ ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ศาลายา ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้ รวมถึงเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้การช่วยเหลือติดต่อ ประสานงานต่าง ๆ ให้ลุล่วงไปด้วยดี

บรรณานุกรม

ณัฐพร ดิสนีเวทย์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าที่มีต่อตราสินค้าร้านคาเฟ่ขนมหวานในห้างสรรพสินค้า.* (การค้นคว้าอิสระ). สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ไดมอนด์ อินบิซิเนส เวร์ด.

อนุวัฒน์ โมกไธสง .(2559). *การพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนของการไฟฟ้านครหลวง*. (งานนิพนธ์). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

อนุวัติ สงสม และชาลี ไตรจันทร์. (2555). ความภักดีของลูกค้าพฤติกรรมผู้บริโภคร้านค้าปลีก. *วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 18*(2), 35-61.

Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Marketing management*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting Satisfaction in Using Online Financial Transaction Services through the Consumer's Mobile Banking Application in The Bangkok Metropolitan Region

กฤติยาณี ผลมา[1] และนพนภา จุลโลบล[2]

Krittiyanee Polma[1] and Nopnapa Jullobol[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม 73170

E-mail: Krittiyanee.pol@rmutr.ac.th[1], Nopnapa.jul@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งในการทำธุรกรรมทางการเงิน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 450 คน จาก ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งในการทำธุรกรรมทางการเงิน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งในการทำธุรกรรมทางการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ มุมมองคุณภาพ และความคาดหวังของผู้บริโภค

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer satisfaction of Consumers Using Mobile Banking Applications for Financial Transactions Bangkok and Vicinities Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 450 people from users of Mobile Banking Applications for Financial Transactions to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer satisfaction Mobile Banking Application Users in Financial Transactions consisted of Image, Quality Perspective, Value Perspective, and Expectation

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, Mobile Banking Application

บทนำ

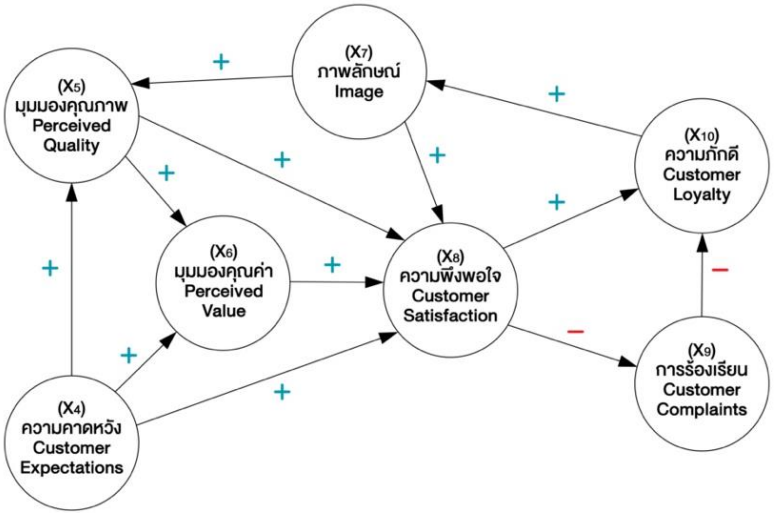
ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา เทคโนโลยีดิจิทัลได้มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านพฤติกรรมของผู้บริโภคและเศรษฐกิจในประเทศไทย ปัจจุบันมีการให้บริการหลากหลายรูปแบบในช่องทางออนไลน์ที่ทำให้การใช้ชีวิตง่ายขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการซื้อขายออนไลน์ การเรียนออนไลน์ การดูทีวีออนไลน์ และอื่น ๆ อีกมายมาย ทำให้วิธีการให้บริการของหลาย ๆ ธุรกิจนั้นเปลี่ยนแปลงไป โดยมุ่งเน้นการสร้างความสะดวกสบายให้กับกลุ่มผู้บริโภค จึงทำให้ธุรกิจเข้ามาขยายช่องทางการให้บริการผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น หนึ่งในนั้นคือ ธุรกิจธนาคาร

ปัจจุบันแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของสถาบันการเงินต่าง ๆ ยังคงเป็นที่นิยมมากที่สุดในกลุ่มผู้บริโภค เนื่องจากการเติบโตของโมบายแบงก์กิ้งเป็นที่นิยมจากหลายปัจจัย ซึ่งส่วนหนึ่งมีสาเหตุจากการที่แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งได้ถูกนำมาเชื่อมโยงกับโซเชียลมีเดียต่าง ๆ เพื่อรองรับ Social Commerce ที่เติบโตอย่างรวดเร็ว มีการพัฒนาฟังก์ชันต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ความสะดวกสบายในการโอนเงินหรือชำระค่าสินค้าและบริการ การมีโปรโมชั่นที่สามารถจูงใจผู้บริโภค การมีร้านค้าที่รับการชำระสินค้าและบริการที่หลากหลาย การพัฒนาระบบตอบข้อความอัตโนมัติ (Chatbot) ซึ่งอยู่ในแอปพลิเคชันสำหรับการสื่อสารเพื่อให้ผู้คนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ง่าย เป็นแอปพลิเคชันที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย เช่น Facebook Instagram หรือ LINE ผู้ใช้บริการสามารถสื่อสารทางการค้าได้สะดวกมากขึ้น ซึ่งผู้ให้บริการโมบายแบงก์กิ้งจะต้องเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่หนักขึ้นของผู้ประกอบการรายใหม่ที่หลากหลาย โดยเฉพาะการเข้ามาของผู้ให้บริการแพลตฟอร์มโซเชียลเน็ตเวิร์ก (e-Market Place, Food Delivery) รวมถึงผู้ประกอบการห้างสรรพสินค้าและซุปเปอร์มาร์เก็ตที่มีฐานลูกค้าหรือผู้ใช้งานในชีวิตประจำวันเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังต้องเผชิญกับความคาดหวังของผู้บริโภคที่เพิ่มสูงขึ้นท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว เพราะต้องเผชิญกับความท้าทายในด้านการพัฒนาระบบภายใน โดยเฉพาะระบบที่สร้างความมั่นคงและปลอดภัย เพื่อป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทางการเงินของผู้ใช้บริการ รวมถึงการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ

ดังนั้นด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นถึงการเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบของคนไทยในปัจจุบัน และการทำธุรกรรมทางการเงินในระบบออนไลน์ที่มีส่วนสำคัญในการใช้ชีวิตประจำวัน เนื่องด้วยหลากหลายปัจจัย การทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านโมบายแบงก์กิ้ง จึงมีแนวโน้มเติบโตสูงขึ้นเป็นอันดับหนึ่ง เพราะสามารถทำธุรกรรมได้ง่าย รวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา ฟังก์ชั่นการใช้งาน ระบบรักษาความปลอดภัย ของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งของธนาคาร เพื่อสามารถสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องของความปลอดภัยรวมทั้งสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจผู้บริโภคแบบอเมริกัน โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านโมบายแบงก์กิ้งของผู้บริโภค ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ และมุมมองคุณค่า ส่วนปัจจัยความพึงพอใจส่งผลต่อ 2 ปัจจัย ได้แก่ การร้องเรียน และความภักดี ซึ่งมีปัจจัยเพิ่มเติมในส่วนของภาพลักษณ์ ที่ส่งผลต่อปัจจัยความพึงพอใจ และมุมมองคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ W.J. Denga, M. L. Yeh & M. L. Sung, 2013, pp. 133-140 อ้างถึงใน ณัฐยา หัตถาพันธ์, 2559 หน้า 49 ที่กล่าวว่า การรับรู้ความคุ้มค่า การรับรู้ด้านคุณภาพ คุณภาพการให้บริการ ส่งผลให้เกิดความไว้เนื้อเชื่อใจ ความพึงพอใจ ความภักดี การบอกต่อที่เพิ่มมากขึ้น และความพึงพอใจของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความภักดี โดยการภักดีนั้นทำได้โดยการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการตลอดจนเพิ่มระบบการจัดการเกี่ยวกับการร้องเรียน ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการ โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1 จากกรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของผู้บริโภคแบบอเมริกัน



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน (ACSI)

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ ส่งผลต่อมุมมองคุณภาพ

H_2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H_3: ความภักดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์

H_4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

H_5: ความพึงพอใจ ส่งผลต่อการร้องเรียน

H_6: ความพึงพอใจ และการร้องเรียน ส่งผลต่อความภักดี

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้บริโภคที่มีการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งในการทำธุรกรรมทางการเงิน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 450 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	ลักษณะการทำธุรกรรม		รวม
	การเงินพื้นฐาน เช่น โอนเงิน	ซื้อขายสินค้าออนไลน์ และอื่น ๆ (เปิดบัญชีเงินฝาก)	
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนง.ของรัฐ	44	46	90
	48.89%	51.11%	100%
พนักงานบริษัทเอกชน	59	105	164
	35.98%	64.02%	100%
ธุรกิจส่วนตัว	40	61	101
	39.60%	60.40%	100%
อื่น ๆ (นักศึกษา)	45	50	95
	47.37%	52.63%	100%
รวม	**188**	**262**	**450**
	41.78%	58.22%	100%

จากตารางที่ 1 พบว่า องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจมาได้ และนำมาใช้ในงานวิจัยนี้มีการจำแนกกลุ่มตัวอย่าง โดยด้านอาชีพของแต่ละบุคคล จะทำหน้าที่เป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของผู้ประกอบอาชีพนั้น ซึ่งหมายความว่า คนที่มีอาชีพแตกต่างกันย่อมมี พฤติกรรม ความคิด และค่านิยมที่แตกต่างกันไป สอดคล้องกับพฤติกรรมของการเลือกทำธุรกรรมที่แตกต่างกันในด้านต่าง ๆ ของแต่ละอาชีพ เช่น พนักงานบริษัทเอกชน มีความจำเป็นที่จะต้องใช้บริการอินเทอร์เน็ตและสมาร์ทโฟนในชีวิตประจำวันเพื่อใช้ทำธุรกรรมทางการเงินในอาชีพของตน เช่น รับเงินเดือน ชำระค่าสินค้าและบริการ ชำระเงินสมทบประกันสังคม หรือทำธุรกรรมต่าง ๆ ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปสาขา ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการสำรวจ สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งในการทำธุรกรรมทางการเงิน จากการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ของแบบสอบถามพบว่า น้ำหนักของปัจจัย ค่า Factor Loading ค่า %Total Variance และค่าสัมประสิทธิ์ (Cronbach Alpha) มีค่าโดยรวมสูงกว่า 0.7 ทั้งหมด ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้ มีความเที่ยงตรง (Validity) และมีความเชื่อถือได้ (Reliability) อย่างดีในทุกมิติ ทุกปัจจัย หรือทุกตัวแปร

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยสามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$
$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$
$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$
$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$
$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$
$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{6i} = การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 24-38 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาอยู่ในช่วงกำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีลักษณะการทำธุรกรรมส่วนใหญ่ด้านการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ชำระค่าสินค้าและบริการ และอื่น ๆ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท มีประสบการณ์ในการใช้งานมากกว่า 6 เดือน และรู้จักแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งจากอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์ของธนาคาร

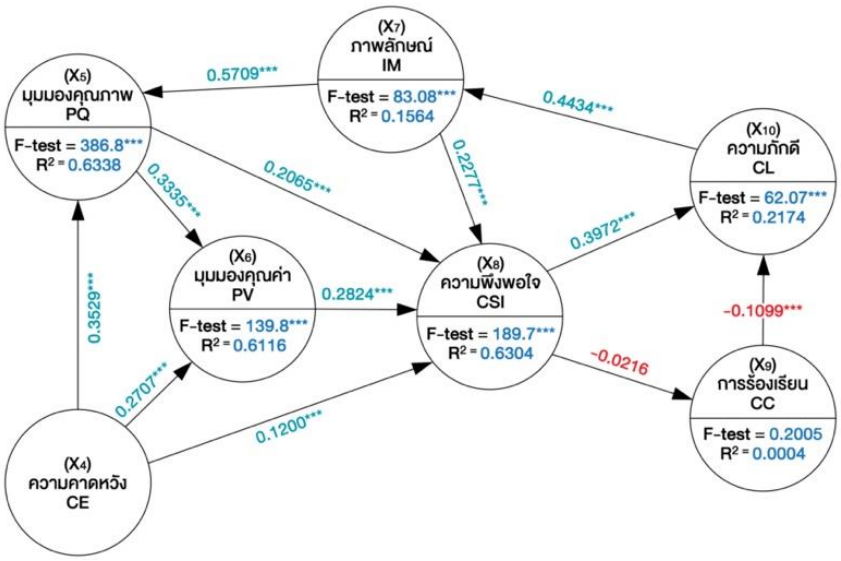
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE (X1)	0.3529***	0.2707***		0.1200***		
PQ (X2)		0.3335***		0.2065***		
PV (X3)				0.2824***		
IM (X4)	0.5709***			0.2277***		
CSI (X5)					-0.0216	0.3972***
CC (X6)						-0.1099***
CL (X7)			0.4434***			
Constant	0.0304	0.0422	0.3528***	0.1415***	0.2083***	0.5357***
N	450	450	450	450	450	450
RSS	9.5015	9.2888	17.6755	7.7726	21.9838	13.0479
Log-likelihood	229.48	234.57	89.81	274.67	40.73	158.11
F-test	386.8***	139.8***	83.08***	189.74***	0.2005	62.07***
R^2	0.6338	0.6116	0.1564	0.6304	0.0004	0.2174
Adj. R^2	0.6322	0.6073	0.1546	0.6271	-0.0018	0.2139

หมายเหตุ CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

จากตารางที่ 2 และรูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคจากแบบสอบถาม พบว่า มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ มุมมองคุณภาพ และความคาดหวังของผู้บริโภค ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของงานวิจัยนี้

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งในการทำธุรกรรมทางการเงิน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมากที่สุด คือ มุมมองคุณค่า รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ มุมมองคุณภาพ และความคาดหวังของผู้บริโภค มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค

การอภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งในการทำธุรกรรมทางการเงิน คือ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ มุมมองคุณภาพ และความคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี American Customer Satisfaction Index (ACSI) ของ Fornell (1996) ที่แสดงให้เห็นว่าปัจจัยหลักสำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของผู้บริโภคประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อไปยังความภักดีเมื่อผลเป็นไปในทิศทางบวก และการร้องเรียนเมื่อผลเป็นไปในทิศทางลบ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยเพิ่มเติมในส่วนของภาพลักษณ์ เมื่อผู้บริโภคเกิดความภักดีก็จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดี และภาพลักษณ์ก็จะส่งผลกลับไปยังความพึงพอใจ และมุมมองคุณภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐยา หัตถาพันธ์ (2559) พบว่า คุณค่าของการใช้บริการที่ได้รับ มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านของ

เทคโนโลยีของการบริการออนไลน์ที่มีความทันสมัย ระบบมีความปลอดภัย ใช้งานง่าย และไม่มีข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องในการใช้งาน เมื่อลูกค้ารับรู้ถึงคุณค่าที่ดี ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ กล่าวคือ เมื่อลูกค้าได้คาดหวังถึงการใช้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และได้มีการใช้งานจนเกิดประสบการณ์ ส่งผลให้ลูกค้ารับรู้ถึงคุณภาพของบริการ รับรู้ถึงคุณค่าของบริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ที่หวังไว้ เมื่อลูกค้าเห็นว่าการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง นั้นมีความจำเป็นก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ นอกจากนี้เมื่อลูกค้าพึงพอใจในบริการ ก็อาจจะส่งผลต่อไปยังความภักดี W. J. Denga, M. L. Yeh & M. L. Sung. (2013) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความภักดีของลูกค้า โดยความภักดีจะทำได้โดยการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการตลอดจนเพิ่มระบบการจัดการเกี่ยวกับการร้องเรียนของลูกค้า ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ ทำให้ธนาคารสามารถรักษาฐานลูกค้าเดิมไว้ได้ ซ้ำยังกลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ และสามารถเพิ่มฐานลูกค้ารายใหม่ได้อีกด้วย นอกจากนี้ลูกค้าที่เกิดความพึงพอใจก็จะไม่ส่งผลถึงการร้องเรียน สิ่งเหล่านี้ก็จะส่งต่อไปยังภาพลักษณ์ที่ดีของแอปพลิเคชันบายแบงก์กิ้ง และธนาคาร

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง พบว่า ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ มุมมองคุณภาพ และความคาดหวัง เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการเพิ่มขึ้น โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือ มุมมองคุณค่า ซึ่งถ้าหากธนาคารทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึก นึกคิด หรือรับรู้ได้ว่า การให้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งนั้นมีความคุ้มค่า ทั้งในด้านค่าบริการ ด้านความสะดวกสบาย ก็จะส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจในจากการใช้บริการได้ หรือหากผู้บริโภคได้รับความคุ้มค่าจากการใช้บริการที่ครอบคลุมทุกด้านของการทำธุรกรรมโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง หรือเสียเงินค่าเดินทางเพื่อไปธนาคาร ก็จะสามารถทำให้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจจากการใช้บริการได้เช่นกัน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตศาลายา คณาจารย์ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและช่วยเหลือในการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของงานวิจัย ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ตลอดจนเจ้าหน้าที่สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ให้การสนับสนุนการศึกษาตลอดหลักสูตร รวมถึงบิดา มารดา และ เพื่อน ๆ ทุกคน ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

ณัฐยา หัตถาพันธ์. (2559). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB NETBANK และ K-CYBER BANKKING/ K-MOBLIE BANKKING PLUS ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

Fornell, C., Johnson, M., D., Anderson, E., W., Cha, J; & Bryant, B., E. (1996). The American customer satisfaction index: Nature, purpose, and findings. *Journal of marketing, 60*(4). 7-18.

Plearn เพลิน by krungsri Guru. (2564). *ใช้ชีวิตสบาย ๆ กับธนาคารออนไลน์ ง่ายแค่คลิก*. สืบค้นจาก https://www.krungsri.com/th/plearn-plearn/casual-lifestyle-simple-online-banking

Positioning. (2563). *เจาะพฤติกรรม “จ่ายเงินแบบไร้สัมผัส” ของคนไทย หลังโควิด ดัน Mobile Banking และ e-Wallet โต*. สืบค้นจาก https://positioningmag.com/1295694

W. J. Denga, M. L. Yeh & M. L. Sung. (2013). *A customer satisfaction index model for international tourist hotels: Integrating consumption emotions into the American Customer Satisfaction Index, International. journal of hospitality management, 35*, 133–140.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจกลับไปใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ตามโครงการภาครัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting Customers Decision to Revisit to Online Wallet Application Government Projects in Bangkok Metropolitan and Its Vicinity

กัลยาณี พลับทอง[1] และนพนภา จุลโลบล[2]

Kanlayanee Plabtong[1] and Nopnapa Julobol[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: kanlayanee.pla@rmutr.ac.th[1], nopnapa.jul@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ตามโครงการภาครัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ตามโครงการภาครัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ตามโครงการภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความภักดี ภาพลักษณ์ และข้อร้องเรียน

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน การกลับมาใช้บริการซ้ำ โครงการภาครัฐ

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customers decision to revisit to online wallet application government projects in Bangkok Metropolitan and Its Vicinity Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index model theory and revisit decision Stratified random sampling technique was applied to select 400 users of online wallet application government projects in Bangkok Metropolitan and Its Vicinity to answer Self-Reported questionnaires. Data were analyzed by Ordered Probit Model. Research findings revealed that significant affected customer's decision to revisit to online wallet applications government projects consisted of Loyalty, Image and Customer Complaints.

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, Decision to Revisit, Government Projects

บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ตั้งแต่ต้นปี 2563 ทำให้ประเทศไทยต้องเผชิญกับปัญหาเศรษฐกิจที่ตกต่ำจากการหยุดชะงักของการทำกิจกรรมทางเศรษฐกิจเป็นระยะ ๆ แต่ในเวลาเดียวกันช่วงเวลาที่ผ่านมากลับกลายเป็นช่วงที่คนไทยได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและรูปแบบการดำเนินชีวิต คือ การปรับตัวเข้าสู่สังคมไร้เงินสด หรือ Cashless society ซึ่งการปรับตัวดังกล่าว มีปัจจัยที่มาช่วยสนับสนุนและเป็นตัวเร่งให้มีการจับจ่ายใช้สอยมากขึ้น คือ โครงการกระตุ้นเศรษฐกิจช่วงโควิด-19 ผ่านนโยบายการคลังของรัฐบาล ด้วยการใช้เครื่องมืออย่างแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ซึ่งได้รับการตอบรับจากประชาชนอย่างสูงสุด รัฐบาลจึงได้กำหนดนโยบายเพื่อเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ และมาตรการช่วยเหลือประชาชนด้วยมาตรการต่าง ๆ ออกมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้น โดยรัฐบาลได้ทำการจ่ายเงินช่วยเหลือให้กับประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ เพื่อที่จะช่วยให้เกิดการหมุนเวียนทางการเงินขึ้นในประเทศ



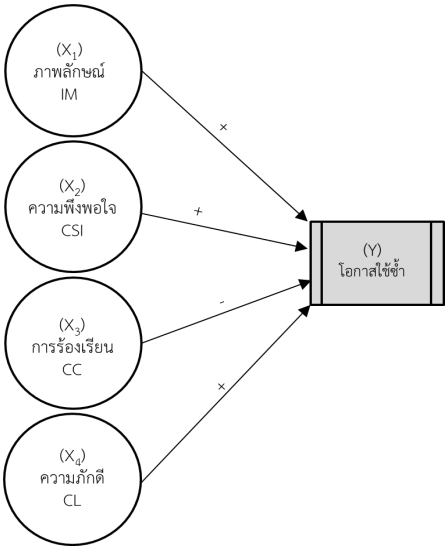
รูปที่ 1 โครงการของรัฐบาลที่กำหนดขึ้น ตามมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจ ระยะเร่งด่วน
ที่มา: https://www.thebangkokinsight.com/news/business/617066/

แอปพลิเคชันเป๋าตัง เป็นแอปพลิเคชันของธนาคารกรุงไทยที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมการเงิน อีกทั้งเป็นสื่อทางการเงินที่รัฐบาลได้พัฒนาขึ้นร่วมกับธนาคารในรูปแบบของกระเป๋าเงินออนไลน์หรือ E-wallet เพื่อใช้จ่ายเงินในโครงการของรัฐที่ออกมาช่วยเหลือประชาชนที่ปรับตัวเข้ากับการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดได้เป็นอย่างดี ปัจจุบันภาครัฐได้ช่วยส่งเสริมให้ธนาคารทำการพัฒนาแอปพลิเคชันเป๋าตังอย่างเต็มที่ เพื่อตอบสนองนโยบายภาครัฐในฐานะคู่ค้าหลัก และนอกจากนโยบายภาครัฐแล้ว การเกิดสถานการณ์โรคระบาดไวรัสโควิด-19 ก็เป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้แอปพลิเคชันเป๋าตังถูกพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยในช่วงเวลา 2 ปี ที่ผ่านมาแอปพลิเคชันเป๋าตังกลายเป็นศูนย์รวมในการให้บริการของรัฐอย่างครบครัน มีฟังก์ชันการใช้งานหลากหลายรูปแบบ ประชาชนคนไทยเกือบทั้งประเทศรู้จักและใช้บริการมากกว่า 40 ล้านคน

ด้วยเหตุผลข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่าปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อการตัดสินใจกลับไปใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ตามโครงการภาครัฐ ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจกลับไปใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ตามโครงการภาครัฐ โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ตามโครงการภาครัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกัน (ACSI) (Fornell, 1996) และการตัดสินใจกลับไปใช้ซ้ำ โดยประยุกต์แนวความคิดเกี่ยวกับโอกาสการกลับมาซื้อซ้ำ โดยทำการศึกษาปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี ซึ่งปัจจัยทั้งหมดที่กล่าวมามีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจกลับไปใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ตามโครงการภาครัฐ โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดีของผู้ใช้บริการแอปลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ตามโครงการของรัฐ มีผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำ

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ตามโครงการภาครัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	ระดับการศึกษา		รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	กำลังศึกษาปริญญาตรี /ปริญญาตรีขึ้นไป	
GEN Z - Y	49	168	217
	22.58%	77.42%	100%
Gen X – Baby Boomer	69	114	183
	37.70%	62.30%	100%
รวม	**118**	**282**	**400**
	29.50%	**70.50%**	**100%**

จากตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจมาได้และใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ มีการจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามช่วงอายุและระดับการศึกษา โดยมีมุมมองว่า ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ตามโครงการภาครัฐ ที่มีช่วงอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันย่อมมีพฤติกรรมการใช้งาน และมุมมองภาพลักษณ์ที่แตกต่างกัน โดยส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันฯ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจมานี้มีความเหมาะสมและเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ตามโครงการภาครัฐ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับการตัดสินใจกลับไปใช้บริการซ้ำ จากการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม พบว่าค่า Factor Loading ที่สะท้อนจากค่าตัวแปรแต่ละด้าน มีค่ามากกว่า 0.7 ซึ่งถือว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน ค่า%Total Variance มีค่าโดยรวมมากกว่า 0.7 ซึ่งถือได้ว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง (Validity) ในระดับดี และ Cronbach Alpha มีค่ามากกว่า 0.7 เป็นตัวบ่งบอกถึงความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้ อยู่ในระดับดีทุกมิติ

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ (Ordered Probit Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ดังนี้

$$I_i = \mathbf{X\beta} = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + \beta_4 X_{4i} + \varepsilon_i$$

$$y_i = 1 \quad if \qquad -\infty < I_i \le \mathbf{X\beta} + \tau_1,$$

$$y_i = 2 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \tau_1 < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{2} \tau_k,$$

$$y_i = 3 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{2} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{3} \tau_k,$$

$$y_i = 4 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{3} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{4} \tau_k,$$

$$y_i = 5 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{4} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{5} \tau_k,$$

$$y_i = 6 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{6} \tau_k < I_i \le \infty$$

และ $\mathbf{Prob}(y_i = k) = \Phi(I_i), \; k = 1, 2, \mathrm{K}, 6$

โดยที่ $X_{1i} =$ มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

$X_{2i} =$ ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

$X_{3i} =$ การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

$X_{4i} =$ ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

$Y_i =$ โอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำของผู้บริโภค คนที่ *i*

$\Phi(\cdot) =$ ฟังก์ชั่นการแจกแจงความน่าจะเป็นสะสมแบบปกติ

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood Estimation: MLE)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุอยู่ในกลุ่ม Gen X (อายุตั้งแต่ 39 – 54 ปี) ถึง Gen Baby Boomer (อายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป) สถานภาพโสด กำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรีขึ้นไป อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันมากกว่า 6 เดือน ประเภทการใช้แอปพลิเคชันฯ ในการจ่ายสินค้า/บริการ คือร้านอาหาร

และเครื่องดื่ม ความถี่การใช้บริการแอปพลิเคชันฯ เฉลี่ยสัปดาห์ละ 1 - 2 ครั้ง จำนวนเงินเฉลี่ยในการใช้บริการครั้งละ 101 – 500 บาท โดยส่วนใหญ่ใช้บริการแอปพลิเคชัน เพื่อซื้ออาหารและเครื่องดื่ม ของใช้ส่วนตัว ซึ่งมีสัดส่วนใช้บริการมากกว่าไม่ใช้บริการ และสัดส่วนไม่ใช้บริการมากกว่าใช้บริการเป็นบริการประเภทชำระค่าสาธารณูปโภค ซื้อสินค้าหรือบริการด้านสุขภาพ ทำธุรกรรมทางการเงิน ใช้บริการด้านการท่องเที่ยว ใช้บริการประเภทสินค้าบริการ และบริการประเภทอื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

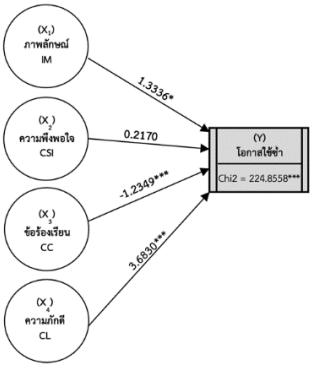
ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสกลับไปใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฯ จากแบบสอบถามพบว่า ความภักดี ภาพลักษณ์ และการร้องเรียนมีผลต่อโอกาสกลับไปใช้ซ้ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของงานวิจัยนี้

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์แบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ

	Revisit
IM (X1)	1.3336 *
CSI (X2)	0.2170
CC (X3)	-1.2349 ***
CL (X4)	3.6830 ***
cut1	0.1055
cut2	1.2766 ***
cut3	1.6621 ***
cut4	2.6733 ***
N	400
Log-likelihood	-568.7331
Chi-square Test	224.8558 ***
Pseudo R2	0.1651

หมายเหตุ IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CC = Customer Complaints, CL = Customer Loyalty, Revisit =โอกาสในการใช้ซ้ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 3 ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ความภักดี และมุมมองภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการ ส่งผลเชิงบวกต่อโอกาสการใช้ซ้ำ และการร้องเรียนของผู้ใช้บริการส่งผลเชิงลบต่อโอกาสการใช้ซ้ำ ซึ่งผลการวิจัยพบว่าความภักดีของผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อโอกาสการใช้ซ้ำสูงสุด มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 3.6830 และมุมมองภาพลักษณ์ส่งผลต่อโอกาสการใช้ซ้ำมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 1.3336 ตามลำดับ โดยทั้งสองปัจจัยนี้ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการร้องเรียนส่งผลต่อโอกาสการกลับไปใช้ซ้ำ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ -1.2349 ส่งผลเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของงานวิจัย คือ ความภักดี ภาพลักษณ์ และหากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ เกิดการร้องเรียนอาจส่งผลทำให้ไม่กลับไปใช้บริการซ้ำ

การอภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ตามโครงการภาครัฐ พบว่า ความภักดี ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งผลต่อโอกาสการกลับไปใช้ซ้ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมานสันติ พณิชย์เสรีวงษ์ (2561) ศึกษาการสร้างความภักดีกับผู้ใช้งานระบบโมบายแบงก์กิงในประเทศไทย และ Kim Tao Shin and Kim (2010) ที่ได้ทำการศึกษาถึง การรับรู้ถึงความปลอดภัยของลูกค้าและความไว้วางใจระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า มาตรการความปลอดภัยของระบบมีผลอย่างมีนัยสำคัญไปทางบวกต่อการรับรู้ถึงความปลอดภัย ส่งผลให้เกิดความไว้วางใจในการใช้งานระบบชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่มีการล่มหรือเกิดความผิดพลาดระหว่างใช้งาน องค์ประกอบที่กล่าวมาเป็นส่วนสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์และความภักดี ส่งผลให้เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำ เช่นเดียวกับการร้องเรียนส่งผลต่อโอกาสกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นารา กิตติเมธีกุล และ ภาสประภา ตระกูลอินทร์ (2558) ที่ศึกษาการตัดสินใจเพื่อจัดการลูกค้าร้องเรียนเป็นเรื่องที่จำเป็นจะต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็ว แม่นยำและต้องละเอียดอ่อน

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ตามโครงการภาครัฐ พบว่า ความภักดีส่งผลต่อการกลับไปใช้ซ้ำมากที่สุด ดังนั้น รัฐบาลควรวางแผนนโยบายโดยกำหนดมาตรการช่วยเหลือประชาชนให้มีความต่อเนื่อง เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของประชาชน โดยให้ทุกคนได้รับสิทธิการเยียวยา หรืออาจพิจารณาเพิ่มวงเงินการช่วยเหลือให้กับกลุ่มผู้ที่มีรายได้น้อย เพื่อให้ประชาชนเกิดความภักดี ทำการแนะนำหรือบอกต่อแอปพลิเคชันไปยังคนที่รู้จัก ซึ่งเป็นการเพิ่มโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำ รวมถึงสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการใช้แอปพลิเคชันฯ ด้วยการส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบให้มีรูปแบบการใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อนเหมาะกับกลุ่มประชาชนทุกช่วงอายุ ระบบควรมีเสถียรภาพสามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ปลอดภัย ถูกต้อง มีการตรวจสอบการใช้สิทธิให้ทั่วถึงและมี

มาตรการตรวจสอบป้องกันการโกงในระบบและการขายสิทธิ เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสลงทะเบียนได้ทั่วถึงครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตศาลายา อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องในการเก็บข้อมูลที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้ อีกทั้งครอบครัวที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้ให้สำเร็จลุล่วง

บรรณานุกรม

เดอะบางกอก อินไซต์. (2564). *โครงการของรัฐบาลที่กำหนดขึ้น ตามมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจระยะเร่งด่วน.* สืบค้นจาก https://www.thebangkokinsight.com/news/business/617066.

นรินทิพย์ คำเนตร. (2559). *ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินการบริการ KTB netbank กับ SCB Easy ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.* (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

นารา กิตติเมธีกุล และ ภาสประภา ตระกูลอินทร์. (2558). การตัดสินใจเพื่อการจัดการลูกค้าร้องเรียนสำหรับนักการตลาดยุคดิจิตัล. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 5*(1), 28.

สมานสันติ พณิชย์เสรีวงษ์. (2561). ศึกษาการสร้างความภักดีกับผู้ใช้งานระบบโมบายแบงก์กิงในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). คณะพาณิชศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อธิภัทร มุทิตาเจริญ (2563). *ตีโจทย์มาตรการแจกเงินรับมือ COVID-19: บทเรียนจากงานวิจัยเศรษฐศาสตร์.* สืบค้นจาก https://www.the101.world/covid19-fiscal-policy.

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). “The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings.” *Journal of Marketing, 60* (October), 7-18.

Kim Tao Shin & Kim. (2010). An empirical study of customers’ perceptions of security and trust in e-payment systems. *Electronic Commerce Research and Applications, 9*, 84-95.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting Customers Decision to Revisit Mobile Banking Application in Bangkok Metropolitan and Its Vicinity

สลักจิตร ศิริสุข[1] และนพนภา จุลโลบล[2]

Salakjit Sirisuk[1] and Nopnapa Jullobol[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: salakjit.sir@rmutr.ac.th[1], nopnapa.jul@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน จากผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิงในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความภักดีของลูกค้า ความพึงพอใจต่อบริการ มุมมองภาพลักษณ์ และ การร้องเรียนตามลำดับ

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน การใช้บริการซ้ำ แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer decision to revisit Mobile Banking Application in Bangkok Metropolitan and Its Vicinity. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model and Revisit Decision. Stratified random sampling technique was applied to select 400 users in Bangkok Metropolitan and Its Vicinity to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Ordered Probit Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customers' decision to revisit Mobile Banking Application consisted of Customer Loyalty, Customer Satisfaction, Perceived Image and Customer Complaints.

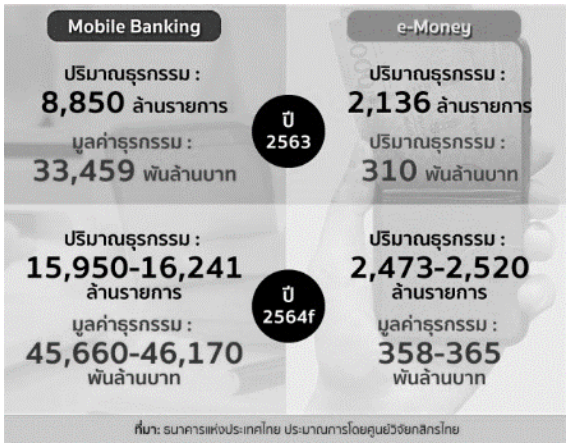
Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, Decision to Revisit, Mobile Banking Application

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในช่วงต้นปี 2563 ประชากรทั่วโลกเกิดประสบกับเหตุการณ์ การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 อย่างต่อเนื่องตลอดปี จนกระทั่งเข้าสู่ปี 2564 เหตุการณ์นี้คงยังไม่สิ้นสุดลงและยังคงส่งผลกระทบต่อชีวิตของคนทุกคนมากที่สุด ซึ่งโรคระบาดในครั้งนี้ส่งผลกระทบต่อมวลมนุษยชาติในทุกมิติ ทำให้มนุษย์เกิดการปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ปัจจุบัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องป้องกันตนเองเพื่อให้มีชีวิตรอด ด้วยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการดำรงชีวิตที่ผิดไปจากวิถีเดิม ๆ

ทั้งนี้จากผลสำรวจของศูนย์วิจัยกสิกรไทยโดยอ้างอิงข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทยระบุว่า คนไทยมีการใช้แอปพลิเคชันเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินช่วงการระบาดโควิด-19 มากขึ้น เนื่องจากเลี่ยงการพบปะลดการสัมผัส จึงปรับเปลี่ยนพฤติกรรมโดยการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์ทั้งอาหารเครื่องดื่มและของใช้ รวมทั้งมีมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐ เช่น ระบบพร้อมเพย์หรือการให้เงินสนับสนุนเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ ด้วยการจับจ่ายใช้สอยของประชาชน เช่น ผ่านกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐในการให้บริการในโครงการต่าง ๆ ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวกในการรับเงินให้ประชาชน รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนได้ทดลองใช้และคุ้นชิน เพื่อเป็นการสนับสนุนให้มีการใช้ digital payment ได้อย่างแพร่หลายและต่อเนื่องในอนาคต จึงทำให้ปี 2564 มีปริมาณธุรกรรมโอนเงินและชำระเงินผ่าน Mobile Banking และ e-Money ในช่วงโควิดระลอกสาม โดยมีอัตราการขยายตัวราว 79.7% และ 8.7% ตามลำดับจากปี 2563 สะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของผู้บริโภคกับการทำธุรกรรมทางการเงินและมูลค่าการทำธุรกรรมที่มีอัตราการเติบโตสูงขึ้น



รูปที่ 1 การทำธุรกรรมทางการเงิน Mobile Banking/e-Wallet ของคนไทยในช่วงโควิดระลอกสาม
ที่มา: มาร์เก็ตเทียร์ออนไลน์. https://marketeeronline.co/archives/218281, 10 มิถุนายน 2564

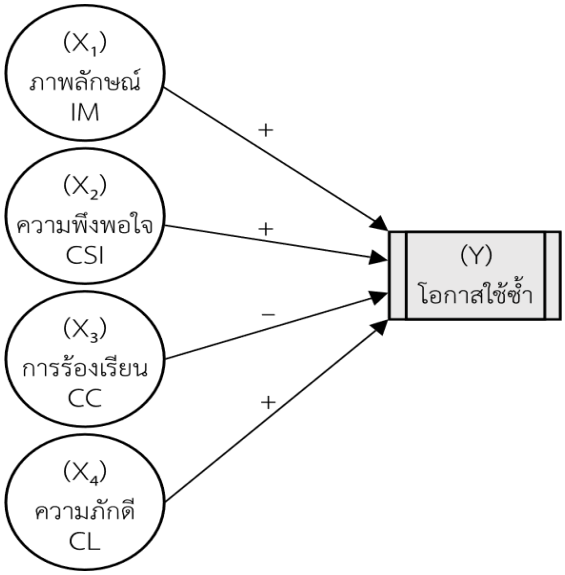
เมื่อผู้บริโภคปรับเปลี่ยนมาใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงมากขึ้น ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งที่ช่วยให้ผู้บริโภคได้ใช้จ่ายเงินได้ปลอดภัยในสถานการณ์ดังที่กล่าวมาข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อการตัดสินใจกลับไปใช้บริการซ้ำของลูกค้าแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจกลับไปใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิง

โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิงในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการตัดสินใจกลับไปใช้ซ้ำของ Fornell, (1996) ผลลัพธ์จากความพึงพอใจของผู้บริโภคส่งผลไปยังความภักดีของผู้บริโภค การร้องเรียนของผู้บริโภคและโอกาสในการกลับมาใช้ซ้ำของผู้บริโภค ส่วนในด้านภาพลักษณ์ของบริการ จะส่งผลต่อมุมมองความพึงพอใจของผู้บริโภคและโอกาสในการกลับมาใช้ซ้ำของผู้บริโภค หากผลลัพธ์ด้านภาพลักษณ์ของบริการ ทำให้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อบริการมีมุมมองคุณภาพเป็นบวก ผู้บริโภคจะมีแนวโน้มกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งนำไปสู่ความภักดีต่อบริการและแนะนำบอกต่อผู้อื่น ในทางตรงกันข้ามหากผู้บริโภคไม่พึงพอใจต่อบริการ จะแสดงออกโดยการร้องเรียน

โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 2 การกลับมาใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงซ้ำ หมายถึง การที่ผู้บริโภคมีความต้องการใช้บริการหรือกระทำซ้ำอีกครั้งหนึ่ง หลังจากการใช้บริการไปแล้วหรือใช้บริการอีกครั้งในอนาคต และบอกเล่าถึงคุณประโยชน์หรือประสบการณ์ดี ๆ จากการใช้บริการ ดังนั้นกระบวนการตัดสินใจจึงมีความสำคัญผู้บริโภคจะกลับมาใช้บริการซ้ำ จำเป็นต้องผ่านกระบวนการเหล่านี้ ได้แก่ ภาพลักษณ์ที่ดี ความพึงพอใจของผู้บริโภคกับบริการที่มีคุณภาพเป็นที่ประทับใจจนเกิดทัศนคติที่ดีทำให้เกิดความภักดี ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคกลับมาใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงซ้ำ หากไม่พึงพอใจก็จะเกิดการร้องเรียน แล้วอาจทำให้ผู้บริโภคไม่กลับไปใช้บริการซ้ำได้เช่นกัน



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี มีผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำ

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากลูกค้าที่เลือกใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงของธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการศึกษา	อาชีพ			รวม
	รับราชการฯ (รัฐ)	พนักงานเอกชน	อื่นๆ (นศ./ธุรกิจส่วนตัว)	
ต่ำกว่า - ปริญญาตรี	72	87	117	276
	26.09%	31.52%	42.39%	100%
สูงกว่าปริญญาตรี	39	37	48	124
	31.45%	29.84%	38.71%	100%
รวม	**111**	**124**	**165**	**400**
	27.75%	**31.00%**	**41.25%**	**100%**

จากตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจมาได้และใช้ในการวิจัยนี้ มีการจำแนกกลุ่มตัวอย่างโดยมีมุมมองว่า ระดับการศึกษาอาจมีผลต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง และบางอาชีพมีปริมาณการใช้มากหรือน้อยที่มีความแตกต่างกันในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 เช่น นักศึกษาที่ต้องการชำระเงินค่าใช้จ่ายทางการศึกษาในช่วงเรียนออนไลน์ ผู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวและอื่น ๆ อาทิ แม่บ้าน ลูกจ้าง ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการซื้อขายหรือชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์ที่เพิ่มสูงขึ้น อีกทั้งการตรวจสอบยอดเงินหรือการซื้ออุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ของพนักงานราชการและเอกชนกรณีทำงานที่บ้านซึ่งเป็นไปตามนโยบายของส่วนราชการและบริษัท แสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจมานี้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับการตัดสินใจกลับไปใช้บริการซ้ำ เมื่อพิจารณาในน้ำหนักของปัจจัย (Factor Loading) ค่า %Total Variance และค่า Cronbach Alpha ที่สะท้อนจากค่าตัวแปรในด้านต่าง ๆ ของทุกองค์ประกอบมากกว่า 0.7 ทั้งหมด ซึ่งถือว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันมาก สามารถรวมเป็นองค์ประกอบและปัจจัยเดียวกันได้ จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยและความเชื่อถือได้

ในแต่ละปัจจัยสามารถอธิบายและสรุปโดยรวมได้ว่า แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้ มีความเที่ยงตรง (Validity) และมีความเชื่อถือได้ (Reliability) อย่างดีในทุกมิติ ทุกปัจจัย หรือทุกตัวแปร

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ (Ordered Probit Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ ดังนี้

$$I_i = \mathbf{X\beta} = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + \beta_4 X_{4i} + \varepsilon_i$$

$$y_i = 1 \quad if \qquad -\infty < I_i \le \mathbf{X\beta} + \tau_1,$$

$$y_i = 2 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \tau_1 < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{2} \tau_k,$$

$$y_i = 3 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{2} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{3} \tau_k,$$

$$y_i = 4 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{3} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{4} \tau_k,$$

$$y_i = 5 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{4} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{5} \tau_k,$$

$$y_i = 6 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{6} \tau_k < I_i \le \infty$$

และ $\mathbf{Prob}(y_i = k) = \Phi(I_i), \ k = 1, 2, \mathrm{K}, 6$

โดยที่ $X_{1i} =$ มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

$X_{2i} =$ ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

$X_{3i} =$ การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

$X_{4i} =$ ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

$\boldsymbol{Y_i} =$ โอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำของผู้บริโภค คนที่ *i*

$\Phi(\cdot) =$ ฟังก์ชันการแจกแจงความน่าจะเป็นสะสมแบบปกติ

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood Estimation: MLE)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 24 - 38 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาต่ำกว่า - ปริญญาตรี อาชีพอื่น ๆ (นักศึกษา/ธุรกิจส่วนตัว) มีระดับรายได้อยู่ระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง มากกว่า 6 เดือน โดยผ่านการรับรู้การบริการจากที่ทำงานใช้บริการ ความถี่การใช้บริการแอปพลิเคชันฯ เฉลี่ยสัปดาห์ละ 1 - 2 ครั้ง ยอดเงินเฉลี่ยต่อครั้งของการใช้บริการ

แอปพลิเคชันฯ ก่อนโควิด-19 จำนวนเงินอยู่ระหว่าง 101 - 500 บาท ยอดเงินเฉลี่ยต่อครั้งของการใช้บริการแอปพลิเคชันฯ หลังโควิด-19 เพิ่มสูงขึ้นเป็น 501 - 1,000 บาท บริการธุรกรรมประเภทโอนเงินเป็นบริการที่ใช้สูงสุด โดยจำแนกการบริการธุรกรรมต่าง ๆ ได้แก่ โอนเงิน เติมเงิน จ่ายเงิน ถอนเงิน และ ตรวจสอบยอดเงิน มีสัดส่วนใช้บริการมากกว่าไม่ใช้บริการ ขณะที่บริการตั้งรายการโอน เติม จ่ายเงินล่วงหน้า มีสัดส่วนใช้และไม่ใช้บริการเท่ากัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

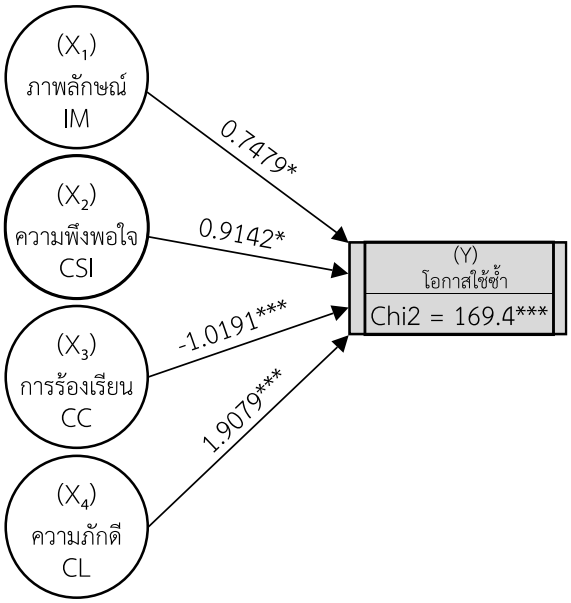
ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสกลับไปใช้บริการซ้ำของลูกค้าจากแบบสอบถามพบว่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี มีผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของงานวิจัย โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 3

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ

	Revisit
IM (X1)	0.7479 *
CSI (X2)	0.9142 *
CC (X3)	-1.0191 ***
CL (X4)	1.9079 ***
cut1	-0.9585 **
cut2	-0.2332
cut3	-0.0217
cut4	0.5392 *
N	400
Log-likelihood	-445.20
Chi-square Test	169.4 ***
Ps eudo R2	0.1598

หมายเหตุ IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CC = Customer Complaints, CL = Customer Loyalty, Revisit = โอกาสในการใช้ซ้ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 3 ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

มุมมองภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้บริโภค ส่งผลเชิงบวกต่อโอกาสการใช้ซ้ำ และการร้องเรียนส่งผลเชิงลบต่อโอกาสการใช้ซ้ำ ผลการวิจัยพบว่าความภักดีของผู้บริโภค ส่งผลต่อโอกาสการใช้ซ้ำสูงสุด มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 1.9079 ความพึงพอใจส่งผลต่อโอกาสการใช้ซ้ำมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.9142 มุมมองภาพลักษณ์ส่งผลต่อโอกาสการใช้ซ้ำ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.7479 ตามลำดับ โดยทั้งสามปัจจัยนี้ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการร้องเรียนส่งผลต่อโอกาสการใช้ซ้ำ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ -1.0191 ส่งผลเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากผลวิจัยจะพบว่า มุมมองภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้บริโภค ส่งผลเชิงบวกต่อโอกาสการใช้ซ้ำ และการร้องเรียนส่งผลเชิงลบต่อโอกาสการใช้ซ้ำ สอดคล้องกับสมมติฐานกล่าวคือ เมื่อผู้บริโภครับรู้ถึงภาพลักษณ์ มีความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงจึงเกิดความภักดี ทว่าหากผู้บริโภคเกิดการร้องเรียนอาจจะส่งผลทำให้ไม่กลับไปใช้บริการซ้ำ

การอภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี มีผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำ พบว่า งานวิจัยของ ณัฐยา หัตถาพันธ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจการใช้บริการ KTB NETBANK และ K - CYBER BANKING/K - MOBILE BANKING PLUS ผลการวิจัยพบว่า คุณค่าของการใช้บริการที่ผู้ใช้บริการได้รับมีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านเทคโนโลยีของบริการออนไลน์ของทางธนาคารที่มีความทันสมัย ระบบมีความ

ปลอดภัย การใช้งานง่าย และไม่มีข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องในการใช้งาน เมื่อผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณค่าที่ดีจากการใช้บริการ จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ Morteza Ghobakhloo และ Masood Fathi (2019) ได้ศึกษาเรื่อง การสร้างแบบจำลองความพึงพอใจของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิง ผลการวิจัยพบว่า เมื่อผู้ใช้ได้รับประสบการณ์ด้านการบริการของแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงนั้น ทำงานได้อย่างน่าเชื่อถือ โต้ตอบได้ง่าย และนำเสนอข้อมูลที่จำเป็นอย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีรูปแบบที่ดี ผู้ใช้บริการจะพึงพอใจกับบริการแอปพลิเคชันนั้นมากขึ้น ผลลัพธ์ยังเน้นถึงความสำคัญของความไว้วางใจหลังการใช้งาน และแสดงให้เห็นว่าเมื่อผู้ใช้รับรู้ว่าบริการแอปพลิเคชันของบริการนั้นเชื่อถือได้ ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ดังนั้นจะมีความตั้งใจที่จะใช้บริการมากขึ้นและยังคงใช้บริการต่อไปในอนาคต เช่นเดียวกับ Bandyopadhyay และ Martell (2007) ได้ศึกษาเรื่อง ความภักดีต่อทัศนคติส่งผลต่อความภักดีทางพฤติกรรมหรือไม่ ผลการวิจัยพบว่า เมื่อผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงที่ใช้โดยเฉพาะ มีความเชื่อมั่นในเชิงบวกอย่างมากต่อบริการดังกล่าวแล้วเกิดความภักดี ดังนั้นผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดงานวิจัยนี้ในเรื่องมุมมองภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้บริโภคส่งผลเชิงบวกต่อโอกาสการใช้ซ้ำ และการร้องเรียนของผู้บริโภคส่งผลเชิงลบต่อโอกาสการใช้ซ้ำ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

นักวิจัยและผู้สนใจด้านงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสามารถนำผลการวิจัยนี้ ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนดำเนินการวิจัย พัฒนา จัดกระบวนการการตัดสินใจในการบริหารให้มีประสิทธิภาพได้มากขึ้น เมื่อผู้บริโภคใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงแล้วมีความเห็นว่า เป็นแอปพลิเคชันที่ง่ายต่อการใช้งาน เกิดความสะดวก มีความถูกต้อง และ มีความปลอดภัยในการใช้ ได้ดีกว่าแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิงของธนาคารอื่น ๆ ซึ่งความพึงพอใจข้างต้นทำให้เกิดกลุ่มลูกค้าที่มีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าสูง เช่น การบอกต่อสิ่งดีๆ ที่ได้รับจากการบริการ หรือผู้บริโภคยังคงต้องการเลือกใช้บริการต่อไปในอนาคต จึงส่งผลทำให้เกิดผลกำไรในระยะยาว และควรตระหนักถึงความสำคัญของผู้บริโภคที่จะได้รับจากการบริการ เนื่องจากความภักดีเป็นเครื่องมือในการเพิ่มยอดขายและป้องกันส่วนครองตลาด ตลอดจนทำให้เกิดเป็นแรงจูงใจในการใช้บริการซ้ำ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตศาลายา คณาจารย์ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะและช่วยเหลือในการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของงานวิจัย ตลอดจนเจ้าหน้าที่สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

บรรณานุกรม

ณัฐยา หัตถาพันธ์. (2559). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB NETBANK และ K-CYBER BANKING / K-MOBILE BANKING PLUS ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

มาร์เก็ตเทียร์ออนไลน์. (2564). *การทำธุรกรรมทางการเงิน Mobile Banking/e-Wallet ของคนไทยในช่วงโควิดระลอกสาม.* สืบค้นจาก https://marketeeronline.co/archives/218281

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2564). *โควิดระลอก 3 ดันยอดการใช้ Mobile Banking และ e-Wallet เติบโต (กระแสทรรศน์ ฉบับที่ 3219).* สืบค้นจาก https://www.kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/financial/Pages/Mobile-Banking-z3219.aspx

Bandyopadhyay, S., & Martell, M. (2007). “Does attitudinal loyalty influence behavioral loyalty? A theoretical and empirical study.” *Journal of Retailing and Consumer Services. 14*, 35-44.

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). “The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings.” *Journal of Marketing, 60*(October), 7-18.

Morteza, G., & Masood, F. (2019). “Modeling the Success of Application-Based Mobile Banking.” *Economies 2019, 7*, 114.

ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านทางแอปพลิเคชัน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Consumer Satisfaction with Online Purchases via The Application in Bangkok and Its Vicinity

สุพัฒตรา ถาพินนา[1] และนพนภา จุลโลบล[2]

Supattra Thapinna[1] and Nopnapa Jullobol[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: Supattra.tha@outlook.rmutr.ac.th[1], nopnapa.jul@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านทางแอปพลิเคชัน เอ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของผู้บริโภคชาวอเมริกัน (ACSI) วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 403 คน จากผู้ใช้บริการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านทางแอปพลิเคชัน เอ เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และ ภาพลักษณ์ ด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้บริการซ้ำในการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ ความภักดี และ การร้องเรียน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แอปพลิเคชัน

Abstract

The purpose of this research was to study the satisfaction of consumers towards online shopping via the application. in Bangkok and its vicinity The conceptual framework of applied research from the concepts and theories about the American Consumer Satisfaction Index (ACSI) model. Survey method. Data were collected using a stratified random sampling method of 403 people from online shopping users. via application A To answer the questionnaire and analyze the data by using a linear regression model. The results showed that the factors affecting the satisfaction of the service users. Statistically significant, consisting of quality perspective, value perspective, and image. Factors affecting the likelihood of re-use in online shopping through the application include image, satisfaction, loyalty and complaints.

Keywords: Service user satisfaction, application

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

เนื่องจากการระบาดใหญ่ของโควิด-19 ตั้งแต่ปี 2563 เป็นต้นมา ต่อเนื่องจนถึงปีนี้ เราได้เห็นธุรกิจทั้งขนาดเล็กและใหญ่ต้องดิ้นรนปรับตัวฝ่าความท้าทาย เพื่อให้ธุรกิจสามารถกลับมายืนได้อย่างแข็งแกร่ง ส่งผลกระทบเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะพฤติกรรมของผู้บริโภคและไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคเปลี่ยนไปจากเดิม ได้มีการปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์อย่างเห็นได้ชัดเจน ทำให้คนไทยเข้าสู่ชีวิตดิจิทัลเต็มรูปแบบ โดยมีการใช้ชีวิตบนโลกออนไลน์ และการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ทั้งการทำงานที่บ้าน ประชุมทางไกล การเรียนผ่านออนไลน์ ช้อปปิ้งออนไลน์ เสพความบันเทิงผ่านวิดีโอสตรีมมิ่ง รวมไปถึงมาตรการช่วยเหลือผลกระทบโควิดของภาครัฐ ผ่านแอพกระเป๋าตัง ส่งผลให้เศรษฐกิจดิจิทัลเติบโตขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ แม้ประเทศไทยยังมีมาตรการล็อกดาวน์ ปิดร้านอาหาร งดจัดกิจกรรม เพิ่มจุดตรวจคัดกรอง ฉีดวัคซีน เพื่อลดการแพร่ระบาด แต่ปัจจุบันสถานการณ์ COVID-19 ก็ยังมีอัตราผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทุกวัน

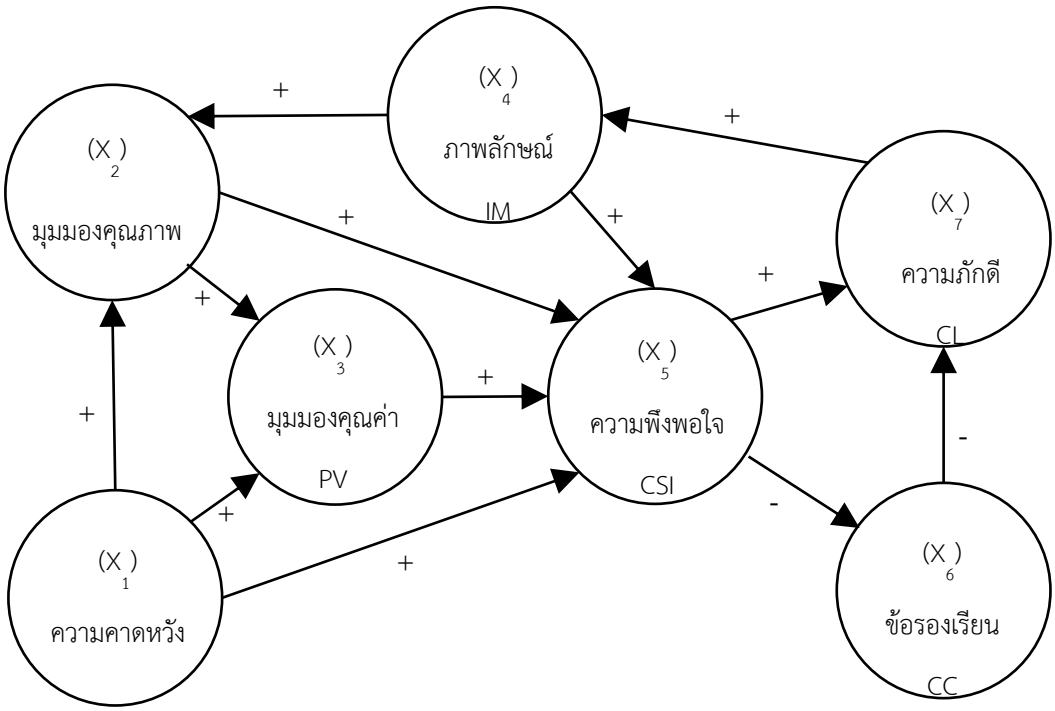
จากข้อมูลข้างต้นที่กล่าวมา ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษามุมมองต่อ ช่องทางการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน เอ เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าและบริการของผู้ใช้ ต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนาปรับปรุง และพัฒนาระบบแอปพลิเคชัน เพื่อให้ทราบถึงมุมมองช่องทางการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน โดยผู้ทำวิจัยคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ทำธุรกิจประเภทเดียวกันนี้สามารถนำข้อมูลความรู้ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ไปพัฒนารูปแบบธุรกิจให้ได้รับความพึงพอใจจากผู้บริโภคและสามารถเพิ่มยอดขายให้มากยิ่งขึ้นได้

โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน เอ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

งานวิจัยเรื่องพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านทางแอปพลิเคชัน เอ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย จากกรอบแนวความคิดการสร้างดัชนีความพึงพอใจในสหรัฐอเมริกา (ACSI) (Fornell et.Al.,1996) ACSI ถูกพัฒนาขึ้นในปี ค.ศ.1994 เพื่อเป็นดัชนีชี้วัดในระดับมหภาคที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของสินค้าและบริการ และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการที่ผลิตขึ้นภายในประเทศ รวมถึงสินค้าและบริการจากต่างประเทศที่จำหน่ายในสหรัฐอเมริกา เนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้ามักส่งผลถึงแนวโน้มในอนาคตของกิจการว่าจะสามารถขายสินค้าและบริการได้มากน้อยเพียงใด อันนำไปสู่ผลประกอบการและผลกำไรของบริษัท ซึ่งหมายถึงขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศในที่สุด นอกจากนี้ในระดับธุรกิจ ASCI ยังช่วยให้ธุรกิจสามารถตรวจวัดความซื่อสัตย์ของผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้า ค้นหาจุดอ่อนที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และใช้เป็นเครื่องมือเปรียบเทียบคุณภาพระหว่างสินค้าและบริการที่ผลิตขึ้นในประเทศและนำเข้าจากต่างประเทศในการ

คำนวณดัชนีชี้วัดความพึงพอใจระดับประเทศ อาศัยแบบจำลองทางเศรษฐมิติเชิงซ้อน (Multi-equation Econometric Model)



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1 : ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ ส่งผลต่อมุมมองคุณภาพ

H_2 : ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H_3 : ความภักดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์

H_4 : ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

H_5 : ความพึงพอใจ ส่งผลต่อการร้องเรียน

H_6: ความพึงพอใจ และการร้องเรียน ส่งผลต่อความภักดี

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการดำเนินงานวิจัย คือ กลุ่มผู้ที่ใช้หรือเคยใช้บริการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน เอ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 403 คน เลือกโดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งอัตราส่วนระหว่าง อายุของผู้ใช้ เพศของที่ผู้ใช้บริการ ผ่านแอปพลิเคชัน เอ ที่ต้องการจะศึกษาแล้วทำ การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากประชากร แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามเพศ และอายุของผู้ใช้บริการ

Generation	Male	Female	Total
Gen Z	43	64	107
	40.19%	59.81%	100%
Gen Y	54	84	138
	39.13%	60.87%	100%
Gen X	37	49	86
	43.02%	56.98%	100%
Gen B	32	40	72
	44.44%	55.56%	100%
Total	166	237	
	41.19%	58.81%	100%

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามเพศ และ อายุของผู้ใช้บริการ ทั้งหมดจำนวน 403 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน เอ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจมาได้และใช้ในงานวิจัยนี้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ โดยกลุ่มตัวอย่างมีองค์ประกอบจากประชากรทุกกลุ่มย่อยที่มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันตามประเด็นที่ศึกษา ส่งผลให้มีความจำเป็นหรือความถี่ในการใช้งานที่แตกต่างกัน โดยจำแนกตามความถี่ของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน เอ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจลูกค้า โดยทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's alpha) ซึ่งค่า Cronbach Alpha ที่ได้สูงกว่า 0.7 ในทุกปัจจัย แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามกับปัจจัยต่าง ๆ ถือว่ามีความน่าเชื่อถือ และแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง (Validity) เป็นอย่างดีในทุกปัจจัย การตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจาก ค่า Factor Loading และค่า %Total Variance มีค่าโดยรวมสูงกว่า 0.7 ทุกปัจจัย

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยสามารถแสดงได้ ดังนี้

X_{1i} = *ตัวแปรอิสระ (Exogenous Variables)*

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$
$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$
$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$
$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$
$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$
$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{6i} = การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเป็นเพศหญิง ที่มีอายุ 24 -34 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ทำอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ในช่วง 15,001 – 30,000 บาท โดยส่วนใหญ่มีประสปการณ์ในการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอพพลิเคชัน เอ เดือนละ 2-3 ครั้ง มีค่าใช้จ่ายครั้งละ 501-1,000 บาท และสนใจเลือกซื้อสินค้า ที่แตกต่างกัน ตามความต้องการของกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มสินค้าที่ได้รับความสนใจมากที่สุด คือ เสื้อผ้า/เครื่องแต่งกายได้รับความสนใจสูงสุด รองลงมาจะเป็นสินค้าประเภท รองเท้า กระเป๋า อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เครื่องประดับ เครื่องสำอาง อาหารเสริม และหนังสือ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากแบบสอบถาม พบว่า แบบจำลองที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีความสอดคล้องกันในองค์ประกอบที่ 1) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ 2) มุมมองต่อคุณภาพการบริการ 3) มุมมองต่อคุณค่า 4) ภาพลักษณ์

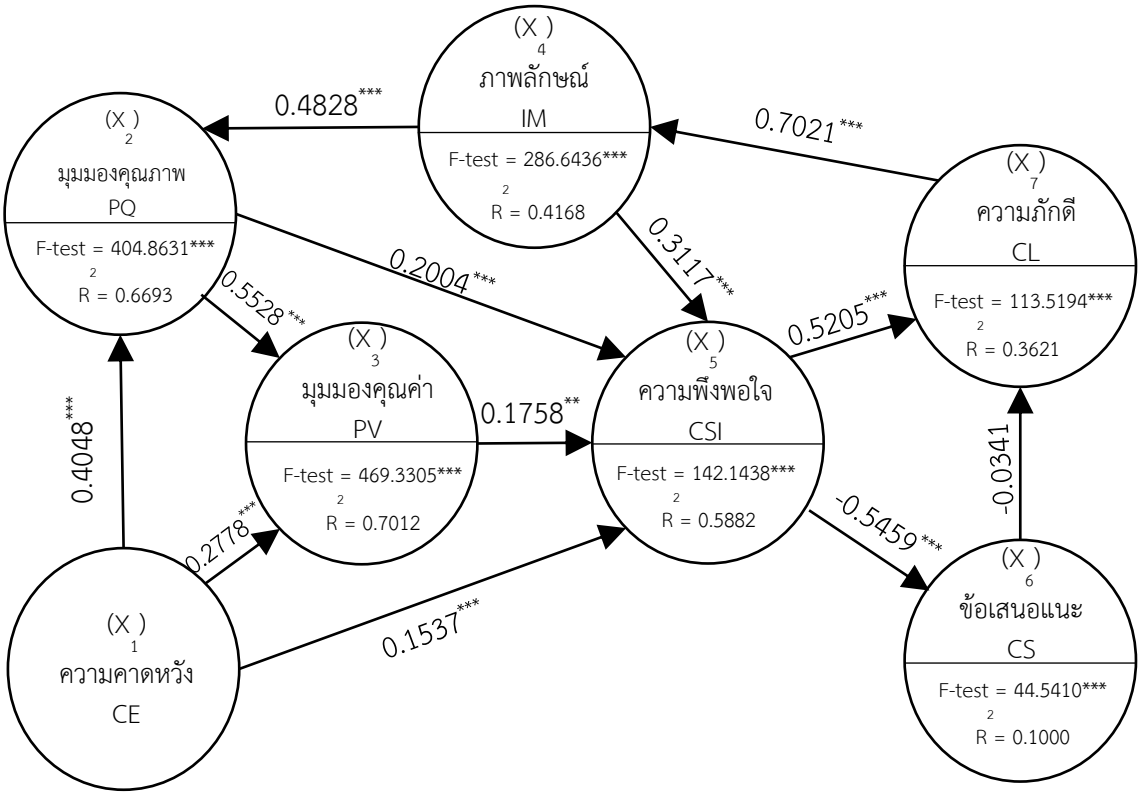
5) ความพึงพอใจ 6) การร้องเรียน และ 7) ความภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการซื้อสินค้าในแอปพลิเคชัน เอ โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE (X1)	0.4048***	0.2778***		0.1537***		
PQ (X2)		0.5528***		0.2004***		
PV (X3)				0.1758**		
IM (X4)	0.4828***			0.3117***		
CSI (X5)					-0.5459***	0.5205***
CC (X6)						-0.0341
CL (X7)			0.7021***			
Constant	0.0935***	0.1477***	0.2470***	0.1345***	0.6755***	0.4435***
N	403	403	403	403	403	403
RSS	4.6090	3.7199	7.4919	5.5130	35.9257	6.9297
Log-likelihood	329.0612	372.2433	231.1679	292.9711	-84.7090	246.8858
F-test	404.8631***	469.3305***	286.6436***	142.1438***	44.5410***	113.5194***
R^2	0.6693	0.7012	0.4168	0.5882	0.1000	0.3621
Adj.R^2	0.6677	0.6997	0.4154	0.5841	0.0977	0.3589

หมายเหตุ: CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CV = Customer Voice, CL = Customer Loyalty

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

จากตารางที่ 2 และรูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคจากแบบสอบถาม พบว่า ภาพลักษณ์ มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และความคาดหวังของผู้บริโภค ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของงานวิจัยนี้

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 403 คน โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะแตกต่างกัน ตามเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันครั้งล่าสุด ช่วงเวลาในการใช้บริการความถี่ในการใช้บริการซื้อสินค้าผ่านแอปพลิชัน ค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน และประเภทสินค้าที่เลือกซื้อผ่านแอปพลิชัน

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากการซื้อสินค้าในแอปพลิเคชัน เอ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ภาพลักษณ์ มุมมองคุณภาพ และ มุมมองคุณค่า โดยปัจจัยด้านภาพลักษณ์ส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ ดังนั้น หากธุรกิจที่ดำเนินการซื้อสินค้าในรูปแบบชอปปิงออนไลน์ต้องการเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ควรมุ่งเน้นการสร้างภาพลักษณ์ให้กับการบริการ ที่แสดงให้เห็นว่า

เหตุใดลูกค้าถึงควรใช้บริการจากธุรกิจเรามากกว่าคู่แข่ง เนื่องจากลูกค้าจะประเมินประโยชน์ของสินค้าและบริการจากสิ่งที่ได้รับ ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงการได้รับประโยชน์จากการใช้บริการ ทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อภาพลักษณ์ เป็นอันดับแรก

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านทางแอปพลิเคชัน เอ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีอยู่ 3 ปัจจัย ได้แก่ ภาพลักษณ์ของสินค้าและบริการ คุณค่าของสินค้าและบริการ และคุณภาพของสินค้าและบริการ ส่งผลเชิงบวกในด้านความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของชินาธิป สุรการพินิจและดารารัตน์ สุขแก้ว (2562, น.577) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ภาพลักษณ์ของบริษัทและความจงรักภักดีที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ คือสินค้ามีคุณภาพได้มาตรฐาน ความสะดวกในการใช้บริการและผู้ใช้บริการยังคงเลือกใช้สินค้าและบริการของบริษัทต่อไปในอนาคต เมื่อผู้ใช้บริการมีความรู้สึกว่าสินค้าที่ได้รับคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป รวมไปถึงร้านขายกล้องมีภาพลักษณ์ที่ดี ส่งผลให้เกิดความน่าเชื่อถือด้วยผู้ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจมากขึ้นและส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อร้านขายกล้อง รวมถึงเกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง แต่ถ้าหากผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจในตัวสินค้าและบริการจะมีการให้ข้อเสนอแนะไปยังร้านขายกล้องเพื่อให้ทำการแก้ไข ปรับปรุง ให้ดียิ่งขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ แต่หากไม่มีการแก้ไขปรับปรุงตามที่ผู้ใช้บริการแนะนำก็จะส่งผลเสียต่อการกลับมาใช้ซ้ำอีกครั้ง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้บริการซ้ำในการเลือกซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน เอ พบว่า ความภักดี และภาพลักษณ์ ส่งผลเชิงบวกต่อการใช้ซ้ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญรัญรัตน์ มณฑีรรัตน์และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2558, น.11) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการผ่านคุณภาพการให้บริการของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า การสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารที่ดีนั้นเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะเพิ่มลูกค้าให้กับธนาคาร โดยการสร้างสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า มีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า โดยผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้าเสมอ บริการอย่างรวดเร็วและความเต็มใจ ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ อยากกลับมาใช้บริการซ้ำ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าจากการซื้อสินค้าในแอปพลิเคชัน เอ พบว่า หากธุรกิจต้องการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น ควรส่งเสริมภาพลักษณ์ของแอปพลิเคชัน ในเรื่องการมีสินค้าและบริการให้เลือกหลากหลาย สินค้าและบริการที่เหมาะสมกับราคา เพื่อให้ลูกค้าได้สินค้าและบริการที่ตรงตามความต้องการ ความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า และทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงความคุ้มค่า ส่งผลถึงโอกาสที่ทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำ รวมถึงยังส่งผลให้ลูกค้าเกิดการแนะนำบุคคลใกล้ชิดต่ออีกด้วย

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ คณาจารย์ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและช่วยเหลือในการตรวจสอบความสมบูรณ์และ ความถูกต้องของงานวิจัย ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลา ในการตอบแบบสอบถาม ตลอดจนเจ้าหน้าที่สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ให้การสนับสนุนการศึกษาตลอดหลักสูตร ตลอดจนบิดา มารดา และ เพื่อน ๆ M.B.A.631 ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

ชินาธิป สุรการพินิจ และดารารัตน์ สุขแก้ว. (2562).ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้บริการซ้ำของร้านขายกล้องบิ๊ก คาเมร่า และ เวิลด์ คาเมร่า ในเขตจังหวัดนครปฐม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. ใน *การประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติประจำปี 2562 การจัดการในยุคเทคโนโลยีนาการเปลี่ยนแปลง.* วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

ญรัญรัตน์ มณฑีรรัตน์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2558). *การรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการผ่านคุณภาพการให้บริการของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม.* กรุงเทพมหานคร: วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยศิลปากร.

Marketingoops. (2564). *บทความสำรวจพฤติกรรมผู้บริโภคครึ่งปีแรก 2020 เปลี่ยนไปอย่างไรจาก COVID* สืบค้นจาก https://www.marketingoops.com/reports/behaviors/consumer-insight-covid-19/

Workpointnews. (2564). *แนวโน้มผู้ติดเชื้อเมื่อเทียบกับประเทศอื่น* สืบค้นจาก https://covid19.workpointnews.com/?to=THAILAND

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจกลับไปใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ รับ-ส่ง พัสดุของระบบขนส่ง บริษัท B และบริษัท J ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting the Decision to Re-Use the Service of the Service Users of the Parcel Delivery System of Company B and Company J

ณัฐพล แซ่ซื้อ[1] และนพนภา จุลโลบล[2]

Nattapon Saesue[1] and Nopnapa Julobol[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: Nattapon.sae@rmutr.ac.th[1] และ nopnapa.jul@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของระบบขนส่งบริษัท B และบริษัท J โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน จากผู้ใช้บริการรับ-ส่ง พัสดุในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองโพบิทเรียงลำดับ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของระบบขนส่ง บริษัท B และบริษัท Jอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความภักดีของลูกค้า ความพึงพอใจต่อบริการ มุมมองภาพลักษณ์ และ การร้องเรียน ตามลำดับ

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันการใช้บริการซ้ำ ระบบขนส่งบริษัท B และบริษัท J

Abstract

The purpose of this research was to study the factors affecting the decision of customers to reuse the service of Company B and Company J transportation systems, based on the conceptual framework of applied research from the American Customer Satisfaction Index and Reversal Model Theory. Survey method Data was collected by stratified sampling method for 400 people from shuttle service users. Parcels in Bangkok and its vicinity to answer the questionnaire and analyze the data with the sequential Pobit model. The results showed that the factors affecting the decision of customers to reuse the transportation system Company B and Company J were statistically significant: customer loyalty. satisfaction with the service perspective, image and complaints, respectively.

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, Reuse of Services Transportation Company B and Company J

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

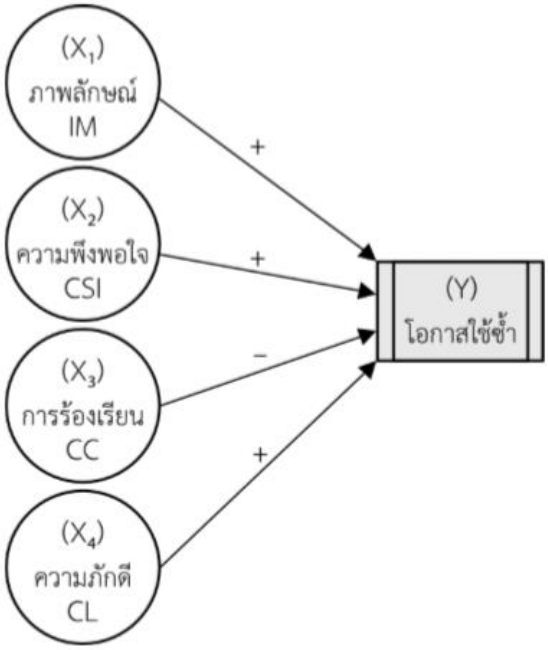
ในปัจจุบันประเทศไทยมีความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการซื้อสินค้าที่เปลี่ยนแปลงไป เห็นได้ชัดจากการเติบโตขึ้นของธุรกิจอีคอมเมิร์ซหรือการสั่งซื้อสินค้าทางออนไลน์ในปัจจุบัน ส่งเสริมให้ธุรกิจรับฝากส่งพัสดุเติบโตขึ้นไปด้วย ซึ่งธุรกิจขนส่งพัสดุเติบโตไปกับเทรนด์อีคอมเมิร์ซหรือการซื้อของออนไลน์ ที่กลายเป็นหนึ่งในวิถีชีวิตคนในยุคปัจจุบัน และยังได้แรงขับจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคจากช่วงวิกฤตโควิด-19 ที่ผ่านมา ส่งผลกระทบเชิงบวกให้กับธุรกิจอีคอมเมิร์ซและธุรกิจขนส่งพัสดุย่อยเติบโตอย่างก้าวกระโดด และในขณะเดียวกันธุรกิจรับฝากส่งพัสดุที่กระทำการโดยบริษัทเอกชนก็มีความหลากหลายมากขึ้นเช่นกัน ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดการแข่งขันภายในธุรกิจประเภทนี้สูงมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและรองรับการขยายตัวของธุรกิจอีคอมเมิร์ซดังกล่าว

ขนส่งของประเทศไทยโดยเฉพาะการขนส่งสินค้าเริ่มมีทิศทางที่ชัดเจนขึ้นและ มีความสำคัญกับเรื่องเศรษฐกิจมากขึ้น ซึ่งในตลาดขนส่งพัสดุในปัจจุบันยังคงมีการแข่งขันกันใน 3 เรื่องหลัก ๆ คือเรื่องของราคา คุณภาพและความคุ้มค่าในการให้บริการ ซึ่งน่าจะเป็น 3 เรื่องหลักที่ผู้เล่นทุกรายในตลาดยังคงต้องโฟกัส รวมไปถึงเรื่องของความรวดเร็วในการจัดส่งสินค้า ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการมากที่สุด และเนื่องจากคนไทยทำธุรกิจออนไลน์กันมากขึ้น มีการส่งสินค้ากันเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เป็นผลทำให้ธุรกิจรับฝากส่งพัสดุมีการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้น การมุ่งหวังที่จะทำกำไรเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จในระยะยาวได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งการให้บริการก็เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญที่จะนำพาให้องค์กรประสบความสำเร็จได้และในเมื่อตลาดอีคอมเมิร์ซและการขนส่งเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วตามความต้องการของผู้บริโภค สิ่งที่ต้องพัฒนาควบคู่ไปคือกฎระเบียบที่ถูกกำหนดขึ้น เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมทางการค้า เพื่อการแข่งขันในภาคธุรกิจที่เสมอภาคกัน ซึ่งส่งผลดีต่อทั้งภาคธุรกิจรายใหญ่ รายเล็ก และรายย่อย รวมถึงผู้ที่ได้ประโยชน์สูงสุดที่ควรคำนึงถึงนั่นก็ คือผู้บริโภคนั่นเอง

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและโอกาส ในการกลับมาใช้ซ้ำ โดย จะสามารถอธิบายได้ว่าความคาดหวังของลูกค้า จะเป็นปัจจัยที่จะส่งผลในทางบวกไปยัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการ และความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งมุมมองคุณภาพ จะส่งผลต่อเนื่องในทางบวกไปยังมุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการและความพึงพอใจของลูกค้าโดยจะส่งผลต่อมุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการของลูกค้าจากแนวคิดที่ว่า ภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจสัมพันธ์โดยตรงกับพฤติกรรมของผู้บริโภคซึ่งกว่าผู้บริโภคเป้าหมายแต่ละรายจะเปลี่ยนฐานะมาเป็นลูกค้าต้องผ่านการรับรู้จนเกิดเป็นความรู้และความรู้สึกที่ดี ต่อสินค้าและบริการ ให้เกิดพฤติกรรมการบริโภคในที่สุดส่วนความภักดี ส่งผลในเชิงบวกต่อโอกาสใช้ซ้ำ และภาพลักษณ์ ส่งผลในเชิงบวกต่อโอกาสใช้ซ้ำ เช่นเดียวกับความพึงพอใจ ส่งผลในเชิงบวกต่อ โอกาสใช้ซ้ำ

โดยกรอบแนวความคิดของวิจัยนี้ จะแสดงถึงผลของการกลับมาใช้ซ้ำในการรับ-ส่ง พัสดุของระบบขนส่ง บริษัท B และบริษัท J จะอธิบายถึงการที่มีคุณภาพในเรื่องของความครอบคลุมของพื้นที่ การจัดส่งที่รวดเร็วและสม่ำเสมอ และ มาตรฐานมีการคำนวณราคาที่ถูกต้องแม่นยำซึ่งการให้บริการ โดยจะสังผลให้ความพึงพอใจของผู้บริโภคกับบริการที่มีคุณภาพเป็นที่ ประทับใจจนเกิดทัศนคติที่ดีทำให้เกิดความภักดี ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการกลับมาใช้ซ้ำ หากไม่พึงพอใจก็จะเกิดการร้องเรียนแล้วอาจท าให้ไม่กลับไปใช้บริการซ้ำได้เช่นกัน



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H1: ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี มีผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำ

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้บริการพัสดุของระบบขนส่ง บริษัท B และบริษัท J ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยรวบรวม ข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

รายการ	บริษัท B	บริษัท J	รวม
รับราชการ	18	24	42
	42.86 %	57.14 %	100 %
ทำงานบริษัทเอกชน	37	54	91
	42.86 %	57.14 %	100 %
นักศึกษา	82	42	124
	66.13 %	33.87 %	100 %
ธุรกิจส่วนตัว	31	44	75
	31 %	44 %	100 %
อื่น ๆ	32	36	68
	47.06 %	52.94 %	100 %
รวม	200	200	400
	50 %	50 %	100 %

จากตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจมาได้และใช้ในการวิจัยนี้ มีการจำแนกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจาก อาชีพของแต่ละบุคคล ซึ่งหมายถึงนที่มีอาชีพแตกต่างกันย่อมมี พฤติกรรม ความคิด และค่านิยมที่ แตกต่างกันไป สอดคล้องกับพฤติกรรมของการเลือกใช้บริการ ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ และมุมมอง ภาพลักษณะที่แตกต่างกัน โดยส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการรับ-ส่งพัสดุ ซึ่งแสดงให้เห็น ว่าองค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจมานี้มีความเหมาะสมและเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีการวิเคราะห์ทั้งหมด 7 ปัจจัย และมีข้อคำถามที่เป็นตัวแปรทั้ง 42 ตัวแปร ซึ่งค่าTotal Varianceและ Cronbach Alpha ที่ได้ของปัจจัยทุกตัวมีค่าสัมประสิทธิ์ที่ของทุกองค์ประกอบมีค่าสูงกว่า 0.7 ในทุกปัจจัยซึ่งถือว่าตัวแปร มีความสัมพันธ์กันมากจึงรวมเป็นองค์ประกอบและปัจจัยเดียวกันได้ จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยและ ความเชื่อถือได้ในแต่ละปัจจัยสามารถอธิบายโดยสรุปรวมได้ว่า แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้ มีความเที่ยงตรง (Validity) และมีความเชื่อถือได้ (Reliability) อย่างดีในทุกมิติ

วิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ (Ordered Probit Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ดังนี้

$$I_i = \mathbf{X\beta} = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + \beta_4 X_{4i} + \varepsilon_i$$

$$y_i = 1 \quad if \qquad -\infty < I_i \le \mathbf{X\beta} + \tau_1,$$

$$y_i = 2 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \tau_1 < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{2} \tau_k,$$

$$y_i = 3 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{2} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{3} \tau_k,$$

$$y_i = 4 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{3} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{4} \tau_k,$$

$$y_i = 5 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{4} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{5} \tau_k,$$

$$y_i = 6 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{6} \tau_k < I_i \le \infty$$

และ $\mathbf{Prob}(y_i = k) = \Phi(I_i), \ k = 1, 2, \mathrm{K}\ , 6$

โดยที่ X_{1i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{2i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *I*

X_{3i} = การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{4i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

Y_i = โอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำของผู้บริโภค คนที่ *i*

$\Phi(\cdot)$ = ฟังก์ชั่นการแจกแจงความน่าจะเป็นสะสมแบบปกติ

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood Estimation: MLE)

ผลการวิจัย

ลักษณะกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ได้ ผู้ใช้บริกาขนส่ง บริษัท JกับB ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะอายุ 20 – 23 ปี สถานะภาพ โสด วุฒิการศึกษา กำลังศึกษาปริญญาตรี/จบการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ นักศึกษา มีระดับรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 300,001 – 50,001 บาท มีการใช้บริการ 3-4 ครั้งต่อเดือน มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการ 4 – 5 คน ในสาขา มีการบริการจุดรับสินค้าที่บ้าน เป็นอันดับแรก ลองลงมาจะเป็นคอนโดและก็ธุรกิจตามลำดับ โดยจะมีช่องทางการชำระเงินเป็นเครดิต คิดเป็นร้อยละ 51 และมีโอกาสในการกลับมาใช้ซ้ำระดับปานกลาง

ผลวิเคราะห์ข้อมูล

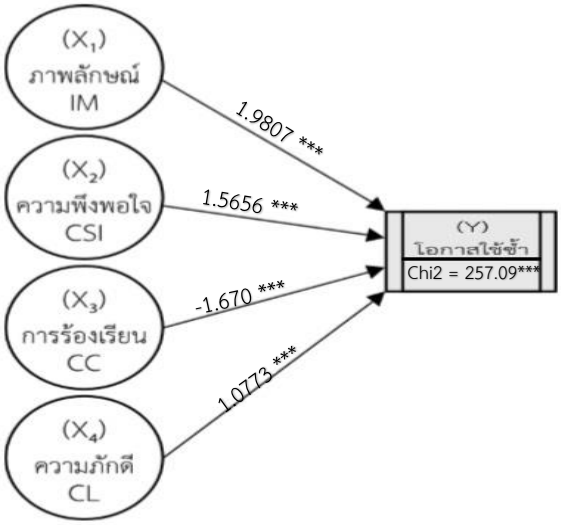
ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสกลับไปใช้บริการซ้ำของลูกค้าจากแบบสอบถามพบว่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี มีผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของงานวิจัยนี้โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ

	Revisit
IM (X1)	1.9807 ***
CSI (X2)	1.5656 **
CC (X3)	-1.1670 ***
CL (X4)	1.0773 ***
cut1	-0.8016 **
cut2	0.3001
cut3	1.0297 **
cut4	2.0418 ***
N	400
Log-likelihood	-504.072
Chi-square Test	257.09 ***
Pseudo R2	0.204

หมายเหตุ IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CC = Customer Complaints, CL = Customer Loyalty, Revisit = โอกาสในการใช้ซ้ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยในเชิงปริมาณ (Quantify Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ รับ-ส่ง พัสดุของระบบขนส่ง บริษัท B และบริษัท J ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ในลักษณะเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยวัตถุประสงค์ของงานวิจัยและสรุปผลได้ดังนี้

จากการวิจัยเมื่อเปรียบเทียบโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำ ลูกค้ามีมุมมองในเรื่อง ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจและความภักดี ส่งผลเชิงบวกกับโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำ ซึ่งจากผลพบว่า มุมมองภาพลักษณ์ ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำสูงที่สุด มีค่าสัมพันธ์เท่ากับ 1.9807 ลองลงมา คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำสูงที่สุด มีค่าสัมพันธ์เท่ากับ 1.5656 และ ความภักดีของผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำสูงที่สุด มีค่าสัมพันธ์เท่ากับ 1.0773 ตามลำดับ โดยทั้งสามปัจจัยส่งผลเชิงบวกต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ ปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่อโอกาสกลับมาใช้ซ้ำ ซึ่งจากผล การร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำสูงที่สุด มีค่าสัมพันธ์เท่ากับ -1.670 ซึ่งสอดคลองกับผลของงานวิจัย คือ มุมมองภาพลักษณ์ ความพึงพอใจและความภักดี ส่งผลเชิงบวกต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำ และหากผู้ใช้บริการรับ-ส่ง พัสดุเกิดการร้องเรียนอาจจะส่งผลทำให้ไม่กลับไปใช้บริการซ้ำ

การอภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำที่มีต่อบริการ รับ-ส่ง พัสดุของระบบขนส่ง พบว่าความภักดี ภาพลักษณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งผลต่อโอกาสการกลับไปใช้ซ้ำ ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัชฌาวดี โฆษิตานนท์ (2561) จากการศึกษาได้อธิบายถึง ภาพลักษณ์ตราสินค้า (Brand Image) คือองค์รวมของความคิด ความประทับใจ และความเชื่อที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยแบ่งได้ออกเป็น 6 ภาพลักษณ์ ได้แก่ 1) ภาพลักษณ์ด้านคุณสมบัติ 2) ภาพลักษณ์ด้านคุณประโยชน์ 3) ภาพลักษณ์ด้านคุณค่า 4) ภาพลักษณ์ด้านวัฒนธรรม 5) ภาพลักษณ์ด้านบุคลิกภาพ 6) ภาพลักษณ์ด้านผู้ใช้ผลดังกล่าวไม่มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ญาธิณี เหลืองทรัพย์ ทวี (2562) ซึ่งภาพลักษณ์ตราสินค้าของลูกค้าในใช้บริการธุรกิจขนส่งโดยรวมอยู่ระดับมากที่สุดโดยไม่ส่งผลที่มากสุด คือด้านจดจำตราสัญลักษณ์รองลงมาเป็นด้านความพึงพอใจในการใช้บริการทั้งในด้านมีความทันสมัยของเทคโนโลยี ที่แตกต่างจากตราสินค้าอื่น และสุดท้ายคือความภักดีของผู้ใช้บริการ เนื่องจากผู้บริโภคมีความเชื่อมั้นในเรื่องภาพลักษณ์ของขนส่ง ทำให้ภาพลักษณ์ที่ดีส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกินความเชื่อมั่นในบริการขนส่งว่ามีความปลอดภัย และการให้บริการที่มีคุณภาพที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

จากงานวิจัยนั้นจะเห็นได้ว่า ภาพลักษณ์ของบริษัทส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้บริการซ้ำ เพราะฉนั้นบริษัทควรเพิ่มกลยุทธ์ที่สามารถสร้างภาพลักษณ์ โดย มีการพัฒนา ทั้งในเรื่องของพนักงานที่ให้บริการให้คำแนะนำลูกค้าที่ส่งสินค้าในเรื่องของพัสดุที่ส่งถึงปลายทางให้มีมาตรฐานในการบริการ เช่น ความรวดเร็ว การสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า โดยการพัฒนาด้าน บุคลิกภาพ สร้างกลยุทธ์ในการหาลูกค้าใหม่ โดยใช้

ฐานลูกค้าเดิมในการบอกต่อ เพื่อรับสิทธิ์ส่วนลดในครั้ง ต่อไปเพื่อให้เพิ่มลูกค้าใหม่ ๆ จัดอบรมสร้างศักยภาพให้กับพนักงานในบริษัทเพื่อสร้างความกระตือรือร้น ในการสร้างยอดในการขนส่งและมอบเงินรางวัลสำหรับสาขาที่มียอดการใช้บริการสูงสุด

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตศาลายา อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องในการเก็บข้อมูลที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้ อีกทั้ง ครอบครัวที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้ให้สำเร็จลุล่วง

บรรณานุกรม

วรชนก เต็งวงษ์วัฒนะ. (2558). *คุณภาพกำรให้บริการ กำรตระหนักถึงรำคำ ภำพลักษณ์ตรำสินค้ำและกำรบอกต่อที่ส่งผลต่อกำรตัดสินใจเลือกใช้บริกำรขนส่งพัสดุของบริษัทเอกชนภายในประเทศไทยของผู้บริโภคในกรุงเทพมหำนคร.* (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อัชฌาวดี โฆษิตานนท์. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขนส่งเอกชน เคอรี่ เอ็กซ์เพรสในกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัจจัยที่ส่งต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ผ่านโมบายแอปพลิเคชันของ GF และ LM ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Influence Customer Satisfaction of Mobile Food Ordering Applications Users of GF and LM in Bangkok

สุพัตรา โพธิเศษ[1] และนพนภา จุลโลบล[2]

Supratha Phothisaith[1] and Nopnapa Junlobon[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: Supattra.pho@rmutr.ac.th[1] and Nopnapa.jul@rumtr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อบริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ผ่านโมบายแอปพลิเคชันของ GF กับ LM ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎี แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของผู้บริโภคแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน จากผู้ใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ ผ่านโมบายแอปพลิเคชันของ GF และ LM อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ มุมมองคุณค่ามุมมองคุณภาพ และความคาดหวังของผู้บริโภค

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ โมบายแอปพลิเคชัน สั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer satisfaction of GF and LM. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 400 from food delivery service users to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer satisfaction of GF and LM consisted of Image , Quality Perspective , Value Perspective and Expection.

Keywords: Satisfaction, mobile application, food delivery service

บทนำ

ปัจจุบันผู้บริโภคได้หันมาใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันนั้น ได้ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคทางด้านความสะดวกสบาย ซึ่งปัจจุบันจำเป็นอย่างมากกับการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป ชีวิตการบริโภคที่มีความเร่งรีบการทำกิจกรรมหลายอย่างในเวลาเดียวกัน อีกทั้งการจราจรที่ติดขัด ซึ่งอาจทำให้เสียเวลาบนท้องถนนมากมาย เป็นอีกหนึ่งปัจ จัยที่ส่งผลให้ผู้บริโภคนั้นเลือกใช้งานแอปพลิเคชันสั่งอาหารกันมากขึ้น ทั้งนี้ สถานการณ์ปัจจุบันได้รับผลกระทบจากโรคระบาดของเชื้อไวรัส Covid-19 ทำให้ผู้คนต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภค ซึ่งหลายครอบครัวต้องปรับตัว จากเดิมเคยพาครอบครัวออกไปกินข้าวนอกบ้านในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ ก็ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภคมาเป็นการซื้อวัตถุดิบมาปรุงเองที่บ้าน หรืออีกทางเลือกที่สะดวกและประหยัดเวลาในการทำกิจกรรมอย่างอื่นมากกว่า ก็คือการเลือกใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน ซึ่งในปัจจุบันมี 2 แอปพลิเคชันที่กำลังแข่งขันกันอยู่ในปัจจุบันคือ GF และ LM

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบธุรกิจ GF และ LM

	GF	LM
1. จุดเริ่มต้นของ GF และ LM	GF เปิดทดลองกรุงเทพฯ ตั้งแต่ปี 2559	เริ่มโครงการ LM มาตั้งแต่วันที่ 21 เมษายนปี 2559
2. การบริการ	มีบริการฝากซื้ออาหาร เรียกรถ Taxi ส่งเอกสาร และพัสดุ	มีบริการฝากซื้ออาหาร เรียกรถ Taxi ส่งเอกสาร และพัสดุ
3. กลยุทธ์การตลาด	1. ในช่วงเริ่มต้นให้บริการส่งฟรี และถ้าหมดช่วงโปรโมชั่นส่งฟรี คิดค่าบริการเหมาจ่ายคงที่ 60 บาท	1. มีพาร์ทเนอร์ธุรกิจเป็นเว็บแนะนำร้านอาหาร
	2. สร้างประสบการณ์ที่ดีในการสั่งอาหารด้วยการจำกัดพื้นที่การส่งในช่วงเริ่มต้น ระยะทางห่างจากตัวผู้สั่ง ไม่เกิน 5 กิโลเมตร เพื่อให้อาหารมาถึงอย่างรวดเร็ว	2. ให้บริการรับซื้ออาหารจากผู้ใช้บริการ รีวิวร้านอาหารผ่านแอปฯ สามารถเรียกใช้บริการซื้ออาหารจาก LM ได้ทันที
	3. ราคาอาหารที่สั่งจาก GF จะเป็นราคาเดียวกับหน้าร้านมีโปรโมชั่นส่วนลด	3. จัดทำแคมเปญเซ็ตอาหารราคาโปรโมชั่น ส่วนลดร้านค้า และอื่น ๆ
	4. จำนวนมอเตอร์ไซค์ ที่เป็นผู้ขับ Grab Bike ร่วมให้บริการในเขตกรุงเทพ มีจำนวนที่มากที่สุด และมากกว่าคู่แข่งเกิดความครอบคลุมพื้นที่ และรวดเร็วในการรับซื้ออาหาร	4. ร่วมกับ Lalamove บริการส่งพัสดุด่วน โดยใช้ฐานมอเตอร์ไซค์ร่วมกัน ทำให้มีมอเตอร์ไซค์ที่มากพอที่จะให้บริการ โดยคิดค่าบริการเป็นระยะทาง เริ่มต้นที่ 55 บาท ในระยะ

		1 กิโลเมตรแรก ไม่มีจำกัดระยะทางของร้านอาหารที่ฝาก
4. ฐานลูกค้า	มีร้านค้าเข้าร่วมรายการกว่า 100,00 แห่งทั่วประเทศ ยอดการสั่งอาหารต่อวันเพิ่มขึ้น 4.4 เท่า	มีร้านค้าเข้าร่วมรายการกว่า 100,000 แห่งทั่วประเทศ อัตราการเติบโตมากถึง 489%

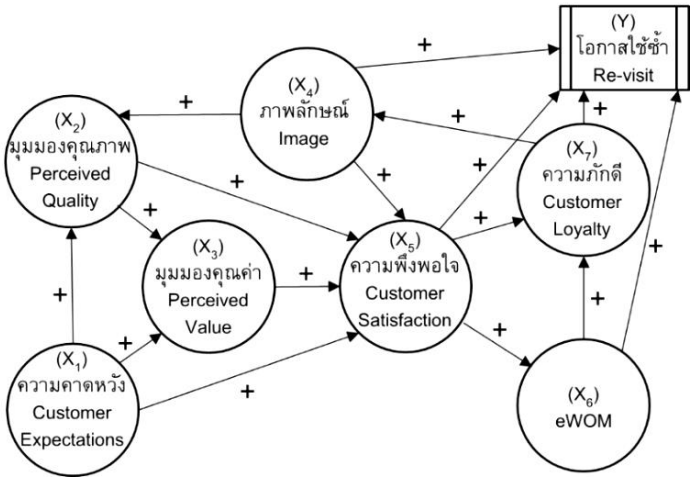
จากตารางที่ 1 พบว่า GF และ LM เปิดให้ใช้บริการในปี พ.ศ 2559 หรือเมื่อ 6 ปีที่ผ่านมา และมีลักษณะการประกอบธุรกิจการให้บริการที่คล้ายคลึงกันมาก

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ผ่านโมบายแอปพลิเคชันของ GF และ LM ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ผ่านโมบายแอปพลิเคชันของ GF และ LM โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่ใช้บริการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ผ่านโมบายแอปพลิเคชันของ GF และ LM ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI)

ปัจจุบันได้มีเรื่องของเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องในการดำเนินชีวิตประจำวัน ทำให้วิถีชีวิตของผู้บริโภคส่วนใหญ่มีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม และหันมาใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นตัวกลางในการสื่อสาร รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะ การแนะนำ และการวิพากษ์วิจารณ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ทำให้เกิดการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กโทรนิกส์ (Electronic Word-of-Mouth : e-WOM) ซึ่งการสื่อสารรูปแบบนี้เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อและการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยจึงได้ประยุกต์ใช้แบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ด้วยการขยายแบบจำลองและเพิ่มองค์ประกอบ การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กโทรนิกส์ (Electronic Word-of-Mouth : e-WOM) และโอกาสการใช้ซ้ำ (Re-Visit) สามารถแสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัยความพึงพอใจ (ACSI) + eWOM + โอกาสใช้ซ้ำ

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ มีผลต่อมุมมองคุณภาพ

H_2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H_3: ความภักดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์

H_4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

H_5: ความพึงพอใจ และ การบอกต่อปากต่อปาก eWOM ส่งผลต่อความภักดี

H_6: ความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ ความภักดี และการบอกต่อปากต่อปาก eWOM ส่งผลต่อโอกาสใช้ซ้ำ

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากลูกค้าที่ใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน GF และ LM ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 2 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

	GF	LM	**Total**
1 – 5 ครั้ง/ดือน	98	91	189
	25%	23%	47.25%
1-5 ครั้ง/สัปดาห์	45	46	91
	11%	12%	22.75%
1 ครั้ง/วัน & มากกว่า 1 ครั้ง/วัน	57	63	120
	14%	16%	30%
Total	**200**	**200**	**400**
	50%	50%	100%

จากตารางที่ 2 ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 400 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการสั่ง อาหารผ่านแอปพลิเคชัน GF และ LM ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจมาได้และใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ ซึ่งแบ่งได้ตามความถี่ในการใช้บริการของผู้ใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน GF และ LM แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ 1.) ผู้ใช้บริการ 1-5 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 47.25 (จำนวน 189 คน) 2.) ผู้ใช้บริการ 1-5 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 22.75 (จำนวน 91 คน) 3.) ผู้ใช้บริการ 1 ครั้ง/วันและผู้ใช้บริการ มากกว่า 1 ครั้ง/วันคิดเป็นร้อยละ 30 (จำนวน 120 คน)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสั่งอาหารผ่านโมบายแอปพลิเคชัน GF และ LM จากการวิเคราะห์ความเที่ยงตรง และเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม พบว่าน้ำหนักของปัจจัย Factor Loading ค่า % Total Variance และค่าสัมประสิทธิ์ (Cronbach Alpha) มีค่าโดยรวมสูงกว่า 0.7 ทั้งหมด ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีความเที่ยงตรง (Validity) และมีความเชื่อถือได้ (Reliability) อย่างดีในทุกมิติ ทุกปัจจัย หรือทุกตัวแปร

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยสามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$
$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$
$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$

$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$
$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$
$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{6i} = การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กโทรนิกส์(eWOM)ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุน้อยกว่า 25 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาอยู่ในช่วงกำลังศึกษาตรี/ปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ธุรกิจส่วนตัว พ่อบ้าน/แม่บ้าน มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 15,000 บาท มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 5ครั้ง/เดือน และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการน้อยกว่า 150 บาท/ครั้ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

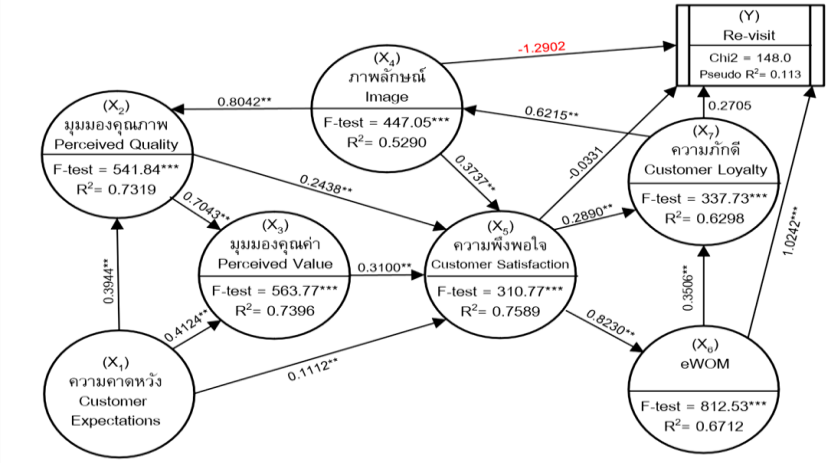
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ/ความภักดีของลูกค้าจากแบบสอบถาม โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 3 และรูปที่ 2

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	eWOM	Re-visit
main							
CE (x1)	0.3944***	0.4124***		0.1112**			
PQ (x2)		0.7043***		0.2438***			
IM (x3)				0.3100***			
CSI (x4)	0.8042***			0.3737***			-1.2902**
CC (x5)					0.8230***	0.2890***	-0.0331
eWOM						0.3506***	1.0242**
Re-visit			0.6215***				0.2705
Constant	-0.2135***	-0.1451***	0.3306***	-0.0471	0.1347***	0.3465***	
cut1							-2.0309***
cut2							-1.4840***
cut3							-0.4058
cut4							0.1756
cut5							0.8272***
N	400.0000	400.0000	400.0000	400.0000	400.0000	400.0000	400.0000
rss	6.0040	8.4579	4.9249	5.8093	7.9933	5.3009	
ll	272.2334	203.6964	311.8573	278.8263	214.9967	297.1403	-635.1536
F	541.8438	563.7748	447.0569	310.7787	812.5300	337.7353	
p	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0169
chi2							12.0561
r2	0.7319	0.7396	0.5290	0.7589	0.6712	0.6298	
r2_a	0.7305	0.7383	0.5278	0.7564	0.6704	0.6280	
r2_p							0.0094

หมายเหตุ: CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CC = Customer Complaints, eWOM = การบอกปากต่อปาก, Revisit = โอกาสในการใช้ซ้ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการสั่งอาหารผ่านโมบายแอปพลิเคชันของ GF และ LM ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมากที่สุดคือ ภาพลักษณ์ รองลงมาคือ มุมมองคุณค่า มุมมองคุณภาพ และความคาดหวัง ตามลำดับ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค

การอภิปรายผล

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการสั่งอาหารผ่านโมบายแอปพลิเคชัน คือมุมมองภาพลักษณ์ มุมมองคุณค่า และมุมมองคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี American Customer Satisfaction Index (ACSI) สอดคล้องกับงานวิจัย Kotler (2000) ได้นิยามว่า ภาพลักษณ์องค์กร หมายถึง ผลรวมความเชื่อ ความนึกคิด และความประทับใจที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งทัศนคติ และการกระทำใด ๆ ที่คนเรามีต่อสิ่งนั้น จะมีความเกี่ยวพันอย่างสูงกับภาพลักษณ์ Wood (2001) ได้นิยามว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นการรับรู้ในจิตใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กร โดยจะรับรู้จากการสร้างเอกลักษณ์ (Identity) หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่องค์กรสร้างขึ้นมาในสถานการณ์ต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการสั่งอาหารผ่านโมบายแอปพลิเคชั่นของ GF และ LM ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยมุมมองด้านภาพลักษณ์ มุมมองคุณค่า และมุมมองคุณภาพ เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการเพิ่มขึ้น โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือ มุมมองด้านภาพลักษณ์ ซึ่งควรมีการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง ปรับภาพลักษณ์ให้ดูดี มีความทันสมัย ใช้งานง่าย สะดวก มีความน่าเชื่อถือ และสามารถสั่งอาหารได้สะดวก รวดเร็วแม่นยำ ตลอดจนมีการพัฒนาระบบอยู่เสมอ เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจ และได้รับความสะดวกสบายในการใช้

บริการ มีการนำคำแนะนำจากลูกค้า ไปใช้เพื่อมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ เพราะหากลูกค้าผู้ใช้บริการเห็นคำแนะนำนั้นนำกลับมาปรับปรุงพัฒนา อาจส่งผลให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ และแนะนำบอกต่อ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์วิทยาเขตศาลายา รองศาสตราจารย์ดร.ธาตรี จันทรโคลิกา อาจารย์ผู้สอนรายวิชาการวิจัยทางธุรกิจ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร. นพนภา จุลโลบล อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และให้ข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ ซึ่งอาจารย์ได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในส่วนข้อบกพร่อง เพื่อให้เกิดข้อมูลที่มีความถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่องานวิจัย ทำให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และขอขอบคุณผู้เกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สนับสนุนงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

David, S., and Kenneth, W. (2001). “Does Organisation by Similarity Assist Image Browsing?”. *CHI 2001*, 3(1).

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). “*The American Customer Satisfaction Index*: Nature, Purpose, and Findings”. *Journal of Marketing, 60*(October), 7-18.

Kotler, P. (2000). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall

Wood, E. (2001). *Corporate identity*. London: Routledge.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชันการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ช่วงก่อนและหลังวิกฤติโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting the Adoption of Electronic Payment Application Technology Before and After the Covid-19 Crisis in the Bangkok Metropolitan Region

รัศมี พรหมภักดี[1] และศรีสมร ผ่องพุฒิ[2]

Rasamee Prompukdee[1] and Srisamon Pongput[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: Rasamee.pro@rmutr.ac.th[1], Srisamorn.pon@rmutr.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชันการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ช่วงก่อนและหลังวิกฤติโควิด-19 โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 424 คน จากผู้ใช้แอปพลิเคชัน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชันการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วงก่อนและหลังวิกฤติโควิด-19 พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการรับรู้ถึงระบบความปลอดภัยมากที่สุด และการรับรู้ถึงการเลือกใช้แอปพลิเคชัน

คำสำคัญ: การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับเทคโนโลยี โควิด-19

Abstract

The purpose of this research was to study the factors affecting the level of adoption of electronic payment application technology. Before and after the Covid-19 crisis. The conceptual framework of applied research from technology acceptance model theory, survey method, data collection by stratified sampling method, 424 people from application users. The results of the study revealed that the factors affecting the acceptance level of electronic payment application technology in the period before and after the COVID-19 crisis found that service users focus on the awareness of the system of use of electronic payment applications. the safest and awareness of application selection.

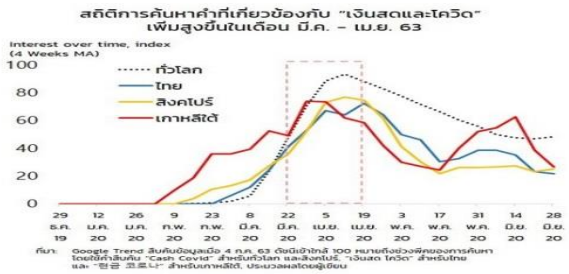
Keyword: Electronic payment, Technology adoption, Covid-19

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

จากอดีตจนถึงปัจจุบันอุตสาหกรรมเทคโนโลยีด้านการเงินมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมถึงพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันของผู้คนต่างก็เปลี่ยนไปตามยุคสมัยความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการใช้บริการออนไลน์มีมากขึ้นการใช้ E-Payment ของคนไทยเพิ่มขึ้น เป็นผลมาความคุ้นชินในการทำธุรกรรมอินเตอร์เน็ตที่ขยายตัวสูงขึ้น ขณะที่มีการชำระเงินผ่านพร้อมเพย์สูงสุดถึง 16.3 ล้านรายการต่อวัน จากข้อมูลธนาคารแห่งประเทศไทย และมีแนวโน้มการเติบโตเพิ่มมากขึ้น สถิติการใช้งานทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์พฤติกรรมการชำระเงินของคนไทย คือ คนไทยยังนิยมใช้เงินสด ในช่วง 2 – 3 ปีที่ผ่านมา ปริมาณการใช้ E-Payment เพิ่มขึ้นกว่า 3 เท่า (ข้อมูล เม.ย. 63) เหตุผลมาจากการพัฒนาการทางเทคโนโลยี รวมทั้งนโยบายการสนับสนุนจากภาครัฐ โดยเฉพาะโครงการพร้อมเพย์ ในปี 2560 ที่ช่วยทำให้ต้นทุนการโอน E-Payment ถูกลง โดยมีฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลาย สามารถต่อยอดบริการต่าง ๆ เพิ่มเติมได้ การใช้ E-Payment ของคนไทยทั่วประเทศ ปี 2560 ยังจัดอยู่ในกลุ่มวัยรุ่นและวัยทำงานบางสาขาอาชีพ ขณะเดียวกันบทบาทของเงินสดเองก็มีมากกว่าการเป็นสื่อกลางในการชำระเงิน เช่น การเก็บเงินสดไว้สำรองใช้ยามฉุกเฉิน (รายงานระบบการชำระเงิน, ธนาคารแห่งประเทศไทย)

ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ในการทำธุรกรรมออนไลน์ผ่านทางสมาร์ทโฟนได้ทันทีด้วยแอปพลิเคชันการชำระเงินด้วยกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการเก็บมูลค่าของเงินในรูปแบบของค่าเงินดิจิตอล ได้เข้ามาตอบสนองการทำธุรกรรมออนไลน์ในการจับจ่ายใช้สอย ซื้อสินค้า ชำระค่าบริการและสามารถทดแทนการใช้เงินสดได้ในบางกรณี ซึ่งจะมีความสะดวกในการป้องกันการสูญหายในการพกพาเงินสดติดตัว การใช้เงินเศษก็จะใช้งานง่ายขึ้นสตางค์และการผิดพลาดจากการชำระเงินหรือเงินถอนจากพนักงาน



รูปที่ 1 สถิติการค้นหาที่เกี่ยวข้องกับ “เงินสดและโควิด”

จากภาพข้างต้นจะเห็นได้ว่า สถานการณ์โควิด-19 ที่เกิดขึ้นทำให้ผู้บริโภคเลี่ยงการใช้เงินสดความกังวลในการสัมผัสเงินสด สถิติการค้นหาคำที่เกี่ยวข้องกับ “เงินสดและโควิด” เพิ่มสูงขึ้นในช่วงที่มีการแพร่ระบาดสูงสุด และสถิติการค้นหาสอดคล้องไปกับสถานการณ์ในแต่ละประเทศทำให้เห็นได้ชัดว่าโควิด-19 เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้คนหันมาใช้ E-Payment มากขึ้น พฤติกรรมการใช้ของคนไทยยังจำกัดอยู่ในบางกลุ่ม แต่โควิด-19 เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่กระตุ้นให้ผู้ใช้บริการหันมาใช้ E-Payment มากขึ้น

ส่วนหนึ่งเป็นเพราะความกังวลในการสัมผัสเงินสด เหตุการณ์นี้ได้เกิดขึ้นทั่วโลก ซึ่งข้อมูลจากธนาคารเพื่อการชำระหนี้ระหว่างประเทศ (BIS) คือ การค้นหาเพิ่มสูงขึ้นในเดือน มี.ค. – เม.ย. 63 เพราะเป็นช่วงที่มีการแพร่ระบาดสูงสุด สถิติการค้นหาที่สอดคล้องไปกับสถานการณ์ในแต่ละประเทศ เช่น ในเกาหลีใต้มีสถิติสูงครั้งแรกนับตั้งแต่ปลาย ม.ค. 63 ที่เริ่มมีการแพร่ระบาด และสูงขึ้นอีกครั้ง ในเดือน พ.ค. 63 ซึ่งมีการระบาดรอบสอง ขณะที่สิงคโปร์ , ไทย และทั่วโลก มีสถิติคำค้นที่เพิ่มขึ้นไล่เรียงกันมาเป็นลำดับตั้งแต่เดือน ก.พ. 63

เทคโนโลยีการบริการด้านการเงินออนไลน์สามารถตอบโจทย์การใช้ชีวิตภายใต้ระยะห่างทางสังคมเพื่อป้องกันโรคโควิด-19 (ไวรัสโคโรน่า สายพันธุ์ใหม่ 2019) เพื่อความปลอดภัยป้องกันการแพร่เชื้อที่ติดมากับธนบัตร และเหรียญ ผู้บริโภคจึงหันมาใช้ใช้บริการ E-Wallet มากขึ้นมีการเจริญเติบโตด้านเศรษฐกิจอย่างเห็นได้ชัด เมื่อนำการใช้แอปพลิเคชันการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อตอบสนองการใช้ชีวิตในสถานการณ์ปัจจุบันของผู้บริโภคจากวิกฤตินี้ทำให้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการเกิดการเปลี่ยนแปลงตามสิ่งที่เกิดขึ้นต่อปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา การใช้แอปพลิเคชันทางการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเปรียบเทียบระดับการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยี และความถี่ในการใช้แอปพลิเคชันการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วงก่อนและหลังวิกฤติโควิด-19 เพื่อนำข้อมูลและผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป และนำไปสร้างองค์ความรู้ใหม่เพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชัน

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี เป็นทฤษฎีที่ใช้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model TAM) ได้ถูกประยุกต์มาจากทฤษฎี The Therory of Reason Action (TRA) คิดค้นโดย Fishbein และ Ajzen (1975) โดยตามทฤษฎีได้อธิบายการกระทำด้วยหลักเหตุผล ซึ่งกล่าวถึงพฤติกรรมกระบวนการกระทำการตัดสินใจของมนุษย์ มีปัจจัยที่ส่งผลคือ การแสดงพฤติกรรม (Individual Behavior) ความตั้งใจ (Behavioral Intention) ทัศนคติ (Attitude) บรรทัดฐานทางสังคม (Subjective Norm) จากนั้น ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model TAM) จึงได้ถูกพัฒนาแนวคิดโดย Davis,Bagozzi และ Warshaw ตั้งแต่ปี (1989) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model TAM+2S) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีและผลกระทบเครือข่ายภายนอกภายนอก (Network Externality) เป็นทฤษฎีที่ได้พัฒนามาจากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี TRA + TAM โดยมี 3 ปัจจัย เพิ่มเข้ามา ได้แก่ การรับรู้จำนวนผู้ใช้งาน (Perceived Number of Peers) การรับรู้จำนวนแพลตฟอร์ม (Perceived Number of Cross Platforms) และการรับรู้บริการต่าง ๆ ของแอปพลิเคชัน (Perceived Complement) จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัย แสดงในรูปที่ 2 ไว้ดังนี้

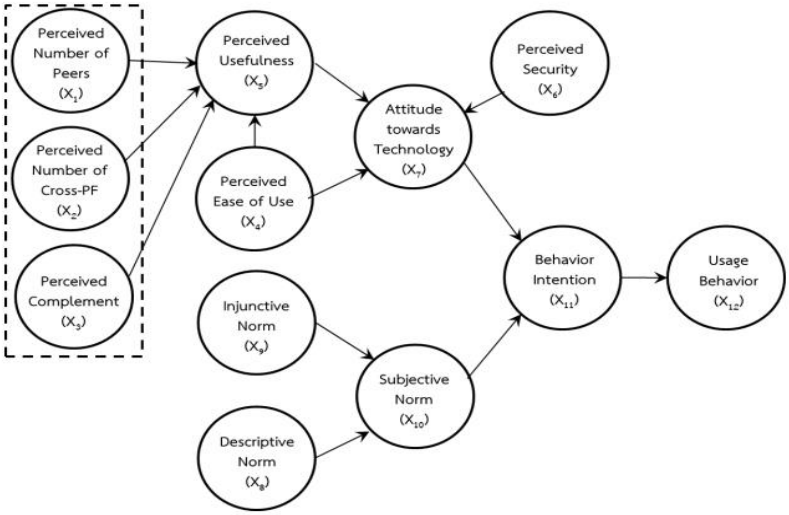
H1: การรับรู้จำนวนร้านค้าที่ร่วมกับแอปพลิเคชัน, การรับรู้ฟังก์ชันที่ใช้ร่วมกับแอปพลิเคชัน และการรับรู้บริการต่าง ๆ ของแอปพลิเคชัน มีความสัมพันธ์ผลเชิงบวกต่อ การรับรู้ถึงการเลือกใช้ต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชันการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

H2: การรับรู้ถึงวิธีการใช้แอปพลิเคชัน การรับรู้ถึงการเลือกใช้แอปพลิเคชัน และการรับรู้ถึงระบบความปลอดภัยแอปพลิเคชัน มีความสัมพันธ์ผลเชิงบวกต่อ ทัศนคติที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชันการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

H3: อิทธิพลของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูงที่ใช้แอปพลิเคชัน, อิทธิพลของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วยที่ใช้ แอปพลิเคชัน มีความสัมพันธ์ผลเชิงบวกต่อ อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้ต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชันการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

H4: ทัศนคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน และอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้ มีความสัมพันธ์ผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้ต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชันการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

H5: ความตั้งใจในการใช้ มีความสัมพันธ์ผลเชิงบวกต่อ พฤติกรรมการใช้ต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชันการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี (TAM+2S)

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้แอปพลิเคชันของการเลือกใช้งานแอปพลิเคชัน การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ช่วงก่อนและหลังวิกฤติโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 424 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาโทขึ้นไป	Total
20-30 ปี	149	52	201
	74%	26%	100%
ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป	84	139	223
	38%	62%	100%
Total	223	191	424
	55%	45%	100%

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน การชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ช่วงก่อนและหลังวิกฤติโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีการตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ กลุ่มผู้ใช้งานอายุ ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 223 คน ส่วนใหญ่เป็นระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป มีจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 62 กลุ่มที่มีการตอบรองลงมาคือ กลุ่มผู้ใช้งาน 20- 30 ปี มีจำนวน 201 คนส่วนใหญ่เป็นระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 75 จะเห็นได้ว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามจะเป็นต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด มีจำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 55

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และ2 ข้อมูลการใช้บริการแอปพลิเคชัน และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับการยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชัน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_5 = \beta_{5,0} + \beta_{5,1}X_1 + \beta_{5,2}X_2 + \beta_{5,3}X_3 + \beta_{5,4}X_4 + u_5$$

$$X_7 = \beta_{7,0} + \beta_{7,4}X_4 + \beta_{7,5}X_5 + \beta_{7,6}X_6 + u_7$$

$$X_{10} = \beta_{10,0} + \beta_{10,8}X_8 + \beta_{10,9}X_9 + u_{10}$$

$$X_{11} = \beta_{11,0} + \beta_{11,7}X_7 + \beta_{11,10}X_{10} + u_{11}$$

$$X_{12} = \beta_{12,0} + \beta_{12,11}X_{11} + u_{12}$$

โดยที่

X_1 = การรับรู้จำนวนร้านค้าที่ร่วมกัน X_7= ทัศนคติที่มีต่อการใช้

X_2 = การรับรู้ฟังก์ชันที่ใช้ร่วมกัน X_8 = อิทธิพลของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูงที่ใช้

X_3 = การรับรู้บริการต่าง ๆ
X_4 = การรับรู้ถึงวิธีการใช้
X_5 = การรับรู้ถึงการเลือกใช้
X_6= การรับรู้ถึงระบบความปลอดภัย
X_9= อิทธิพลของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วยที่ใช้แอปพลิเคชันเพื่อนฝูงที่ใช้
X_{10}= อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้
X_{11}= ความตั้งใจในการใช้
X_{12} = พฤติกรรมการใช้

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป มีสถานภาพโสด มีระดับ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโทขึ้นไปส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ใช้งานแอพพลิเคชัน มากกว่า 1 ปี มีการใช้บริการแอปพลิเคชันผ่านระบบมือถือของกลุ่มตัวอย่าง ผ่านระบบ IOS ช่องทางเติมเงินเข้าระบบแอปพลิเคชัน 7-Eleven ความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชันช่วงก่อนวิกฤติโควิด-19 เดือนละ 1-2 ครั้ง ความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชัน ช่วงหลังวิกฤติโควิด-19 สัปดาห์ละ 3-5 ครั้ง ค่าเฉลี่ยการใช้จ่ายในการทำธุรกรรมออนไลน์ในแต่ล่ะครั้งช่วงก่อนวิกฤติโควิด-19 501-1000 บาทค่าเฉลี่ยการใช้จ่ายในการทำธุรกรรมออนไลน์แอปในแต่ละครั้งช่วงหลังวิกฤติโควิด-19 1001-1500 บาท ผู้ใช้บริการทำธุรกรรมออนไลน์ประเภทชำระเงินที่ร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สูงสุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชันการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วงก่อนและหลังวิกฤติโควิด-19 จากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยการรับรู้จำนวนร้านค้าที่ร่วมกับแอปพลิเคชันต่อการรับรู้ถึงการเลือกใช้ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.0885 ส่วนการรับรู้ฟังก์ชันที่ใช้ร่วมกับแอปพลิเคชันต่อการรับรู้ถึงการเลือกใช้ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.1500 ส่วนการรับรู้บริการต่าง ๆ ต่อการรับรู้ถึงการเลือกใช้ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.1920 ส่วนการรับรู้ถึงวิธีการใช้ต่อการรับรู้ถึงการเลือกใช้ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.2120 โดยทั้งสี่ความสัมพันธ์นี้ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยการรับรู้ถึงวิธีการใช้แอปพลิเคชันต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.0367 ส่วนการรับรู้ถึงการเลือกใช้แอปพลิเคชันต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.3690 มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการรับรู้ถึงระบบความปลอดภัยแอปพลิเคชันต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.4580 โดยความสัมพันธ์นี้ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติยกเว้นการรับรู้ถึงวิธีการใช้แอปพลิเคชันต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.0367 โดยความสัมพันธ์นี้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยด้านอิทธิพลของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูงที่ใช้แอปพลิเคชันต่ออิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.2800 ส่วนอิทธิพลของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วยที่ใช้

แอปพลิเคชันต่ออิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.6000 โดยทั้งสองความสัมพันธ์นี้ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันต่อความตั้งใจในการใช้ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.2950 ส่วนอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้ต่อความตั้งใจในการใช้ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.6430 โดยทั้งสองความสัมพันธ์นี้ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

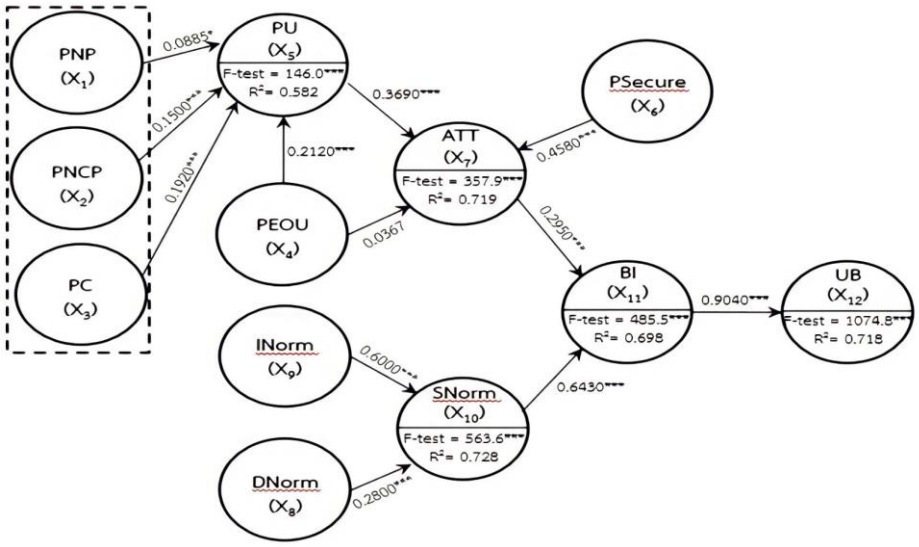
ปัจจัยด้านความตั้งใจในการใช้ต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.9040 โดย ความสัมพันธ์นี้ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 3

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

	PU	Att	SNorm	BI	UB
PNP	0.0885*				
PNCP	0.150***				
PC	0.192***				
PEOU	0.212***	0.0367			
PU		0.369***			
PS		0.458***			
Att				0.295***	
Dnorm			0.280***		
Inorm			0.600***		
Snorm				0.643***	
BI					0.904***
Constant	0.307***	0.119***	0.103***	0.0447*	0.0600***
Obs.	424	424	424	424	424
RSS	6.864	3.894	3.936	4.760	5.055
F-test	146.0	357.9	563.6	485.5	1074.8
R-square	0.582	0.719	0.728	0.698	0.718
Adj.R-Square	0.578	0.717	0.727	0.696	0.717

หมายเหตุ: PNP = การรับรู้จำนวนร้านค้าที่ร่วมกัน, PNCP = การรับรู้ฟังก์ชันที่ใช้ร่วมกัน, PC = การรับรู้บริการต่าง ๆ PEOU = การรับรู้ถึงวิธีการใช้, PU = การรับรู้ถึงการเลือกใช้, PS = การรับรู้ถึงระบบความปลอดภัย, ATT = ทัศนคติที่มีต่อการใช้, DNorm = อิทธิพลของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูงที่ใช้, INorm = อิทธิพลของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วยที่ใช้, SNorm = อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้, BI = ความตั้งใจที่จะใช้, UB = พฤติกรรมการใช้

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 3 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ได้จากการทำแบบสอบถามออนไลน์ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต จากองค์ประกอบทั้ง 12 ปัจจัย ได้แก่ 1) การรับรู้จำนวนร้านค้าที่ร่วมกัน 2) การรับรู้ฟังก์ชันที่ใช้ร่วมกัน 3) การรับรู้บริการต่าง ๆ 4) การรับรู้ถึงวิธีการใช้ 5) การรับรู้ถึงการเลือกใช้ 6) การรับรู้ถึงระบบความปลอดภัย 7) ทัศนคติที่มีต่อการใช้ 8) อิทธิพลของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูงที่ใช้ 9) อิทธิพลของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วยที่ใช้ 10) อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้ 11) ความตั้งใจจะใช้ และ 12) พฤติกรรมการใช้ ตามองค์ประกอบของ (TAM+2S) สรุปได้ว่า การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชันการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ช่วงก่อนและหลังวิกฤติโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชันการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ช่วงก่อนและหลังวิกฤติโควิด-19 มากที่สุดคือ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการรับรู้ถึงระบบความปลอดภัยมากที่สุด และการรับรู้ถึงการเลือกใช้แอปพลิเคชัน

การอภิปรายผล

ด้านการรับรู้ถึงวิธีการใช้แอปพลิเคชัน การรับรู้ถึงการเลือกใช้แอปพลิเคชัน และการรับรู้ถึงระบบความปลอดภัยแอปพลิเคชัน มีความสัมพันธ์ผลเชิงบวกต่อ ทัศนคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในงานวิจัยนี้พบว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้เพราะการรับรู้ถึงวิธีการใช้แอปพลิเคชัน การรับรู้ถึงการเลือกใช้แอปพลิเคชัน และการรับรู้ถึงระบบความปลอดภัยแอปพลิเคชัน มีความสัมพันธ์ผลเชิงบวกต่อ ทัศนคติที่มีต่อการใช้ เมื่อผู้ใช้บริการมีการรับรู้ถึงวิธีการใช้แอปพลิเคชัน การรับรู้ถึงการเลือกใช้ และการรับรู้ถึงระบบความปลอดภัยต่อทัศนคติที่มี

ต่อการใช้งานแอปพลิเคชันการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับเป็นอย่างดี ดังนั้นแอปพลิเคชันการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ต้องตอบสนองผู้ใช้บริการในปัจจุบันในทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์สูงขึ้นเรื่อย ๆ ด้วยการส่งมอบบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าการใช้บริการแอปพลิเคชันการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่อยู่ในใจของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพต่อการใช้แอปพลิเคชันการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีขึ้น และพบว่ามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของเจียเซียน แซ่จาง, “ความพึงพอใจ การรับรู้ และความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอพพลิเคชั่นของร้าน 7-11 หลังช่วง COVID-19 ระลอกใหม่” ที่กล่าวถึงความเชื่อมั่นที่มีต่อบริการเดลิเวอรี่ของ 7-11 ในช่วง COVID-19 ระลอกใหม่ พบว่า ภาพรวมของความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ความมั่นใจในการให้บริการเดลิเวอรี่ของ 7-11 ที่ยังคงเหมือนเดิมทุกครั้งที่ใช้บริการ ตามด้วยความมั่นใจว่าสินค้าที่จัดส่งผ่าน7 Delivery มีความปลอดภัย/ไม่ปนเปื้อน COVID-19 และความมั่นใจในความถูกต้องของการคิดยอดชำระค่าสินค้าของแอปพลิเคชัน “7-Delivery” จากอิทธิพลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเล็งเห็นให้เห็นว่าปัจจัยทางด้านอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้แอปพลิเคชันมีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า ชำระค่าบริการ เติมเงินโทรศัพท์ หรือสั่งอาหาร รวมถึงบริการอื่น ๆ ที่มีอยู่ในฟังก์ชันการใช้งานในครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการศึกษา สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในเชิงธุรกิจ แอปพลิเคชันการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรพัฒนาด้านการเข้าถึงฟังก์ชันด้านการสั่งอาหารให้ครอบคลุมหลากหลายตัวเลือกในการใช้ส่วนนี้อีก เนื่องจากเกิดวิกฤติโควิด-19 ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สะดวกที่จะออกมานอกสถานที่พักของตนเอง ในส่วนของภาคของผู้ใช้บริการบางทานที่อยู่ในวัยทำงานก็มีการ Work from homeและวัยนักศึกษาเองก็มีการเรียนออนไลน์ควรเพิ่มฟังก์ชันนี้ให้มากขึ้นเพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการเพื่อเป็นการปรับตัวและลดแพร่ระบาดการติดเชื้อของสถานการณ์นี้

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผศ.ดร.ศรีสมร ผ่องพุฒิ อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องในการเก็บข้อมูล ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

เจียเซียน แซ่จาง. (2564). *ความพึงพอใจ การรับรู้ และความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการเดลิเวอรี่ผ่านทางแอพพลิเคชั่นของร้าน 7-11 หลังช่วง COVID-19 ระลอกใหม่*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

ภัทราวดี วงศ์สุเมธ. (กรกฎาคม-กันยายน 2556) .ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการเรียกผ่านเว็บ. *วารสารนักบริหารมหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 33*(3), 6-7.

มหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร สมเด็จพระเจ้าอยู่หัว. (2565). *พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทาง.* สืบค้นจาก https//www.bot.or.th.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting the Technology Adoption of Government E-Wallet Application Users in The Bangkok Metropolitan Region

ปชาบดี พ่วงสังข์[1] และศรีสมร ผ่องพุฒิ[2]

Pachabodee Phuangsang[1] and Srisamorn Pongput[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: pachabodee.phu@rmutr.ac.th[1], srisamorn.pon@rmutr.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐ โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 417 คน จากผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันมากกว่าผู้ใช้บริการที่กำลังศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงส่วนใหญ่ใช้บริการแอปพลิเคชันมากขึ้นส่งผลให้มีความตั้งใจใช้งานและเกิดพฤติกรรมการใช้งานจนนำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีในการใช้แอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐ และแอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐมีร้านค้าที่รองรับการชำระเงินที่หลากหลาย สามารถใช้งานร่วมกับฟังก์ชันอื่นได้ ใช้งานได้สะดวก เรียนรู้ได้ง่าย มีความปลอดภัยในการใช้งาน สร้างความน่าเชื่อถือในการชำระเงิน ส่งผลให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจเลือกชำระเงินผ่านช่องทางแอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐในที่สุด

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี อีวอลเล็ท แอปพลิเคชัน

Abstract

This research aims to study the factors affecting the technology adoption of government e-wallet application users. There is a conceptual framework of applied research from technology acceptance model theory, survey method, data collection by landscape sampling method of 417 people from service users in Bangkok and vicinities. To answer the questionnaire and analyze the data with a linear regression model. The results showed that Users with lower than bachelor's degree and average monthly income less than 15,000 baht are more accepting of application technology than users who are pursuing a bachelor's degree or above and have average monthly income. 15,001 baht or

more. The influence of the majority of referral groups used more applications, resulting in intention to use and behavior of use leading to adoption of technology in using Evo applications. government's wallet And government e-wallet applications have merchants that support a variety of payments. Can be combined with other functions convenient to use easy to learn It is safe to use. Build payment credibility As a result, users decide to pay through the government's e-wallet application in the end.

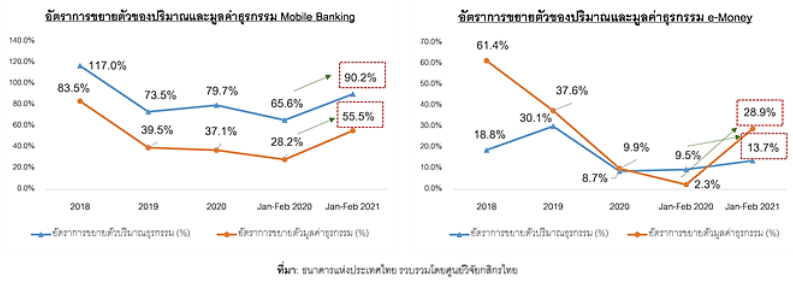
Keywords: Technology Adoption, E-Wallet, Application

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 ซึ่งมีการแพร่ระบาดไปทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยส่งผลกระทบในวงกว้างทั้งด้านสาธารณสุขเศรษฐกิจ สังคม ความมั่นคง ตลอดจนการดำรงชีวิตของประชาชนชาวไทยและชาวต่างชาติ สถาบันการเงินมีความร่วมมือกับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์ ขนาดใหญ่มากขึ้น ขณะที่ฟังก์ชันการใช้งานสำหรับการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน Mobile Banking ก็เป็นที่เข้าใจง่าย ทำให้ผู้บริโภคปรับตัว ในการใช้งานได้เร็ว นอกจากนี้ยังคงนิยมซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลเน็ตเวิร์ค (Social Commerce) อาทิ Facebook, Instagram หรือ LINE ซึ่งร้านค้าหรือผู้ขายมักมีการรับชำระค่าสินค้าผ่านบัญชีของธนาคารพาณิชย์ ส่งผลให้ปริมาณการใช้ Mobile Banking ยังคงขยายตัวต่อเนื่อง

นอกเหนือจากผลสำรวจข้างต้นแล้ว ข้อมูลปริมาณธุรกรรมโอนเงินและชำระเงินผ่าน Mobile Banking และ e-Money ในช่วงสองเดือนแรกของปี 2564 ที่ผ่านมามีอัตราการขยายตัวราวร้อยละ 90.2 และ 28.9 ซึ่งเร่งตัวขึ้นจากช่วงเดียวกันของปี 2563 ที่มีอัตราการขยายตัวอยู่ที่ร้อยละ 65.6 และร้อยละ 2.3 ตามลำดับ ซึ่งศูนย์วิจัยกสิกรไทยพบว่าการขยายตัวที่เร่งขึ้นนั้น น่าจะมาจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ใช้เงินสดลดลง อันเนื่องมาจากความกังวลต่อการเชื้อไวรัสที่อาจมาจากธนบัตร และผู้บริโภคทั่วไปก็เริ่มมีความคุ้นชินกับการใช้ Mobile Banking และ e-Wallet มากขึ้น โดยเฉพาะจากการใช้แอปพลิเคชัน G-Wallet (เป๋าตัง) จากเงินช่วยเหลือภาครัฐในตลอดช่วงปี 2563 ต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ทำให้รัฐบาลจำเป็นต้องเร่งเยียวยาประชาชนด้วยมาตรการต่าง ๆ ด้วยการวางแผนนโยบายที่จะช่วยแบ่งเบาความยากลำบากในทุกหย่อมหญ้า เกิดเป็นรูปแบบการเยียวยาที่ทั้งช่วยลดภาระค่าครองชีพ ช่วยเพิ่มกำลังซื้อ กระจายรายได้ให้ผู้ค้ารายย่อย กระตุ้นเศรษฐกิจให้เงินหมุนเวียนไปยังชุมชนทั่วประเทศ และช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 โดยจะมอบเงินเยียวยา จำนวน 3,500 บาท เป็นระยะเวลา 2 เดือน ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม รวมเป็นเงิน 7,000 บาท ตลอดโครงการ ผู้ที่ได้รับสิทธิ์เราชนะจะไม่สามารถเบิกเป็นเงินสดได้แต่ให้ใช้ผ่านแอปพลิเคชัน "เป๋าตัง" ดังรูปที่ 1



ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย รวบรวมโดยศูนย์วิจัยกสิกรไทย

รูปที่ 1 อัตราการขยายตัวของปริมาณและมูลค่าธุรกรรม Mobile Banking และ e-Wallet

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้ทราบถึงการตัดสินใจเลือกชำระเงินผ่านช่องทางแอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐ เพื่อนำข้อมูลและผลที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุงให้แอปพลิเคชันอีวอลเล็ทมีประสิทธิภาพมากขึ้น และนำเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาแล้วมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในอนาคตและเป็นแอปพลิเคชันที่สามารถใช้งานได้ตลอดไป

กรอบแนวคิดงานวิจัย

ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A Technology Acceptance Model: TAM) เป็นทฤษฎีที่คิดค้นโดย Davis, Bagozz and Warshaw (1989) ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดของทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) โดย Davis (1989) อธิบายว่า การที่บุคคลจะเกิดการยอมรับเทคโนโลยีได้นั้นเกิดจาก 2 ปัจจัยหลัก คือ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use) ซึ่งจะส่งผลให้เกิดทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude towards Technology) หลังจากนั้น จะเกิดความตั้งใจในการใช้ (Behavior Intention) และนำมาสู่พฤติกรรมการใช้จริง (Usage Behavior) จากแนวคิดข้างต้นงานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัย แสดงในรูปที่ 2 ไว้ดังนี้

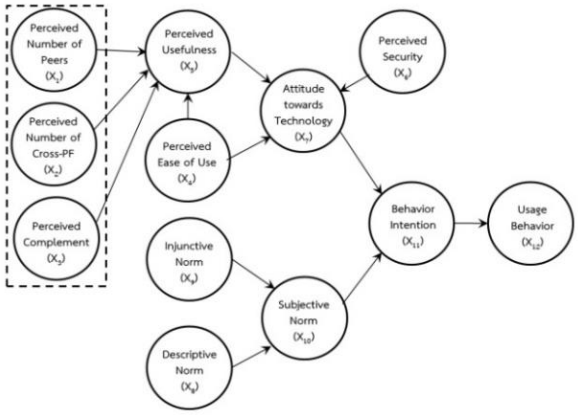
H1: ด้านการรับรู้จำนวนร้านค้าที่รับชำระเงินด้วยแอปพลิเคชัน ด้านการรับรู้ฟังก์ชันที่ใช้ร่วมกับแอปพลิเคชัน ด้านการรับรู้บริการต่าง ๆ ของแอปพลิเคชัน และด้านการรับรู้ถึงวิธีการใช้แอปพลิเคชัน ส่งผลในเชิงบวกต่อด้านการรับรู้ถึงการเลือกใช้แอปพลิเคชัน

H2: ด้านรับรู้ถึงวิธีการใช้แอปพลิเคชัน ด้านการรับรู้ถึงการเลือกใช้แอปพลิเคชัน และด้านการรับรู้ถึงระบบแอปพลิเคชัน ส่งผลในเชิงบวกต่อด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน

H3: ด้านอิทธิพลของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูงที่ใช้แอปพลิเคชัน และด้านอิทธิพลของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วยที่ใช้แอปพลิเคชัน ส่งผลในเชิงบวกต่อด้านอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้แอปพลิเคชัน

H4: ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน และด้านอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้แอปพลิเคชัน ส่งผลในเชิงบวกต่อด้านความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน

H5: ด้านความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน ส่งผลในเชิงบวกต่อด้านพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี (TAM+2S)

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันของการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 417 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภท	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป	รวม
ต่ำกว่าปริญญาตรี	67	43	110
	60.91%	39.09%	100.00%
กำลังศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป	70	237	307
	22.80%	77.20%	100.00%
รวม	**137**	**280**	**417**
	32.85%	**67.15%**	**100.00%**

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มที่มีการตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาอยู่ระหว่างกำลังศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวน 307 คน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 237 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 77.20 และกลุ่มที่มีการตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ กลุ่มผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 110 คน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 67 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 60.91 จะเห็นได้ว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงความถี่ในการใช้แอปพลิเคชันจะเป็นกลุ่มผู้ใช้งานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 280 คน คิดเป็น อัตราร้อยละ 67.15

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_5 = \beta_{5,0} + \beta_{5,1}X_1 + \beta_{5,2}X_2 + \beta_{5,3}X_3 + \beta_{5,4}X_4 + u_5$$

$$X_7 = \beta_{7,0} + \beta_{7,4}X_4 + \beta_{7,5}X_5 + \beta_{7,6}X_6 + u_7$$

$$X_{10} = \beta_{10,0} + \beta_{10,8}X_8 + \beta_{10,9}X_9 + u_{10}$$

$$X_{11} = \beta_{11,0} + \beta_{11,7}X_7 + \beta_{11,10}X_{10} + u_{11}$$

$$X_{12} = \beta_{12,0} + \beta_{12,11}X_{11} + u_{12}$$

โดยที่

X1 = จำนวนร้านค้าที่รับชำระเงินด้วยแอปพลิเคชัน
X2 = ฟังก์ชันที่ใช้ร่วมกับแอปพลิเคชัน
X3 = บริการต่าง ๆ ของแอปพลิเคชัน
X4 = วิธีการใช้แอปพลิเคชัน
X5 = การเลือกใช้แอปพลิเคชัน
X6 = ระบบแอปพลิเคชัน
X7 = ทัศนคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน
X8 = อิทธิพลของคนใกล้ชิดที่ใช้แอปพลิเคชัน
X9 = อิทธิพลของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วยที่ใช้แอปพลิเคชัน
X10 = อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้แอปพลิเคชัน
X11 = ความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน
X12 = พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน
u = ค่าเฉลี่ยของประชากร

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุน้อยกว่า 24 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นนิสิต/นักศึกษา มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 15,000 บาท ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชันมากกว่า 5 เดือน มีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันมากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ มีการใช้จ่าย ในแอปพลิเคชันแต่ละครั้งเฉลี่ยเป็นจำนวนเงิน 301 – 500 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่ใช้งานแอปพลิเคชันบริเวณพื้นที่ร้านขายยาและอุปกรณ์ทางการแพทย์/ร้านเสริมสวย และร้านอาหารและเครื่องดื่ม/ร้านสะดวกซื้อ มีการใช้แอปพลิเคชันชำระเงินเพื่อซื้อสินค้าและบริการประเภทหมวดร้านอาหารและเครื่องดื่ม, หมวดสินค้า OTOP, หมวดสินค้าทั่วไป, หมวดโรงแรม/ที่พัก, หมวดความงาม, หมวดสุขภาพ/การแพทย์, หมวดรับเหมา/งานช่าง/ทำความสะอาด และหมวดอื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ แสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PU	ATT	SNorm	BI	UB
PNP	0.0630*				
PNCP	0.173***				
PC	0.368***				
PEOU	0.375***	0.0131			
PU		0.440***			
PS		0.522***			
ATT				0.284***	
DNorm			0.284***		
INorm			0.655***		
SNorm				0.692***	
BI					0.940***
Constant	0.0132	0.0134	0.0442***	0.0129	0.0483***
N	417	417	417	417	417
RSS	2.222	1.808	1.355	1.740	2.750
F-test	935.5***	1561.2***	2889.3***	2281.6***	2789.7***
R^2	0.901	0.919	0.933	0.917	0.871
Adj.R^2	0.900	0.918	0.933	0.916	0.870

หมายเหตุ PNP = Perceived Number of Peers, PNCP = Perceived Number of Cross Platforms, PC = Perceived Complementary, PEOU = Perceived Ease of Use, PU = Perceived Usefulness, PS = Perceived Security, ATT = Attitude Toward Technology, DNorm = Descriptive Norm, INorm = Injunctive Norm, SNorm = Subjective, BI = Behavior Intention, UB = Usage Behavior

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 90%, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น 99%

จากแบบสอบถาม พบว่า ด้านการรับรู้จำนวนร้านค้าที่รับชำระเงินด้วยแอปพลิเคชัน ด้านการรับรู้ฟังก์ชันที่ใช้ร่วมกับแอปพลิเคชัน ด้านการรับรู้บริการต่าง ๆ ของแอปพลิเคชัน และด้านการรับรู้ถึงวิธีการใช้แอปพลิเคชัน ส่งผลต่อด้านการรับรู้

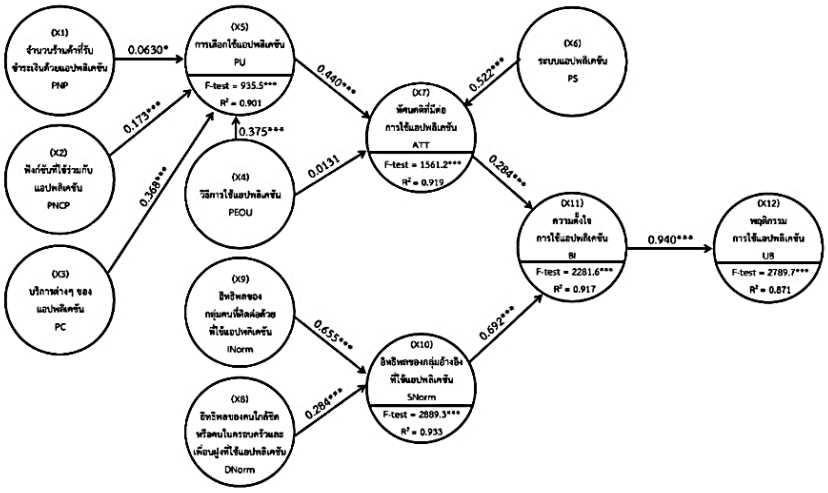
ถึงการเลือกใช้แอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐ โดยด้านการรับรู้บริการต่าง ๆ ของแอปพลิเคชัน มีผลเห็นชัดเจนมากที่สุด 0.375 รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านการรับรู้บริการต่าง ๆ ของแอปพลิเคชัน 0.368 ด้านการรับรู้ฟังก์ชันที่ใช้ร่วมกับแอปพลิเคชัน 0.173 และด้านการรับรู้จำนวนร้านค้าที่รับชำระเงินด้วยแอปพลิเคชัน 0.0630 โดยทั้ง 4 ปัจจัย มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านรับรู้ถึงวิธีการใช้แอปพลิเคชัน ด้านการรับรู้ถึงการเลือกใช้แอปพลิเคชัน และด้านการรับรู้ถึงระบบแอปพลิเคชัน ส่งผลต่อด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านการรับรู้ถึงระบบแอปพลิเคชัน ส่งผลต่อด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันมากที่สุด 0.522 รองลงมา คือ ด้านรับรู้ถึงวิธีการใช้แอปพลิเคชัน 0.440 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และในส่วนของด้านรับรู้ถึงวิธีการใช้แอปพลิเคชัน 0.0131 โดยทั้ง 3 ปัจจัย มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก

ด้านอิทธิพลของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูงที่ใช้แอปพลิเคชัน และด้านอิทธิพลของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วยที่ใช้แอปพลิเคชัน ส่งผลต่อด้านอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้แอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐ โดยด้านอิทธิพลของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วยที่ใช้แอปพลิเคชัน มีผลเห็นชัดเจนมากที่สุด 0.655 รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านอิทธิพลของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูงที่ใช้แอปพลิเคชัน 0284 โดยทั้ง 2 ปัจจัย มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน และด้านอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้แอปพลิเคชัน ส่งผลต่อด้านความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐ โดยด้านอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้แอปพลิเคชันมีผลเห็นชัดเจนมากที่สุด 0.692 รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน 0.284 โดยทั้ง 2 ปัจจัย มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน ส่งผลต่อด้านพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐ โดยด้านความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชัน 0.940 มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงผลดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐ ที่ได้จากการทำแบบสอบถามออนไลน์ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 417 คน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยวิเคราะห์ข้อมูลตามลักษณะทางประชากรศาสตร์จากองค์ประกอบทั้ง 12 ปัจจัยข้างต้น ตามแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยการยอมรับเทคโนโลยี (TAM+2S) สรุปได้ว่า การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีมากที่สุด คือ ความตั้งใจในการใช้แอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลทางอ้อม ปัจจัยรองลงมา คือ อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้แอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐ ซึ่งปัจจัยทางอ้อม โดยทั้ง 2 ปัจจัยนี้ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐจนไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีในการใช้แอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกชำระเงินผ่านช่องทางแอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐมากที่สุด คือ การรับรู้ถึงระบบแอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐ รองลงมา คือ การรับรู้ถึงการเลือกใช้แอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐ โดยทั้ง 2 ปัจจัยนี้ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการตัดสินใจชำระเงิน ผ่านช่องทางแอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐในที่สุด

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามกลุ่มระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความเห็นว่า การศึกษาส่งผลโดยตรงกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของปัฐมพงศ์ รัตนโกศัย (2559) กล่าวว่า ช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้องค์การแห่งการเรียนรู้ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวความคิดของนันทภัค แต่รุ่งเรือง (2562) กล่าวว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ไม่มีความแตกต่างกัน ด้านความเชื่อมั่นในการใช้บริการแอปพลิเคชัน KMA ในทุกๆ ด้าน คือ เพศ อายุ และรายได้ เนื่องจากแอปพลิเคชัน KMA เป็นโปรแกรมอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารพัฒนาขึ้นที่ใช้งานบนโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน ด้านความไว้วางใจ และด้านภาพลักษณ์องค์กรมีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะผู้พัฒนาแอปพลิเคชันเป็นธนาคารที่มีความน่าเชื่อถืออยู่แล้ว จึงทำให้เกิดความไว้วางใจและภาพลักษณ์องค์กรที่ดี

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความเห็นว่า การตั้งใจใช้งานแอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐ เพื่อรองรับนโยบายทางเศรษฐกิจเท่านั้น สอดคล้องกับแนวคิดของอัจฉรา เด่นโสภณ (2560) กล่าวว่า พฤติกรรมความตั้งใจที่จะพยายามทำพฤติกรรมนั้น เป็นปัจจัยการจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจเป็นตัวบ่งชี้ว่าบุคคลได้ทุ่มเทความพยายามมากน้อยเพียงใดที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น ยิ่งบุคคลมีความตั้งใจแน่วแน่และพยายามมากเพียงใด ความเป็นไปได้ที่บุคคลกระทำพฤติกรรมมีก็มากขึ้นเท่านั้น เป็นเจตนาหรือความต้องการ และสอดคล้องกับแนวคิดของสุนันทา หลบภัย (2558) กล่าวว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความตั้งใจที่จะซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคอาจเกิดขึ้นก

ตัวผู้บริโภคเอง เช่น ลักษณะนิสัยของผู้บริโภค ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคควบคุมได้ยาก เช่น แรงจูงใจ ความต้องการในด้านต่าง ๆ ทัศนคติความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ การปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ๆ เป็นต้น หรือเกิดจากปัจจัยภายนอกเป็นตัวกระตุ้นผู้ให้บริการจะต้องศึกษาถึงปัจจัยภายนอกที่มาช่วยกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความสนใจที่จะใช้งานผู้ให้บริการจะต้องทำการพิจารณาในด้านต่าง ๆ ของสินค้าและบริการ

วัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการวิจัยการศึกษาการตัดสินใจเลือกชำระเงินผ่านช่องทางแอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความเห็นว่า การรับรู้ประโยชน์การใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงความตั้งใจที่จะใช้หรือการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่เกิดจากการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีผลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับและการรับรู้ประโยชน์มีผลทางอ้อมต่อการใช้งานโดยเกิดจากพฤติกรรมการยอมรับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอัจฉรา เด่นเจริญโสภณ (2560) กล่าวว่า การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน หมายถึง ความเชื่อของผู้ใช้ที่คาดหวังต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่องค์กรนำมาเป็นเครื่องมือที่จะใช้งาน ในอนาคตต้องมีความง่ายต่อใช้งานเข้าใจง่าย สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิม ช่วยให้ปฏิบัติงานง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าถึงข้อมูลได้สะดวกรวดเร็ว และมีความเป็นอิสระจากประสบการณ์เรียนรู้เพิ่มเติมง่ายขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดของจิรภา รุ่งเรืองศักดิ์ (2557) กล่าวว่า การประเมินความเสี่ยงของผู้ใช้บริการนั้นเป็นขั้นตอนที่ซับซ้อน โดยระดับความเสี่ยงของแต่ละคนที่ยอมรับได้นั้นขึ้นอยู่กับมาตรฐานของบุคคลรวมถึงค่านิยมที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ปัจจัยการตัดสินใจเลือกชำระเงินผ่านช่องทางแอปพลิเคชันอีวอลเล็ท

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ด้านการรับรู้ถึงวิธีการใช้แอปพลิเคชัน ส่งผลต่อด้านการรับรู้ถึงการเลือกใช้แอปพลิเคชันมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการรับรู้บริการต่าง ๆ ของแอปพลิเคชัน ด้านการรับรู้ฟังก์ชันที่ใช้ร่วมกับแอปพลิเคชัน และด้านการรับรู้จำนวนร้านค้าที่รับชำระเงินด้วยแอปพลิเคชัน ตามลำดับ ดังนั้นผู้พัฒนาระบบแอปพลิเคชันอีวอลเล็ทควรให้ความสำคัญกับร้านค้าที่รับชำระเงินด้วยแอปพลิเคชัน เนื่องจากผู้ใช้บริการต้องชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันทำให้ต้องมีร้านค้าที่มากเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ มีประเภทร้านค้าที่หลากหลายครบถ้วน และมีจำนวนร้านค้ามากพอในการให้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการสนใจใช้และเลือกชำระเงินผ่านช่องทางแอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐเพิ่มมากขึ้น

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันอีวอลเล็ท

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ด้านการรับรู้ถึงระบบแอปพลิเคชัน ส่งผลต่อด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ถึงการเลือกใช้แอปพลิเคชัน และด้านการรับรู้ถึงวิธีการใช้แอปพลิเคชัน ตามลำดับ ดังนั้นผู้พัฒนาระบบแอปพลิเคชันอีวอลเล็ทควรให้ความสำคัญกับด้านการรับรู้ถึงวิธีการใช้แอปพลิเคชัน เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการใช้แอปพลิเคชันที่สามารถเข้าใจได้ง่าย มีระบบที่ง่ายต่อการใช้งานและเรียนรู้ในการใช้แอปพลิเคชันได้รวดเร็วเพื่อสะดวกต่อการใช้บริการ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการนั้นมีทัศนคติที่ดีต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันอีวอลเล็ทของภาครัฐมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผศ.ดร.ศรีสมร ผ่องพุฒิ อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องในการเก็บข้อมูลที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

การเงินธนาคาร. (2564). *อัตราการขยายตัวของปริมาณและมูลค่าธุรกรรม Mobile Banking และ e-Wallet*. สืบค้นจาก https://moneyandbanking.co.th/article/wealth/kresearch-covid19-mobile-banking-ewallet-rissing-070564

จิรภา รุ่งเรืองศักดิ์. (2557). *การศึกษาการยอมรับและการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในการใช้บริการระบุตำแหน่ง (Location-based Services: LBS) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

นันทภัค แต่รุ่งเรือง. (2562). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการใช้แอปพลิเคชัน KMA ของลูกค้าธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.

สุนันทา หลบภัย. (2558). *การรับรู้ถึงความปลอดภัยประโยชน์การใช้งานและความง่ายในการใช้งานที่มีผลต่อบริการชำระเงินผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงทพ, กรุงเทพมหานคร.

อัจฉรา เด่นเจริญโสภณ. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, *13*(3), 319–340. https://doi.org/10.2307/249008

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันอีเพย์เมนต์ช้อปปี้เพย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting the Adoption of the Shopee Epayment Application Technology Before and After the Covid-19 Crisis in Bangkok and Its Vicinity

ขนิษฐา รอดพรมมา[1] และศรีสมร ผ่องพุฒิ[2]

Kanitta Rodpromma[1] and Srisamorn Pongput[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: kanitta.rod@rmutr.ac.th[1], Srisamorn.pon@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันอีเพย์เมนต์ช้อปปี้เพย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี วิธีการสำรวจเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 437 คน จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันช้อปปี้เพย์ เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันอีเพย์เมนต์ช้อปปี้เพย์ พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้บริการ การรับรู้ถึงผลประโยชน์ใช้บริการ การรับรู้ถึงการใช้งานง่าย ทัศนคติต่อเทคโนโลยี และ บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี อีเพย์เมนต์ ช้อปปี้เพย์

Abstract

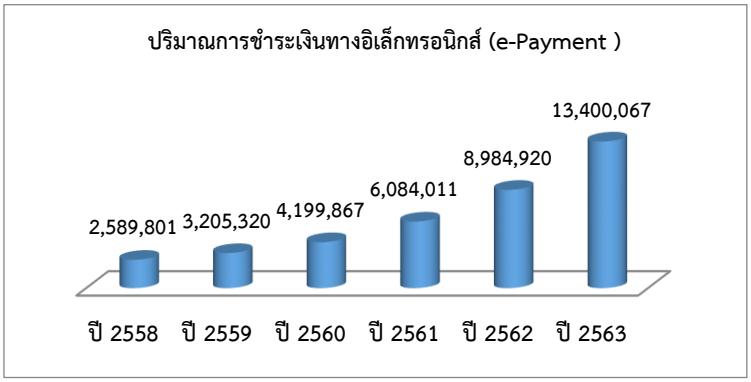
The objective of this research was to study the factors affecting the adoption of the Shopee ePayment application technology. in the Bangkok Metropolitan Region There is a conceptual framework of applied research from the technology acceptance model. The survey method collected data by using a stratified sampling method of 437 people from the users of the Shopee application to answer the questionnaire and analyze the data with a linear regression model. The results of the research. Factors affecting the adoption of the Shopee e-payment application technology. It was found that consumers pay more attention to the Recognize the safety of using the service Recognition of the benefits of using the service perception of ease of use Attitudes towards Technology and Norms of Reference Groups.

Keywords: Technology Adoption , E-Payment , Shopee Pay

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ทำให้ผู้บริโภคปรับตัวสู่โลกดิจิทัลมากขึ้น เช่น การซื้อสินค้าและชำระเงินออนไลน์ ซึ่งเป็นผลพวงของมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม ขณะที่ผู้บริโภคบางส่วนเลี่ยงการใช้เงินสดในการจับจ่ายใช้สอย และประกอบกับปัจจุบันเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงไปค่อนข้างมาก โดยเฉพาะเทคโนโลยีเกี่ยวกับโลกออนไลน์ ยกตัวอย่าง เช่น Ceshless society เป็นแนวคิดสังคมไร้เงินสด ที่มองว่าความสำคัญของเงินสดในอนาคตจะลดน้อยลง และถูกแทนที่ด้วยการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือเพื่อทำธุรกรรมทางการเงินแทนซึ่งกระเป๋าเงินออนไลน์ หรือ อีเพย์เมนต์ ถือเป็นอีกหนึ่งประเภทในอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีข้อมูลอยู่บนเครือข่าย Network-based โดยปัจจุบันกำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายและกำลังจะเข้ามาทดแทนการชำระเงินสินค้าแบบเดิม ๆ เพราะสะดวกสบายกว่า และสามารถทำธุรกรรมได้อย่างรวดเร็วตลอดเวลา ด้วยตนเองโดยไม่ต้องไปที่สาขาของธนาคาร จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทยระบุว่า จำนวนปริมาณการชำระเงินทาง การชำระค่าสินค้าและบริการ โดยตัดเงินจากบัญชีเงินฝากข้อมูล ณ ปี 2555 มีจำนวน 1,729,371 พันรายการ และเมื่อเทียบกับปี 2563 มีจำนวน 13,400,067 พันรายการ มีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แสดงว่าปริมาณการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ มีแนวโน้มเติบโตสูงเนื่องจากสามารถตอบโจทย์สังคมยุคปัจจุบันที่มีไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคยุคใหม่ในการทำธุรกรรมได้ง่าย รวดเร็ว ทุกที่และทุกเวลา ทำให้โอกาสในการชำระเงินเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการผ่านสมาร์ทโฟนมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 ปริมาณการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payments)

ในระหว่างช่วงเวลาที่มีการแพร่ระบาดของโควิด-19 นั้น แอปพลิเคชันช้อปปี้เพย์ หรือ กระเป๋าเงินออนไลน์ คือระบบการชำระค่าสินค้าที่ให้บริการผ่านแอพพลิเคชั่นบนโทรศัพท์มือถือแทนที่จะเป็นกระเป๋าสตางค์จริง ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องพกเงินสด เพื่อซื้อสินค้าหรือบริการอีกต่อไปนอกจากนี้กระเป๋าเงินออนไลน์ยังถือเป็นหนึ่งใน อีเพย์เมนต์ หรือเทคโนโลยีทางด้านการเงิน (Fin tech) โดยในหลายประเทศที่นิยมใช้กระเป๋าเงินออนไลน์ ส่วนหนึ่งมีความต้องการมาจากการลดต้นทุนการใช้เงินสด และ ส่วนหนึ่งเป็นเพราะการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ซึ่งเป็นผลพวงของการเว้นระยะห่างของรัฐบาล ทำให้ผู้คนจับจ่าย

ใช้สอยผ่านเทคโนโลยีบนโลกออนไลน์มากขึ้น และประกอบกับคนจำนวนมากไม่มีบัตรเครดิตและบัตรเดบิต ดังนั้นการเข้ามาของกระเป๋าเงินออนไลน์ จะช่วยลดช่องว่างของการชำระเงินแบบเดิม จากการใช้เงินสดและบัตรต่าง ๆ เปลี่ยนเป็นการทำธุรกรรมชำระเงิน ผ่านเทคโนโลยีบนมือถือแทน เป็นการชำระค่าสินค้าหรือบริการ ที่ยกระดับชีวิตให้สะดวกยิ่งขึ้น ด้วยการบริการแบบครบวงจร ไม่ว่าจะชำระบิล เติมเงินมือถือ เติมเกม ซื้อตั๋วหนัง และบริการอื่น ๆ อีกมากมาย

ศุภวิทย์ หงส์อมรสิน ผู้อำนวยการ ช้อปปี้เพย์ (ประเทศไทย) จำกัด กล่าวว่า “การขยายตัวอย่างต่อเนื่องของธุรกิจ อีคอมเมิร์ซในประเทศไทย เป็นหนึ่งในปัจจัยกระตุ้นที่ทำให้เกิดการเร่งปรับตัวของผู้บริโภค และการพัฒนาการอย่างก้าวกระโดดของการชำระเงินทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Payment) ของคนไทย สอดคล้องกับผลสำรวจในช่วงที่มี แคมเปญส่งท้ายปี ที่พบว่า ลูกค้าชำระเงินผ่านช่องทางทางกระเป๋าสตางค์ออนไลน์ หรือช้อปปี้เพย์ (ชื่อเดิม แอร์เพย์) นั้นมี จำนวนเพิ่มมากขึ้น เป็นอีกสัญญาณที่ชี้ชัดว่าพฤติกรรมการช้อปปิ้งของคนไทยกำลังมุ่งสู่โลกดิจิทัล โดยระบบชำระเงินดิจิทัลได้กลายเป็นทางเลือกหลักในการชำระเงิน และผู้บริโภคนั้นกำลังเข้ามามีส่วนร่วมกับสังคมไร้เงินสดมากขึ้น ยกระดับธุรกิจสู่การเติบโตอย่างมั่นคงในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล การเป็นพันธมิตรกับช้อปปี้ ผ่านบริการช้อปปี้เพย์ สามารถช่วยส่งเสริมการเติบโตของธุรกิจได้ในระยะยาว เนื่องจาก แพลตฟอร์มของช้อปปี้มีฐานผู้ใช้งานออนไลน์จำนวนมาก ซึ่งจะช่วยเพิ่มการเข้าถึงร้านค้าบนโลกออฟไลน์ และช่วยให้ ธุรกิจส่งมอบประสบการณ์ด้านการชำระเงินที่ไร้รอยต่อครอบคลุมทุกช่องทางทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ช้อปปี้ ได้รับการพัฒนาขึ้นโดยให้ความสำคัญในการเป็นแพลตฟอร์มโมบายเฟิร์ส (Mobile First) หรือการใช้งานผ่านมือถือ เป็นหลัก มีความเข้าใจในทุกไลฟ์สไตล์การช้อปปิ้ง รวมถึงความต้องการของผู้ใช้งานที่ต้องการทำธุรกรรมต่าง ๆ และการชำระเงินด้วยโทรศัพท์มือถือ กลยุทธ์ความร่วมมือกับช้อปปี้ครั้งนี้ จะเข้ามาเสริมประสบการณ์การช้อปปิ้งในหลากหลาย มิติและส่งมอบบริการที่ครอบคลุม นักช้อปจะได้รับความสะดวกสบาย ที่มากับพร้อมความเชื่อมั่นในระบบที่ปลอดภัยและตัวเลือกสิทธิประโยชน์มากมาย ผ่านการชำระเงินอย่างง่ายดายบนโทรศัพท์มือถือ

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันอีเพย์เมนต์ช้อปปี้เพย์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อนำข้อมูลและผลที่ได้ไปพัฒนาการให้บริการแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำให้ผู้บริโภคเข้าใจถึงประโยชน์และความสะดวกในการใช้งานของกระเป๋าเงินออนไลน์ ตลอดจนการใช้งานที่ง่าย ได้ความรวดเร็ว ผู้คนไม่จำเป็นต้องพกเงินสด ทำให้ลดความเสี่ยงการลดสัมผัสและการเว้นระยะห่างเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Theory of Acceptance Model : TAM) เป็นทฤษฎีที่ได้พัฒนาขยายองค์ความรู้ มาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA) ของไอเซ่นและฟิชบายน์มีจุดประสงค์เพื่อทำนาย การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน (Davis. 1989) อธิบายว่าบุคคลหนึ่งจะมีการยอมรับเทคโนโลยีได้เกิดจากปัจจัย หลัก 2 ประการได้แก่ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ และ

2) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เนื่องจากการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude Toward Use) หลังจากนั้นจะเกิดความสนใจที่จะใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Intention To Use) และนำมาสู่การตัดสินใจใช้งานจริง (Actual Use) นอกจากนี้ยังได้นำปัจจัยผลกระทบด้านเครือข่ายภายนอก (Network Externality) ประกอบด้วย มุมมองจำนวนผู้ใช้งาน มุมมองการใช้งานข้ามแพลตฟอร์ม และมุมมองผลประโยชน์ที่ได้รับ จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานจาก 12 ปัจจัย คือ 1) การรับรู้จำนวนผู้ใช้งาน (Perceived Number of Peers) 2) การรับรู้จำนวนแพลตฟอร์มที่ใช้งาน (Perceived Number of Cross-PF) 3) การรับรู้ถึงองค์ประกอบที่สมบูรณ์ในการใช้งาน (Perceived Complement) 4) การรับรู้ถึงการใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use) 5) การรับรู้ถึงผลประโยชน์ใช้บริการ (Perceived Usefulness) 6) การรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้บริการ (Perceived Security) 7) ทัศนคติที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยี (Attitude towards Technology) 8) บรรทัดฐานของกลุ่มคนใกล้ชิด (Descriptive Norm) 9) บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm) 10) บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) 11) ความตั้งใจใช้บริการ (Behavior Intention) และ 12) พฤติกรรมการใช้บริการ (Usage Behavior) ของงานวิจัย แสดงในรูปที่ 2 ไว้ดังนี้

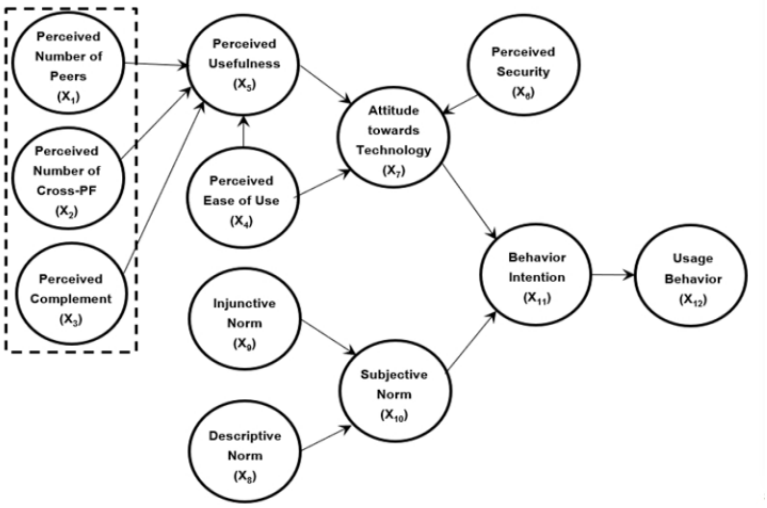
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านการรับรู้จำนวนผู้ใช้งาน การรับรู้จำนวนแพลตฟอร์มที่ใช้งาน การรับรู้ถึงองค์ประกอบที่สมบูรณ์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงการใช้งานง่าย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ถึงผลประโยชน์ใช้บริการ ของการใช้งานแอปพลิเคชัน ช้อปปี้เพย์

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงการใช้งานง่าย การรับรู้ถึงผลประโยชน์ใช้บริการ การรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อทัศนคติที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีของการใช้งานแอปพลิเคชัน ช้อปปี้เพย์

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านบรรทัดฐานของกลุ่มคนใกล้ชิด บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อปัจจัยด้านบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง ของการใช้งานแอปพลิเคชัน ช้อปปี้เพย์

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยี บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการ ของการใช้งานแอปพลิเคชัน ช้อปปี้เพย์

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้บริการของการใช้งานแอปพลิเคชัน ช้อปปี้เพย์



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี TAM + 2S

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้แอปพลิเคชัน ของการเลือกใช้งานแอปพลิเคชัน ช้อปปี้เพย์ ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จำนวน 437 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ใช้น้อยกว่า 1 เดือน	ใช้ 2 เดือนขึ้นไป	Total
ต่ำกว่า 15,000 บาท	54	53	107
	50.46%	49.54%	100%
15,001 - 50,000 บาท	109	130	239
	45.60%	54.40%	100%
50,001 - 200,000 ขึ้นไป	50	41	91
	54.95%	45.05%	100%
Total	**213**	**224**	**437**
	48.74%	51.26%	100%

จากตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 437 กลุ่มตัวอย่าง ของกลุ่มผู้ใช้บริการชำระเงินออนไลน์ในอีเพย์เมนต์แอปพลิเคชัน ในการทำธุรกรรมทางด้านการเงิน โดยกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจมาได้และใช้ในงานวิจัยนี้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ แบ่งตามประสบการณ์การใช้ และแบ่งตามรายได้เฉลี่ยของผู้บริโภค ออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท

ใช้น้อยกว่า 1 เดือน จำนวน 54 คน ใช้ 2 เดือนขึ้นไป จำนวน 53 คน รวมจำนวน 107 คน ส่วนเงินเดือน 15,001 – 50,000 บาท ใช้น้อยกว่า 1 เดือน จำนวน 109 คน ใช้ 2 เดือนขึ้นไป จำนวน 130 คน รวมจำนวน 239 และ เงินเดือน 50,001 – 200,000 บาทขึ้นไป ใช้น้อยกว่า 1 เดือน จำนวน 50 คน ใช้ 2 เดือนขึ้นไป จำนวน 41 คน รวมจำนวน 91 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับการยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน ช้อปปี้เพย์

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยสามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_5 = \beta_{5,0} + \beta_{5,1}X_1 + \beta_{5,2}X_2 + \beta_{5,3}X_3 + \beta_{5,4}X_4 + u_5$$

$$X_7 = \beta_{7,0} + \beta_{7,4}X_4 + \beta_{7,5}X_5 + \beta_{7,6}X_6 + u_7$$

$$X_{10} = \beta_{10,0} + \beta_{10,8}X_8 + \beta_{10,9}X_9 + u_{10}$$

$$X_{11} = \beta_{11,0} + \beta_{11,7}X_7 + \beta_{11,10}X_{10} + u_{11}$$

$$X_{12} = \beta_{12,0} + \beta_{12,11}X_{11} + u_{12}$$

โดยที่

X1 = การรับรู้จำนวนผู้ใช้งาน
X2 = การรับรู้จำนวนแพลตฟอร์มที่ใช้งาน
X3 = การรับรู้ถึงองค์ประกอบที่สมบูรณ์ในการใช้งาน
X4 = การรับรู้ถึงการใช้งานง่าย
X5 = การรับรู้ถึงผลประโยชน์ใช้บริการ
X6 = การรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้บริการ
X7 = ทัศนคติที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยี
X8 = บรรทัดฐานของกลุ่มคนใกล้ชิด
X9 = บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย
X10 = บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง
X11 = ความตั้งใจใช้บริการ
X12 = พฤติกรรมการใช้บริการ
u = ค่าเฉลี่ยของประชากร

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของผู้ตอบคำถามเป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 24 – 40 ปี สถานะโสด มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี/กำลังศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 15,000-50,000 บาท มีประสบการณ์การใช้แอปพลิเคชัน 2 เดือน ใช้ผ่านระบบมือถือ IOS ใช้วีเติม

เงิเข้าระบบแอปพลิเคชันโดยการหักบัญชีธนาคาร เวลาเฉลี่ยที่ใช้ก่อนโควิด-19 เดือนละ 1 – 2 ครั้ง เวลาเฉลี่ยที่ใช้หลังโควิด-19 เดือนละ 1 – 2 ครั้ง มีค่าใช้จ่ายชำระผ่านแอปพลิเคชันที่ใช้ก่อนโควิด-19 น้อยกว่า 101 - 500 บาท ค่าใช้จ่ายชำระผ่านแอปพลิเคชันที่ใช้หลังโควิด-19 101 - 500 บาท บริการที่มีการใช้งานสูงที่สุด ได้แก่ การช้อปปิ้งออนไลน์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของลูกค้าจากแบบสอบถาม พบว่า ด้านการรับรู้จำนวนของผู้ใช้งานต่อการรับรู้ถึงผลประโยชน์ใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.1895 มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการรับรู้จำนวนแพลตฟอร์มที่ใช้งาน ต่อการรับรู้ถึงผลประโยชน์ใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.0138 ส่วนกา รับรู้ถึงองค์ประกอบที่สมบูรณ์ในการใช้งานต่อการรับรู้ถึงผลประโยชน์การใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.3018 ส่วนการรับรู้ถึงการใช้งานง่ายต่อการรับรู้ถึงผลประโยชน์ต่อการใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.3233 โดยความสัมพันธ์นี้ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นการรับรู้จำนวนแพลทฟอร์มที่ใช้งาน ต่อการรับรู้ถึงผลประโยชน์ใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.0138 โดยความสัมพันธ์นี้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการรับรู้ถึงการใช้งานง่าย เท่ากับ 0.1731 การรับรู้ถึงผลประโยชน์ใช้บริการ เท่ากับ 0.2570 การรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้บริการ เท่ากับ 0.4304 โดยทั้งสามความสัมพันธ์นี้ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านกลุ่มบรรทัดฐานของกลุ่มคนใกล้ชิด และบรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย ต่อปัจจัยด้านบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.5373 และ 0.3429 ตามลำดับ โดยทั้งสองความสัมพันธ์นี้ส่งผลเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

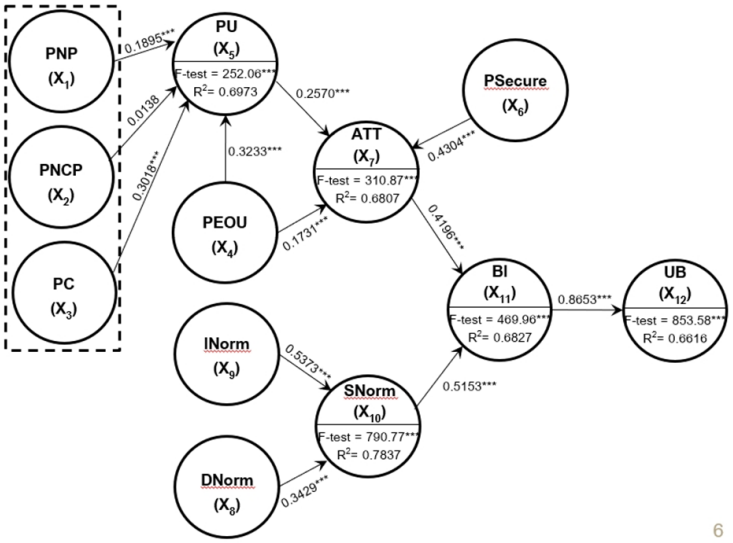
ด้านทัศนคติที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีต่อความตั้งใจใช้บริการ และบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงต่อความตั้งใจใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.4196 และ 0.5153 ตามลำดับ โดยทั้งสองความสัมพันธ์นี้ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความตั้งใจใช้บริการต่อพฤติกรรมการใช้บริการ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.8653 โดยความสัมพันธ์นี้ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PU	ATT	Snorm	BI	UB
PNP	0.1895***				
PNCP	0.0138				
PC	0.3018***				
PEOU	0.3233***	0.1731***			
PU		0.2570***			
Psecure		0.4304***			
ATT				0.4196***	
Dnorm			0.3429***		
Inorm			0.5373***		
Snorm				0.5153***	
BI					0.8653***
Constant	0.1567***	0.1268***	0.0970***	0.0612**	0.0989***
N	437	437	437	437	437
rss	2.3338	2.5403	2.8996	3.8118	4.6047
F	252.0656***	310.8735***	790.7745***	469.9681***	853.5871***
r2	0.7001	0.6829	0.7847	0.6841	0.6624
r2_a	0.6973	0.6807	0.7837	0.6827	0.6616

หมายเหตุ PNP = มุมมองจำนวนผู้ใช้งาน, PNC = มุมมองการใช้งานข้ามแพลตฟอร์ม, PC = มุมมองผลประโยชน์ที่ได้รับ, PE = มุมมองว่าใช้งานง่าย, PU = มุมมองว่ามีประโยชน์, PS = มุมมองด้านความปลอดภัย, ATT = ทัศนคติในการใช้งาน, DN = บรรทัดฐานจากบุคคลใกล้ชิด, IN = บรรทัดฐานจากบุคคลที่ติดต่อด้วย, SN = บรรทัดฐานจากทางสังคม, BI = ความตั้งใจที่จะใช้, UB = พฤติกรรมการใช้ * มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 4



รูปที่ 3 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ได้จากการทำแบบสอบถามออนไลน์ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต จากองค์ประกอบทั้ง 12 ตัว ได้แก่ 1) การรับรู้จำนวนผู้ใช้งาน 2) การรับรู้จำนวนแพลตฟอร์มที่ใช้งาน 3) การรับรู้ถึงองค์ประกอบที่สมบูรณ์ในการใช้งาน 4) การรับรู้ถึงการใช้งานง่าย 5) การรับรู้ถึงผลประโยชน์ใช้บริการ 6) การรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้บริการ 7) ทัศนคติที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยี 8) บรรทัดฐานของกลุ่มคนใกล้ชิด 9) บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย 10) บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง 11) ความตั้งใจใช้บริการ และ 12) พฤติกรรมการใช้บริการ ตามองค์ประกอบของ (TAM+2S) สรุปได้ว่า การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันอีเพย์เมนต์ช้อปปี้เพย์ของผู้ใช้ในเขตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีมากที่สุดคือ ด้านการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้านการรับรู้ถึงผลประโยชน์ใช้บริการ และ ด้านการรับรู้ถึงการใช้งานง่าย ตามลำดับ ปัจจัยรองลงมาคือ ทัศนคติต่อเทคโนโลยี และ บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง

การอภิปรายผล

ด้านการรับรู้ว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ ธัญพร อยู่สะอาด (2562, น. 68) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีในการเก็บเอกสารออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้ถึงการใช้งานง่าย การรับรู้ถึงผลประโยชน์ในการใช้บริการ การรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อทัศนคติที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการเทคโนโลยีการชำระเงินออนไลน์ในอีเพย์เมนต์แอปพลิเค และนันทิชา สูญสิ้นภัย (2562, น.1) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีหาเพื่อนออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า 2) ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยี บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการ ของผู้ใช้บริการชำระเงินออนไลน์ในอีเพย์เมนต์แอปพลิเคชัน ช้อปปี้เพย์

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

การที่ผู้ใช้บริการมีการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันช้อปปี้เพย์ นั้นผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้บริการเป็นอันดับแรก เนื่องจากรูปแบบการให้บริการเหล่านี้จะได้รับความนิยมสูงและมียอดผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นตามลำดับ แต่เจ้าของบัญชีกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์บางราย ยังมีความกังวลใจเมื่อมีข่าวการถูกหลอกลวงฉ้อโกงเกิดขึ้น โดยปัจจัยด้าน ความปลอดภัย และความเข้าใจ ในการใช้งานอย่างถูกต้องนั้นยังเป็นเรื่องที่ต้องรณรงค์ให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยหากธุรกิจต้องการกระตุ้นความตั้งใจใช้ของผู้ใช้บริการ ควรให้ความสำคัญกับการสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้น การสร้างทัศนคติที่ดีกับผู้ใช้บริการให้ความสนใจและเชื่อถือ จะช่วยชักจูงให้ผู้ใช้บริการเกิดความคล้อยตามส่งผลให้เกิดความตั้งใจที่จะใช้แอปพลิเคชัน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผศ.ดร.ศรีสมร ผ่องพุฒิ อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องในการเก็บข้อมูล ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

ธัญพร อยู่สะอาด. (2562). *การยอมรับเทคโนโลยีในการเก็บเอกสารออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

นันทิชา สูญสิ้นภัย. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีหาเพื่อนออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ. (2559). *สถาบันการเงินในยุคดิจิตอล. ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน. 1-5*. สืบค้นจาก https://www.gsb.or.th/getatta chment/8d7a5d95-b808-49b4-a871-7f985f1f7d38/2IN_hotissue_Digital _bank_detail .aspx.

ศุภวิทย์ หงส์อมรสิน. (2565). *ผู้อำนวยการ ช้อปปี้เพย์ (ประเทศไทย) จำกัด.* สืบค้นจาก https://www.brandage.com/ article/23644/ShopeePay)

Davis, F.D. (1989). Perceived Usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly.*

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชัน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting Satisfaction and Electronic Word-of-Mouth of Online Room Booking Applications in Bangkok and Vicinity

กนกวรรณ สุนสาย[1] และศรีสมร ผ่องพุฒิ[2]

Kanokwan Soonsai[1] and Srisamorn Phongphut[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: kanokwan.soo@rmutr.ac.th[1], srisamorn.pon@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยที่มาจากการประยุกต์แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของลูกค้าแบบอเมริกัน โดยวิธีการสำรวจข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 420 คน จากผู้ใช้บริการจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ด้านความคาดหวัง ด้านมุมมองคุณภาพ ด้านมุมมองคุณค่า ด้านมุมมองภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชัน และความพึงพอใจส่งผลต่อการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชัน ทั้งนี้ความพึงพอใจและการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ยังส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำในที่สุด

คำสำคัญ: ตัวแทนจองห้องพักออนไลน์ การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ โอกาสการกลับมาใช้ซ้ำ

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting satisfaction and Electronic Word-of-Mouth of online room booking applications in Bangkok and Vicinity. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 420 sampling of customers to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that customer expectations perceived quality perceived value and images positively affected of customer satisfaction and that customer satisfaction positively affected of

Electronic Word Of Mouth. However customer satisfaction and Electronic Word Of Mouth also has positive affect of re-visit of online room booking applications.

Keywords: Online Travel Agency, Electronic Word-of-Mouth : e-WOM and Re-Visit

บทนำ

ประเทศไทยนับเป็นหนึ่งในประเทศที่มีความงดงามที่สุดในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (SEA) โดยตอนบนของประเทศไทยมีภูมิประเทศเป็นภูเขาซึ่งถูกปกคลุมไปด้วยป่าไม้ทำให้มีอากาศค่อนข้างเย็นสบาย อีกทั้งมีความอุดมสมบูรณ์ของธรรมชาติและแหล่งประวัติศาสตร์มากมาย และตอนใต้ของประเทศไทยถูกปกคลุมด้วยที่ราบชายฝั่งซึ่งเป็นที่ตั้งของหาดทรายขาวอันงดงามจึงมักมีนักท่องเที่ยวหลั่งไหลมาตลอดปี ด้วยเหตุนี้การท่องเที่ยวจึงเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญและทำรายได้เข้าประเทศด้วยมูลค่ามหาศาลติดต่อกันมาเป็นเวลานานหลายปีและมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ระบุว่าประเทศไทยมีโอกาสต้อนรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 38,277,420 คน ขยายตัว 7.54% เมื่อเทียบกับปี 2560 ก่อให้เกิดรายได้ 2,007,503 ล้านบาท เติบโตขึ้น 9.63% (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561)

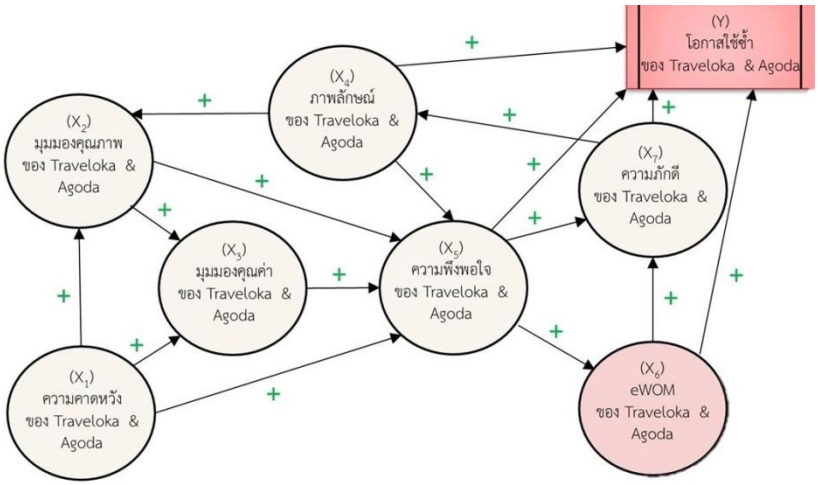
ปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีความก้าวหน้ามาก ทำให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจที่ได้นำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เป็นจำนวนมาก เช่น ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้น ส่งผลให้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการได้เปลี่ยนแปลงเพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยีที่ถูกสร้างขึ้น และสามารถเข้าถึงโลกออนไลน์ได้ด้วยตัวเองอย่างสะดวกและรวดเร็ว จึงถือกำเนิดธุรกิจใหม่เกิดขึ้นอย่าง OTA ย่อมาจากคำว่า Online Travel Agency เป็นผู้ให้บริการด้านการจองที่พักโรงแรมรวมถึงบริการด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ โดยทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการให้บริการโดยให้สมาชิกได้เจอกับผู้ให้บริการที่พัก ตั๋วเครื่องบิน บริการท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้โดยการนำเสนอสิทธิพิเศษ และโปรโมชั่นให้กับสมาชิก เพื่อตอบโจทย์พฤติกรรมผู้ใช้บริการยุคใหม่ที่มีการค้นหาข้อมูลก่อนการตัดสินใจซื้อและเปรียบเทียบหาข้อมูลทางด้านราคาเพื่อให้ได้ราคาที่ดีที่สุดที่สามารถจ่ายได้ อีกทั้งในปัจจุบันสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ที่เป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารรวมถึงส่งต่อข้อมูลข่าวสารถึงกันได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดเครื่องมือทางการตลาดที่เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์รูปแบบใหม่ เรียกว่า การสื่อสารแบบปากต่อปากบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Word-of-Mouth) หรือเรียกโดยย่อว่า eWOM ซึ่งถือเป็นข้อความหรือบทความที่มีข้อมูลมาจากประสบการณ์จริงโดยผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นสื่อกลางในการสื่อสารที่สำคัญทำให้การกระจายข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงการให้ผู้ใช้บริการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้ทั้งทางบวกและทางลบหรือการวิพากษ์วิจารณ์ ดังนั้น การสื่อสารแบบปากต่อปากบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมการเลือกใช้บริการที่พักของนักท่องเที่ยว โดยส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวมักจะอ่านบทความหรือความคิดเห็นของผู้ที่เคยใช้บริการที่แสดงความคิดเห็นลงบนสื่อสังคมออนไลน์ ก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการจองห้องพักโดยพิจารณาจากความน่าเชื่อถือของการสื่อสารปากต่อปากบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งส่งผลให้นักท่องเที่ยว

มีความมั่นใจในการเลือกใช้บริการจองห้องพักออนไลน์ ในตรงกันข้ามหากผู้ใช้บริการรู้สึกไม่พึงพอใจของบริการ ผู้ใช้บริการจะวิพากษ์วิจารณ์ในสิ่งที่ได้รับลงบนสื่อสังคมออนไลน์ และอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจการจองห้องพักออนไลน์ดังกล่าวได้

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชัน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กรอบแนวคิดงานวิจัย

ปัจจุบันการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อหรือเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยจึงได้ประยุกต์ใช้แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแบบอเมริกัน ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ด้วยการขยายแบบจำลองและเพิ่มองค์ประกอบ การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ และโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นตัวชี้วัดเชิงคุณภาพที่สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของแอปพลิเคชัน และเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชัน สามารถแสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัยความพึงพอใจ (ACSI) + eWOM + โอกาสใช้ซ้ำ ของผู้ใช้บริการจองห้องพักออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน

จากการศึกษากรอบแนวคิดงานวิจัยข้างต้น สามารถสร้างสมติฐานงานวิจัยได้ดังนี้

H_1 : ความคาดหวังและภาพลักษณ์ ส่งผลในเชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพของผู้ใช้บริการจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชัน

H_2 : ความคาดหวังและมุมมองคุณภาพ ส่งผลในเชิงบวกต่อมุมมองคุณค่าของผู้ใช้บริการจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชัน

H_3 : ความภักดีส่งผลในเชิงบวกต่อมุมมองภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชัน

H_4 : ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และมุมมองภาพลักษณ์ ส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชัน

H_5 : ความพึงพอใจส่งผลในเชิงบวกต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ผู้ใช้บริการจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชัน

H_6 : ความพึงพอใจและการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลในเชิงบวกต่อความภักดีผู้ใช้บริการจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชัน

H_7 : มุมมองภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ และความภักดีส่งผลในเชิงบวกต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชัน

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้บริการจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชัน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 420 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มอายุและประเภทของแอปพลิเคชันที่ใช้

กลุ่มอายุ	ประเภทของแอปพลิเคชัน		
	อโกด้า	ทราเวลโลก้า	รวม
Gen Z	36	35	71
	8.57%	**8.33%**	**16.90%**
Gen Y	89	88	177
	21.19%	**20.95%**	**42.14%**
Gen X	47	55	102
	11.19%	**13.10%**	**24.29%**
Gen BB	35	35	70
	8.33%	8.33%	16.67%
รวม	207	213	420
	49.29%	**50.71%**	**100.00%**

จากตารางที่ 1 ตารางกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มอายุและประเภทของแอปพลิเคชันที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 420 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการจองห้องพักออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันอโกด้าและทราเวลโลก้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจำนวนตัวอย่างที่จำแนกตามกลุ่มอายุให้เป็นกลุ่มย่อยและแต่ละกลุ่มมีจำนวนไม่ต่ำกว่า 30 คน ซึ่งเป็นจำนวนไม่น้อยเกินไปเพื่อสามารถใช้อ้างได้ว่ามีการแจกแ จงแบบปกติ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจมาได้และใช้ในงานวิจัยครั้งนี้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้

วิธีดำเนินการวิจัย

1. สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดงานวิจัยความพึงพอใจ การสื่อสารปากต่อปาก แบบอิเล็กทรอนิกส์ และโอกาสใช้ซ้ำ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้เสนออาจารย์ผู้สอน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน และความสอดคล้องกันของแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) และการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Cronbach alpha)

2. แบบสอบถามงานวิจัย ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยอาศัยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นการถามกลุ่มตัวอย่างผ่านแบบสอบถามออนไลน์ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ

3. การทดสอบเครื่องมือในงานวิจัย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำถามตามกรอบแนวคิดงานวิจัย โดยมีการวัดค่าของตัวแปรในแต่ละด้านได้ในระดับที่ดีพอสมควร โดยพิจารณาจากน้ำหนักของปัจจัย ที่สะท้อนจากค่าของตัวแปรในด้านต่าง ๆ ของทุกองค์ประกอบมีค่า 0.6-0.7 ซึ่งถือว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันมากจึงรวมเป็นองค์ประกอบของปัจจัยเดียวกันได้ และการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามพบว่า ค่า % Total Variance มีค่า 0.6-0.7 ถือว่าแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและมีความเชื่อถือได้ค่อนข้างอยู่ในเกณฑ์ที่ดีพอสมควร เนื่องจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์งานวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปและเขียนแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงและแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ ได้ดังนี้

X_{1i} = ตัวแปรอิสระ (Exogenous Variables) (1)

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta 24X_{4i} + \varepsilon_{2i} \quad (2)$$

$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i} \quad (3)$$

$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i} \quad (4)$$

$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i} \quad (5)$$

$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i} \quad (6)$$

$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i} \quad (7)$$

$$Y_i = f(\beta_{80} + \beta_{84}X_{4i} + \beta_{85}X_{5i} + \beta_{86}X_{6i} + \beta_{87}X_{7i}\ \varepsilon_{8i}) \quad (8)$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ คนที่ *i*

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้ใช้บริการ คนที่ *i*

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้ใช้บริการ คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการ คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คนที่ *i*

X_{6i} = การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ (eWOM) ของผู้ใช้บริการ คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้ใช้บริการ คนที่ *i*

Y_i = โอกาสการกลับมาใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการ คนที่ *i*

ε_{ji} = ค่าความคลาดเคลื่อนเชิงสุ่มของสมการที่ *j* คนที่ *i*

$f(\cdot)$ = ฟังก์ชั่นการแจกแจงแบบปกติเรียงลำดับ

โดยแบบจำลองสมการที่ 2 – 7 ประมาณค่าด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Square estimation : OLS) และแบบจำลองสมการที่ 8 ประมาณค่าด้วยวิธีความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood Estimation : MLE)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการจองห้องพักออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันอโกด้าและทราเวลโลก้า ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลของกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการสำรวจข้อมูลพื้นฐานและวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้านการเลือกใช้แอปพลิเคชันสำหรับใช้บริการ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการใช้บริการ พฤติกรรมการเลือกใช้บริการ จุดประสงค์ที่ใช้บริการ รวมถึงช่องทางรีวิวและแนะนำแอปพลิเคชัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงและแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ สามารถวัดได้ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (correlation coefficient) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากแบบสอบถาม พบว่า ด้านความคาดหวัง ด้านมุมมองคุณภาพ ด้านมุมมองคุณค่า และด้านมุมมองภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการ ส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.171 0.190 0.191 และ 0.265 ตามลำดับ โดยที่มุมมองภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือมุมมองคุณค่า มุมมองคุณภาพ และความคาดหวัง ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งผลในเชิงบวกต่อการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.817

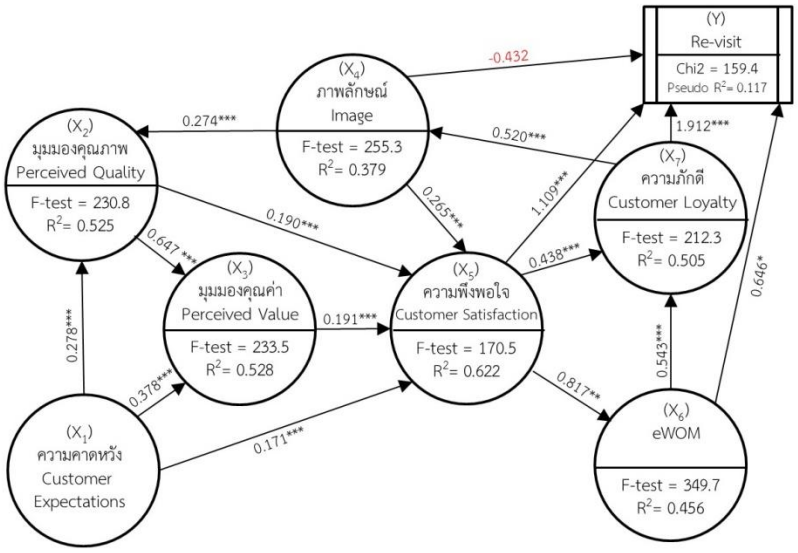
นอกจากนี้จากการศึกษายังพบว่าความพึงพอใจและการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ยังส่งผลในเชิงบวกต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำอีกด้วย โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงและแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ

	PQ	PV	IM	CSI	eWOM	CL	Re-Visit
CE	0.278***	0.378***		0.171***			
PQ		0.647***		0.190***			
PV				0.191***			
IM	0.274***			0.265***			-0.432
CSI					0.817***	0.438***	1.109***
eWOM						0.543***	0.646*
CL			0.520***				1.912***
Constant	0.421***	-0.105**	0.370***	0.149***	0.0806**	-0.0436	
cut1							-0.392
cut2							0.504**
cut3							0.742***
cut4							1.284***
cut5							1.876***
cut6							2.953***
Observation	420	420	420	420	420	420	420
RSS	4.845	11.18	13.60	5.809	12.24	15.25	
Log-likelihood	341.1	165.5	124.3	303.0	146.6	100.4	-599.1
F-test	230.8	233.5	255.3	170.5	349.7	212.3	
Chi2-Test							159.4
R-square	0.525	0.528	0.379	0.622	0.456	0.505	
Adj. R-Square	0.523	0.526	0.378	0.618	0.454	0.502	
Psuedo R2							0.117

หมายเหตุ CE=Customer Expectations, PQ=Perceived Quality, PV=Perceived Value, IM=Images, CSI=Customer Satisfaction, eWOM=Electronic Word Of Mouth CL=Customer Loyalty, Y=Re-visit

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลจากการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงและแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ

จากผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และมุมมองภาพลักษณ์ ส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจองห้องพักออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่าปัจจัยดังกล่าวยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้บริการมีความคาดหวังที่ดีต่อการใช้แอปพลิเคชัน รวมถึงผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อมุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และมุมมองภาพลักษณ์ อาจเกิดจากแอปพลิเคชันมีการจัดหมวดหมู่ของรายการที่ให้บริการไว้เป็นอย่างดี มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับที่พักถูกต้อง มีความทันสมัย มีความเสถียรและปลอดภัยสูง จึงทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าได้รับบริการอย่างคุ้มค่า รวมถึงมีภาพลักษณ์ที่ดีในเรื่องของการแสดงราคาที่ชัดเจน และมีโปรโมชั่นที่หลากหลาย หากผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าว และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างสม่ำเสมอ จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันได้

ความพึงพอใจส่งผลในเชิงบวกต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการจองห้องพักออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 หมายความว่า ปัจจัยดังกล่าวยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้บริการรู้สึกประทับใจจากการใช้บริการ จนทำให้เกิดความพึงพอใจในที่สุด ซึ่งความพึงพอใจล้วนมาจากปัจจัยด้านความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และมุมมองภาพลักษณ์ หากผู้ให้บริการสามารถพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อรักษาความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการได้ จะทำให้ผู้ใช้บริการมีการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์

ทั้งนี้ความพึงพอใจและการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ยังส่งผลในเชิงบวกต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำอีกด้วย กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อแอปพลิเคชัน จนนำไปสู่การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งถูกส่งไปยังบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้บุคคลเหล่านี้ได้รับรู้ถึงการใช้บริการจริงผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งจะส่งผลให้มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น และนำไปสู่โอกาสการกลับมาใช้ซ้ำ

ในที่สุด ด้วยเหตุนี้ความพึงพอใจและการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์จึงสะท้อนให้เห็นถึงโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำได้เป็นอย่างดี

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชัน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 420 คน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ด้านมุมมองคุณค่า และมุมมองภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชันส่งผลในเชิงบวกต่อการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และมุมมองภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของ สุรสิทธิ์ อุดมธนวงศ์ (2562, น. 64) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ตราสินค้าและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการจองโรงแรมผ่านแอปพลิเคชัน พบว่า ภาพลักษณ์ตราสินค้ามีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ เนื่องจากภาพลักษณ์ของตราสินค้าที่มีความน่าเชื่อถือนั้น มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการจองโรงแรมผ่านแอปพลิเคชัน เพราะทำให้เกิดความสะดวกสบายและประหยัดในการจองโรงแรม อีกทั้งภาพลักษณ์ของตราสินค้ายังมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ภาพลักษณ์ของตราสินค้าที่น่าสนใจนั้น ควรมีการจัดการส่งเสริมการขาย เช่น การให้โค้ดส่วนลด หรือมีการกำหนดราคาที่เหมาะสม เป็นต้น จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจเกิดขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของ วารุณี บุญคุ้ม และ กฤษฎา ฟักสังข์ (2564, น. 1173-1179) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยมีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อแพ็คเกจทัวร์ผ่านแอปพลิเคชัน อโกด้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ภาพรวมด้านการรับรู้คุณค่าอยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณค่าของแพ็กเกจทัวร์บนแอปพลิเคชันอโกด้ามีราคาที่คุ้มค่าเหมาะสมกับคุณภาพ นอกจากนี้ผู้บริการยังรู้สึกถึงความคุ้มค่าเมื่อได้กลับมาใช้คูปองส่วนลดจากการซื้อบริการต่าง ๆ บนแอปพลิเคชัน อโกด้า และภาพรวมด้านการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก สามารถอธิบายได้ว่าแอปพลิเคชันอโกด้ามีการให้บริการที่ตรงตามที่มีการโฆษณาไว้ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี อีกทั้งผู้ใช้บริการยังรับรู้ถึงคุณภาพบริการของแพ็กทัวร์บนแอปพลิเคชันอโกด้ามีการให้บริการการจองห้องพักที่ดีกว่าที่คิดไว้ และเกี่ยวข้องกับงานวิจัยของ ชมพูนท เติมประยูร (2561, น. 67-70) ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ตราสินค้า ส่วนประสมทางการตลาด และการร้องเรียนที่มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อเว็บไซต์อโกด้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ภาพลักษณ์ตราสินค้าด้านคุณค่ามีอิทธิพล

ต่อความภักดีของผู้ใช้บริการที่มีต่อตราสินค้า เนื่องจากผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่ที่เลือกใช้บริการเว็บไซต์สำรองห้องพักออนไลน์ ในการจองที่พักและเดินทาง มักจะคำนึงถึงความคุ้มค่าของราคา โดยจะทำการเปรียบเทียบราคาผ่านทางเว็บไซต์กับการจองผ่านทางช่องทางอื่น ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งราคาที่ดีที่สุด ดังนั้นภาพลักษณ์ด้านคุณค่าของเว็บไซต์อโกด้า จึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความภักดีให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการที่ใช้บริการกับทางเว็บไซต์

ความพึงพอใจส่งผลต่อการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการจองห้องพักผ่านแอปพลิเคชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของ รัชมงคล ทองหล่อ จรัลชัย บุญเพิ่ม ธนัท วัฒนวานิชย์กุล แพรวเนตร อุ่ยวงษ์ อรรญา มูลคำ และ อาภารัตน์ อังสุมาลิน (2564, น. 137-140) เรื่อง วาทกรรมคุณภาพการให้บริการที่ปรากฏบนแพลตฟอร์มตัวแทนให้บริการจองที่พักแรมแบบโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร: บริบทการสื่อสารแบบปากต่อปากบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วยวิธีวิทยาการวิเคราะห์เนื้อหา จากการวิจัยพบว่า วาทกรรมเริ่มต้นขึ้นจากผู้ใช้บริการได้รับคุณภาพการบริการจากผู้ประกอบการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด และสถานที่ พบว่า ผู้บริโภคได้แสดงมุมมองและความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายตัวแทนออนไลน์ ด้วยเหตุดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่าผู้ใช้บริการจะมีการสร้างวาทกรรมจากประสบการณ์ การเข้าใช้บริการ และระดับความพึงพอใจตลอดจนการแสดงความคิดเห็นผ่านการสร้างวาทกรรมเชิงบวกและเชิงลบ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการจะแบ่งปันข้อมูลความพึงพอใจ และประสบการณ์ที่เข้าใช้บริการในฐานะผู้ส่งสารผ่านช่องทางแพลตฟอร์มตัวแทนให้บริการจองที่พักแรม หากผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ดีตรงตามที่คาดหวัง ผู้ใช้บริการจะสร้างวาทกรรมในเชิงบวก และหากผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ไม่ดีหรือไม่ตรงตามที่คาดหวังไว้ ผู้ใช้บริการจะสร้างวาทกรรมในเชิงลบ เพื่อบอกต่อถึงเรื่องราวและแบ่งปันประสบการณ์ที่เกิดขึ้นถึงคุณภาพ และระดับความพึงพอใจ เพื่อบอกต่อหรือสร้างการรับรู้ไปยังผู้ใช้บริการรายอื่น

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด และเพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด ผู้ให้บริการควรพัฒนาแอปพลิเคชันอย่างสม่ำเสมอ โดยผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เรื่องแอปพลิเคชันมีการแสดงราคาที่ชัดเจน รองลงมาคือแอปพลิเคชันมีโปรโมชั่นที่หลากหลายและแอปพลิเคชันมีความเสถียรภาพและมั่นคง ตามลำดับ นอกจากนี้ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ด้านความคาดหวัง ด้านมุมมองคุณภาพ ด้านมุมมองคุณค่า และเพื่อเพิ่มฐานข้อมูลของผู้ใช้บริการหรือต้องการขยายตลาด ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับแอปพลิเคชันเรื่องการแสดงราคาที่ชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้ใช้บริการพึงพอใจกับการใช้บริการที่มีความสมราคา เนื่องจากการแสดงราคาที่ชัดเจนจะช่วยให้ผู้ใช้บริการได้ทราบจำนวนเงินที่ต้องจ่ายที่ชัดเจน หมายความว่าราคาที่แสดงนั้นเป็นราคาที่รวมภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ของโรงแรมหรือที่พัก นอกจากนี้ยังทำให้ผู้ใช้บริการรู้ว่าผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์ รวมถึงเป็นตัวช่วยในการวางแผนทางด้านการเงินของ

ผู้ใช้บริการได้อีกด้วยซึ่งหากสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างสม่ำเสมอ จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันได้ ซึ่งความพึงพอใจและการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้นจะส่งผลโดยตรงต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำในที่สุด

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ และเหล่าคณาจารย์ทุกท่านที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ช่วยตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของงานวิจัย รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ตลอดจนเจ้าหน้าที่สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ให้การสนับสนุนการศึกษาตลอดหลักสูตร และสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้

บรรณานุกรม

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2561). *ข้อมูลนำเสนอสถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศ ไตรมาสที่ 1 และ 4 ปี 2561 (จำแนกตามภูมิภาคและจังหวัด) (Domestic Tourism Statistics Q1-Q4 2018 (Classify by region and province)).* สืบค้นจาก https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=529.

ชมพูนท เติมประยูร. (2561). *ภาพลักษณ์ตราสินค้า ส่วนประสมทางการตลาด และการร้องเรียนที่มีอิทธิพลต่อความภักดีต่อเว็บไซต์ Agoda ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.* (สารนิพนธ์ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

รัชมงคล ทองหล่อ, จรัลชัย บุญเพิ่ม, ธนัท วัฒนวานิชย์กุล, แพรวเนตร อุ๋ยวงษ์, อรรญา มูลคำ, และอาภารัตน์ อังสุมาลิน. (2564). *วาทกรรมคุณภาพการให้บริการที่ปรากฏบนแพลตฟอร์มตัวแทนให้บริการจองที่พักแรมแบบโฮสเทลในเขตกรุงเทพมหานคร: บริบทการสื่อสารแบบปากต่อปากบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วยวิธีวิทยาการวิเคราะห์เนื้อหา. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 11*, 132-142.

วารุณี บุญคุ้ม และกฤษฎา ฟักสังข์. (2564). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อแพ็คเกจทัวร์ผ่านแอปพลิเคชันอโกด้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* (วิทยานิพนธ์). ปริญญาสารสนเทศศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต, กรุงเทพฯ.

สุรสิทธิ์ อุดมธนวงศ์. (2562). *ภาพลักษณ์ตราสินค้าและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการจองโรงแรมผ่านแอปพลิเคชัน. วารสารวิชาการเกษมบัณฑิต, 20*(2), 56-67.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธุรกรรมการเงิน ก่อนและหลังวิกฤตโควิด 19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting Customers Satisfaction on Service of Users of Application Mobile Banking Before and After the COVID-19 Epidemic in Bangkok Metropolitan and Its Vicinity

ศุภณัฐ ส้มพับ[1] และศิริพงษ์ สีใสไพร[2]

Supanuth Somphap[1] and Siripong Seesaipai[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: supanuth.som@rmutr.ac.t[1], siripong.see@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธุรกรรมการเงิน ช่วงก่อนและหลังวิกฤตโควิด 19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 520 คน จากลูกค้า เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธุรกรรมการเงิน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณค่า มุมมองคุณภาพ และ ภาพลักษณ์

คำสำคัญ: ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ธุรกรรมการเงิน

Abstract

This research aims to investigate the factors affecting the satisfaction of financial transaction application users, the period before and after the Covid 19 crisis in the metropolitan and metropolitan areas, with the conceptual framework of applied research based on American Customer Satisfaction Index Model Theory, survey method, and collect data using a hierarchical sampling method of 520 people from customers to respond to surveys and research. Breaking the data with a linear regression equation model, research has found that. Factors that significantly affect the satisfaction of financial transaction application users in the metropolitan area and the surrounding area include: Expectations, value perspectives, quality perspectives, and images.

Keywords: Customer expectation, Customer satisfaction, Financial transaction

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

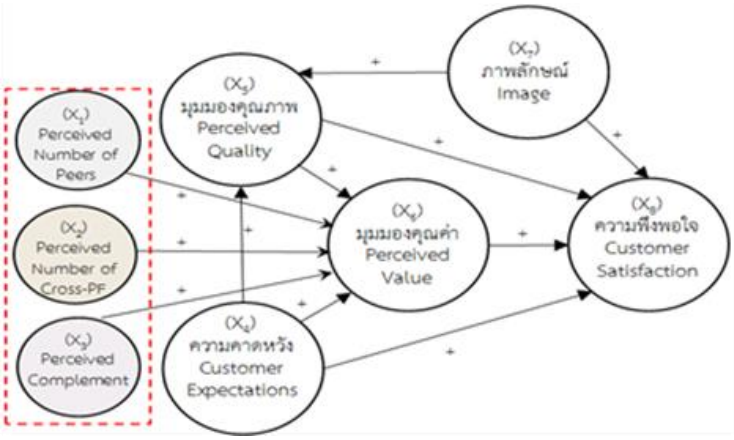
ในปัจจุบันเป็นยุคของกระแสที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแบบก้าวกระโดด เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้นทั้งในชีวิตประจำวัน การทำงาน และการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะการเติบโตของ Smartphone และ Mobile Device อื่น ๆ อย่าง Tablet เป็นที่จับตามองของนักธุรกิจทั่วโลกเพราะนั่นแสดงให้เห็นพฤติกรรมในการเข้าโลกออนไลน์ที่กำลังจะเปลี่ยนไปของผู้บริโภค นอกจากนี้ระบบปฏิบัติการของอุปกรณ์พกพาต่าง ๆ ไม่ได้แค่ให้ผู้ใช้เข้าโลกออนไลน์ผ่าน Web Browser เท่านั้น แต่ยังเปิดให้มีการสร้าง Application ต่าง ๆ เพื่อตอบโจทย์การใช้งานต่าง ๆ ทำให้ Mobile Application ได้รับความนิยมอย่างมากในปัจจุบัน

แนวโน้มการทำธุรกรรมทางด้านการเงินผ่านทางแอปพลิเคชันธุรกรรมการเงิน มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งธุรกรรมทางด้านการเงินผ่านทางแอปพลิเคชันธุรกรรมการเงิน เพิ่มสูงขึ้น และเมื่อเดือนพฤษภาคม 2564 ได้มีการเปิดผลสำรวจสัดส่วนผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งของผู้ใช้อินเตอร์เน็ตทั่วประเทศไทยที่มีอายุระหว่าง 16 – 64 ปี ใช้โมบายแบงก์กิ้งทุกเดือน มีสัดส่วนผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งมากถึง 68.1% ต่อจำนวนประชากรผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ทำให้ประเทศไทยใช้โมบายแบงก์กิ้งเป็นอันดับ 1 ของโลก มากกว่าประเทศเกาหลีใต้ ที่มีผู้ใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งคิดเป็น 64.0% และในประเทศโปแลนด์ มีผู้ใช้งานโมบายแบงก์กิ้งคิดเป็น 57.7% ซึ่งการเติบโตนี้ส่วนหนึ่งมาจากมาตรการต่าง ๆ ของภาครัฐที่ผลักดันให้คนไทยมีความคุ้นเคยกับการทำธุรกรรมผ่านโมบายแบงก์กิ้งมากขึ้น (ธรรมรักษ์, 2564 อ้างถึง ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564)

ดังนั้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ธนาคารเอ (Bank A) จึงได้มีการพัฒนา และปรับปรุงแอปพลิเคชันธุรกรรมการเงิน ให้ดียิ่งขึ้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธุรกรรมการเงิน ช่วงก่อนและหลังวิกฤตโควิด 19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ของธนาคารเอ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชัน และนำไปประยุกต์ใช้ในมีประสิทธิภาพมากขึ้น

กรอบแนวคิด ACSI ของงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน (ACSI) ที่ประกอบด้วยองค์ประกอบหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า คือ ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยความคาดหวังของลูกค้า จะเป็นปัจจัยที่กำหนด มุมมองต่อคุณภาพของสินค้าและบริการของลูกค้า และทั้งสองปัจจัยจะส่งผลต่อไปยังมุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการของลูกค้า โดยที่ปัจจัยทั้งสามจะส่งผลต่อเนื่องไปยังความพึงพอใจโดยรวมต่อสินค้าและบริการของลูกค้า ที่จะสามารถจัดทำต่อเป็นดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธุรกรรมการเงิน ซึ่งหากลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความภักดีต่อสินค้าและบริการจากลูกค้า แต่หากลูกค้าไม่พึงพอใจต่อสินค้าและบริการก็จะทำให้เกิดการร้องเรียน ซึ่งจะส่งผลในเชิงลบต่อความภักดีต่อสินค้าและบริการจากลูกค้าด้วยเช่นกัน โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน (ACSI) และแนวคิดผลกระทบเครือข่ายภายนอก (Network Externality)

H_1 : การรับรู้กับจำนวนของร้านค้า การรับรู้ความหลากหลายในการใช้แอปพลิเคชัน การรับรู้ประสิทธิภาพในการใช้บริการแอออปพลิเคชัน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับมุมมองคุณค่า

H_2 : ความคาดหวังและมุมมองภาพลักษณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพ

H_3 : ความคาดหวังและมุมมองภาพลักษณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณค่า

H_4 : ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และมุมมองภาพลักษณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริหาร

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคารเอในเขตกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 520 คน จึงทำการสำรวจข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์บนเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ส่งแบบสอบถามผ่านสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Line และ Facebook ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จากผู้ใช้บริการทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันธุรกรรมการเงินนี้ โดยทำการจำแนกตามการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธุรกรรมการเงินของธนาคารเอ

ตารางที่ 1 ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษา/ รายได้ต่อเดือน	**ไม่เกิน 30,000 บาท**	**30,001 – 50,000 บาท**	**50,001 บาท ขึ้นไป**	**รวม**
ต่ำกว่า/เทียบเท่า	205	94	32	331
ปริญญาตรี	61.9%	28.4%	9.7%	100.0%
เทียบเท่า/สูงกว่า	62	57	70	189
ปริญญาโท	32.8%	30.2%	37.0%	100.0%
รวม	267	151	102	520
	51.3%	29.0%	19.6%	100.0%

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการแอปพลิเคชันธุรกรรมการเงินของธนาคารเอที่ตอบแบบสอบถามงานวิจัยมากที่สุด คือ การศึกษาต่ำกว่ากว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 30,000

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตราวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน จากการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ของแบบสอบถามพบว่า % Total Variance มีค่าโดยรวมมากกว่า 0.7 ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและมีความน่าเชื่อถือได้ในระดับดีทุกปัจจัย

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาข้อมูลของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบสมมติฐานตามแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง โดยแบบจำลองที่ใช้ในงานวิจัยสามารถแสดงสมการตามกรอบแนวคิด ได้ดังนี้

$$X_5 = \beta_{50} + \beta_{54} X_4 + \beta_{57} X_7 + \mu_5$$

$$X_6 = \beta_{60} + \beta_{61} X_1 + \beta_{62} X_2 + \beta_{63} X_3 + \beta_{64} X_4 + \beta_{65} X_5 + \mu_6$$

$$X_8 = \beta_{80} + \beta_{84} X_4 + \beta_{85} X_5 + \beta_{86} X_6 + \beta_{87} X_7 + \mu_8$$

โดยที่

X_1 คือ การรับรู้กับจำนวนร้านค้าที่ร่วมกับแอปพลิเคชัน (Perceived Number of Peers)

X_2 คือ การรับรู้แอปพลิเคชันที่ใช้ร่วมกับแอปพลิเคชัน (Perceived Number of Cross-PF)

X_3 คือ การรับรู้บริการต่าง ๆของแอปพลิเคชัน (Perceived Complement)

X_4 คือ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน (Customer Expectation)

X_5 คือ มุมมองคุณภาพของแอปพลิเคชัน (Perceived Quality)

X_6 คือ มุมมองคุณค่าของแอปพลิเคชัน (Perceived Value)

X_7 คือ มุมมองภาพลักษณ์ของแอปพลิเคชัน (Perceived Image)

X_8 คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction Index)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 303 คน มีอายุ 24-38 ปี จำนวน 202 คน สถานภาพโสด จำนวน 302 คน การศึกษาระดับปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 231 คน มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 186 คน มีรายได้ในช่วง 15,001 ถึง 30,000 บาท จำนวน 193 คน

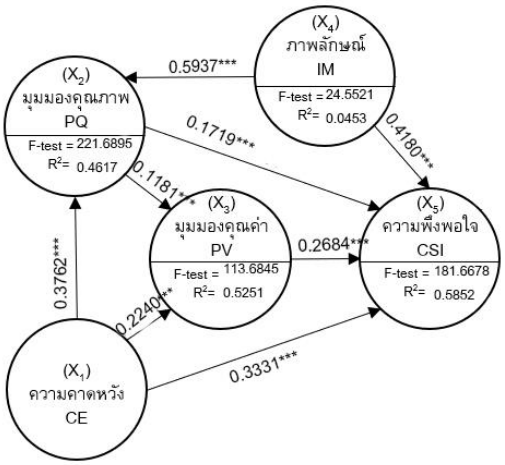
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธุรกรรมการเงิน ช่วงก่อนและหลังวิกฤตโควิด 19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลของธนาคารเอ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากความคาดหวังการรับรู้คุณค่าของบริการ การรับรู้คุณภาพ และภาพลักษณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านภาพลักษณ์ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด แสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI
PNP	0.2072***			
PNCP	0.2490***			
PC	0.2735***			
CE	0.3762***	0.2240***		0.3331***
PQ		0.1181***		0.1719***
PV				0.2684***
IM	0.5937***			0.4180***
CSI				
N	520.0000	520.0000	520.0000	520.0000
RSS	16.8847	15.2731	17.3920	16.6250
Log-Liklihood	153.2817	179.3631	145.5850	157.3109
F-test	221.6895	113.6845	24.5521	181.6678
p	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
Chi-square				
R^2	0.4617	0.5251	0.0453	0.5852
Adj R^2	0.4596	0.5205	0.0434	0.5820

หมายเหตุ PNP = Perceived Number of Peers , PNPF = Perceived Number of PF ,
PC = Perceived Complement, CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality,
PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction
* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 ,** มีนัยสำคัญทางสถิต 0.05 ,และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

จากตารางที่ 2 และรูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากแบบสอบถาม พบว่า สมมติฐานที่ 1 การรับรู้จำนวนร้านค้าที่ร่วมกับแอปพลิเคชัน การรับรู้ความหลากหลายในการใช้บริการแอปพลิเคชัน และการรับรู้ประสิทธิภาพในการใช้แอปพลิเคชัน ส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองคุณค่าของแอปพลิเคชัน สอดคล้องกับสมมติฐาน สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และภาพลักษณ์ ส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพ สอดคล้องกับสมมติฐาน สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและมุมมองคุณภาพ ส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองคุณค่า สอดคล้องกับสมมติฐาน และ สมมติฐานที่ 4 ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ สอดคล้องกับสมมติฐาน

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมากที่สุด คือ มุมมองภาพลักษณ์ รองลงมา คือ มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณภาพ และความคาดหวัง มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อผู้ใช้บริการ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่สรุปว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธุรกรรมการเงิน ช่วงก่อนและหลังวิกฤตโควิด 19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีค่าความสัมพันธ์เชิงบวกกับมุมมองคุณค่าของ แอปพลิเคชัน ธุรกรรมการเงินของธนาคารกรุงเทพ ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเป็นอย่างดี ผู้บริโภคมีความคาดหวังและภาพลักษณ์ที่ดีต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน ธุรกรรมการเงินของธนาคารกรุงเทพ ที่ได้รับเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทิมา ฉิมช้าง (2561) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันในด้านความเชื่อมั่น ด้านการเข้าถึงบริการ และด้านความปลอดภัยยกเว้นด้านการตอบสนองความต้องการ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธุรกรรมการเงิน ปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด ซึ่งธนาคารกรุงเทพ ผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน ควรมีการประชาสัมพันธ์สร้างภาพลักษณ์ ในการใช้แอปพลิเคชันของธนาคาร ให้ใช้งานได้สะดวก ทำธรุกรรมได้ง่ายและรวดเร็วมากขึ้น มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ในการทำธุรกรรมแต่ละครั้งพร้อมกับมีความปลอดภัยมากขึ้น เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี สร้างทัศนคติที่ดี ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและกลับมาใช้ซ้ำได้มากขึ้นกว่าเดิม

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ รศ.ดร.ธาตรี จันทรโคลิกา และศิริพงษ์ สีใสไพร ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แนะนำ ทั้งในเรื่องแนวคิดระเบียบวิธีวิจัยและแก้ไขตรวจทานข้อบกพร่องต่าง ๆ และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์เล่มนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

บรรณานุกรม

จันทิมา ฉิมช้าง. (2561). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินบนโทรศัพท์มือถือ* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

ธรรมรักษ์. (2564). *E-money กับการดำเนินนโยบายการเงิน (Electronic Money and Monetary Policy Implementation)*. ธนาคารแห่งประเทศไทย.

Leartvanangkul V. (2020). *Thai retail customer behavior on intention of using mobile banking according to a pandemic of covid19.* College of management, Mahidol University.

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้การใช้แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ ก่อนและหลังวิกฤตโควิด19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting the Decision to Use the Food Delivery Application Before and After the Covid-19 Crisis in Bangkok and its vicinity

วีรพล ปานณรงค์[1] และดร.ศิริพงษ์ สีใสไพร[2]

Weerapon Pannarong[1] and Siripong Seesaipai[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

พื้นที่ศาลายา จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: weerapon.pan@rmutr.ac.th[1], siripong.see@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้การใช้แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 404 คน จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้การใช้แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ก่อนและหลังวิกฤตโควิด 19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ทัศนคติต่อเทคโนโลยี บุคคลรู้จัก และพฤติกรรมการใช้งาน

คำสำคัญ: แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ ทัศนคติต่อเทคโนโลยี พฤติกรรมการใช้งาน

Abstract

The purpose of this research was to study the factors affecting the decision to use the food delivery application. in Bangkok and its vicinity. The conceptual framework of applied research from technology acceptance model, survey method, data collection by stratified sampling method of 404 people from food delivery application users. To answer the questionnaire and analyze the data with a linear regression model. The results showed that Factors that affect the decision to use the food delivery application Before and after the Covid-19 crisis in Bangkok and its vicinity The statistical significance consisted of attitude towards technology, acquaintance and usage behavior.

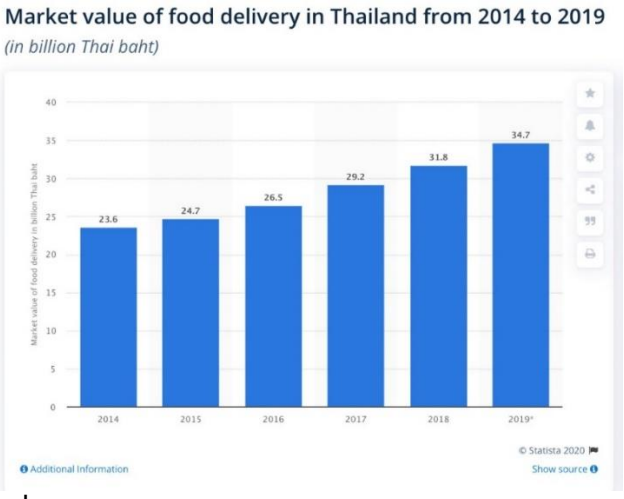
Keywords: food delivery application attitude towards technology usage behavior

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ได้สร้างผลกระทบให้กับทุกประเทศทั่วโลก ทั้งด้านเศรษฐกิจ สาธารณสุข ประเทศไทยเช่นเดียวกันได้รับ ผลกระทบไม่ต่างจากประเทศอื่น ๆ ทั่วโลก สถานการณ์ไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) เริ่มทวีความรุนแรงมากขึ้น สร้างความหวั่นวิตกให้กับคนในสังคม หลีกเลี่ยงการเดินทางออกจาก และหันมาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมมาสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันมากขึ้น จากเดิมที่นิยมไปเลือกซื้อด้วยตนเอง หรือ นั่งรับประทานอาหารที่ร้าน ซึ่งกลายเป็นความปกติใหม่ (New Normal) ที่สร้างอิทธิพลต่อการทำตลาดและการขายยุคใหม่มากขึ้น (อริญญา เถลิงศรี, 2563)

จากปัจจัยที่กล่าวข้างต้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนไป และจะเกิดธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการอยู่บ้านยาวนานขึ้น การมองหารูปแบบการรับประทานอาหารใหม่ ๆ จากเดิมที่ต้องเดินทางไปนั่งรับประทานที่ร้าน มาเป็นการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน ดังนั้น เมื่อสถานการณ์กลับเข้าสู่สภาวะปกติจะส่งผลพฤติกรรมของผู้บริโภคไม่เหมือนเดิม (อริญญา เถลิงศรี, 2563) และทำให้ธุรกิจบริการสั่งอาหารออนไลน์ที่เป็น Platform หรือ Application เติบโตมากขึ้น มีการแข่งขันที่มากขึ้นด้วยเช่นกัน โดยจากการสำรวจของ สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) หรือ ETDA (เอ็ตด้า) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคม ได้สำรวจพฤติกรรมทางออนไลน์ เรื่อง “การใช้บริการ Online Food Delivery ของคนไทย”เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรม ช่องทาง เหตุผล ในการสั่งอาหารทางออนไลน์ของคนไทยว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร และท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีผลต่อการใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์หรือไม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ สนับสนุนข้อมูลในการแผนและนโยบายด้านอีคอมเมิร์ซและธุรกรรมออนไลน์ต่อไป จากการสำรวจที่มีผู้ตอบทางออนไลน์ เป็นผู้ใช้บริการสั่งอาหารออนไลน์ถึง 85% ส่งผลให้มูลค่าตลาดฟู้ดเดลิเวอรีในไทยระหว่างปี 2014-2019 เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แสดงในรูปที่ 1



รูปที่ 1 มูลค่าตลาดฟู้ดเดลิเวอรีในไทยระหว่างปี 2014-2019

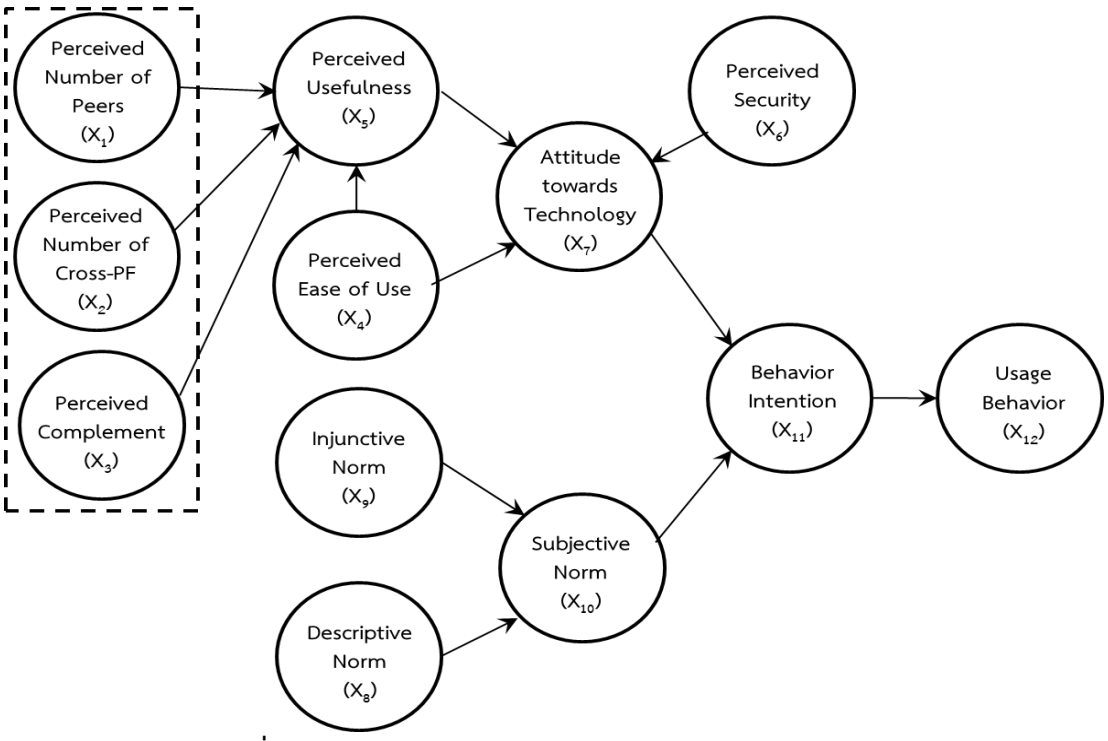
ที่มา: https://thestandard.co/thai-food-delivery-business/

ส่วนในปี 2563 นี้ที่เดิมทีมีการประเมินในตอนต้นกันไว้ว่า ตลาดฟู้ดเดลิเวอรีไทยอาจจะเติบโตจากปีก่อนที่ประมาณ 84% อย่างไรก็ดี เมื่อสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 ได้ทวีคูณความรุนแรงมากขึ้น ก็เท่ากับเป็นการบีบทางอ้อมให้ผู้บริโภคจำนวนมากต้องหันมาพึ่งพาทางเลือกของบริการการสั่งอาหารรูปแบบนี้มากขึ้นไปด้วย จนส่งผลให้มีการปรับการประเมินอัตราการเติบโตของตลาดนี้ในปี 2563 ว่าน่าจะขยับขึ้นไปอยู่ที่ประมาณ 100-200%

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลที่มีต่อการยอมรับและปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมใช้เทคโนโลยีสำหรับการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ ในช่วงระยะเวลาก่อนและหลังวิกฤตโควิด 19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาพัฒนาด้านวิชาการต่อไป

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) นำมาบูรณาการกับทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) และแนวคิดตลาดสองด้าน (2S) มาใช้เพื่อการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันธนาคาร โดยได้เพิ่มแนวคิดการรับรู้ความปลอดภัยซึ่งเป็นถือเป็นปัจจัยหนึ่งของการยอมรับเทคโนโลยีที่เกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงิน ดังนั้นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาจะประกอบด้วย 12 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้จำนวนของผู้ใช้งาน การรับรู้จำนวนการใช้งานข้ามแพลตฟอร์ม รับรู้ส่วนเติมเต็ม การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน รับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัยทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยี บรรทัดฐานคนใกล้ชิด บรรทัดฐานกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย บรรทัดฐานของบุคคลอ้างอิง ความตั้งใจใช้แอปพลิเคชัน พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดงานวิจัยการยอมรับเทคโนโลยี TAM+2S

H1: ปัจจัยด้านการรับรู้จำนวนของผู้ใช้งาน การรับรู้จำนวนการใช้งานข้ามแพลตฟอร์ม รับรู้ส่วนเติมเต็ม การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อปัจจัยการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน

H2: ปัจจัยด้านรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน รับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัยส่งผลต่อปัจจัยด้านทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยี

H3: ปัจจัยด้านบุคคลใกล้ชิด บุคคลที่เกี่ยวข้องส่งผลต่อปัจจัยบรรทัดฐานบุคคลอ้างอิง

H4: ปัจจัยด้านทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยี บรรทัดฐานบุคคลอ้างอิง มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยความตั้งใจใช้เทคโนโลยี

H5: ปัจจัยด้านความตั้งใจใช้เทคโนโลยีส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยี

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 404 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	รวม
Gen Z-Y	189	58	247
	77%	23%	100%
GEN X-BaBy Boomer	125	32	157
	80%	20%	100%
รวม	314	90	404

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ ที่ตอบแบบสอบถามงานวิจัยมากที่สุด คือ กลุ่มGEN Z-Y ต่ำกว่า ปริญญาตรี จำนวน 189 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 และส่วนที่ 3 เป็นมาตราวัด Likert Scale เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ ก่อน-หลังวิกฤตโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการสร้างดัชนีวัดระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ผู้ใช้แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ จากแบบสอบถามด้วยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย พบว่าทุกตัวแปลของแต่ละปัจจัย มีค่า Factor Loading มากกว่า 0.5 ถือว่าตัวแปรทุกตัวสามารถสะท้อนปัจจัยพอใช้ เพราะปัจจัยทุกตัวมีค่า % Total variance มากกว่า 0.5 และตัวแปรทุกตัวมีความสอดคล้องกันเพราะมีค่า Cronbach Alpha มากกว่า 0.5

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาข้อมูลของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบสมมติฐานตามแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง โดยแบบจำลองที่ใช้ในงานวิจัยสามารถแสดงสมการตามกรอบแนวคิด ได้ดังนี้

สมการตามกรอบแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี (TAM+2S)

$$X_5 = \beta_{5,0} + \beta_{5,1}X_1 + \beta_{5,2}X_2 + \beta_{5,3}X_3 + \beta_{5,4}X_4 + u_5$$

$$X_7 = \beta_{7,0} + \beta_{7,4}X_4 + \beta_{7,5}X_5 + \beta_{7,6}X_6 + u_7$$

$$X_{10} = \beta_{10,0} + \beta_{10,8}X_8 + \beta_{10,9}X_9 + u_{10}$$

$$X_{11} = \beta_{11,0} + \beta_{11,7}X_7 + \beta_{11,10}X_{10} + u_{11}$$

$$X_{12} = \beta_{12,0} + \beta_{12,11}X_{11} + u_{12}$$

โดยที่ X_1 คือ รับรู้จำนวนของผู้ใช้งาน (Perceived Number of Peers)

X_2 คือ รับรู้จำนวนการใช้งานข้ามแฟลตฟอร์ม (Perceived Number of Cross-PF)

X_3 คือ รับรู้ส่วนเติมเต็ม (Perceived Complement)

X_4 คือ รับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use)

X_5 คือ รับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน (Perceived Usefulness)

X_6 คือ รับรู้ความปลอดภัย (Perceived Security)

X_7 คือ ทัศนคติต่อการยอมรับเทคโนโลยี (Attitude towards Technology)

X_8 คือ บรรทัดฐานคนใกล้ชิด (Descriptive Norm)

X_9 คือ บรรทัดฐานกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm)

X_{10} คือ บรรทัดฐานกลุ่มคนอ้างอิง (Descriptive Norm)

X_{11} คือ ความตั้งใจใช้แอปพลิชัน (Behavior Intention)

X_{12} คือ พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน (Usage Behavior)

u_j คือ ตัวรบกวนเชิงสุ่ม (Random Disturbance Term) ของแบบจำลองที่ j

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น กลุ่มช่วงเจเนอร์เรชัน GEN Z – Y ระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ แอพพลิเคชัน GRAB FOOD จำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มตัวอย่างอายุมีระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ แอพพลิเคชัน GRAB FOOD ได้แก่ ช่วง Gen Z-Y ได้ให้ความสำคัญกับทัศนคติต่อเทคโนโลยี การรับรู้จำนวนผู้ใช้งาน และบุคคลใกล้ชิด มากกว่า Gen X-Baby Boomer

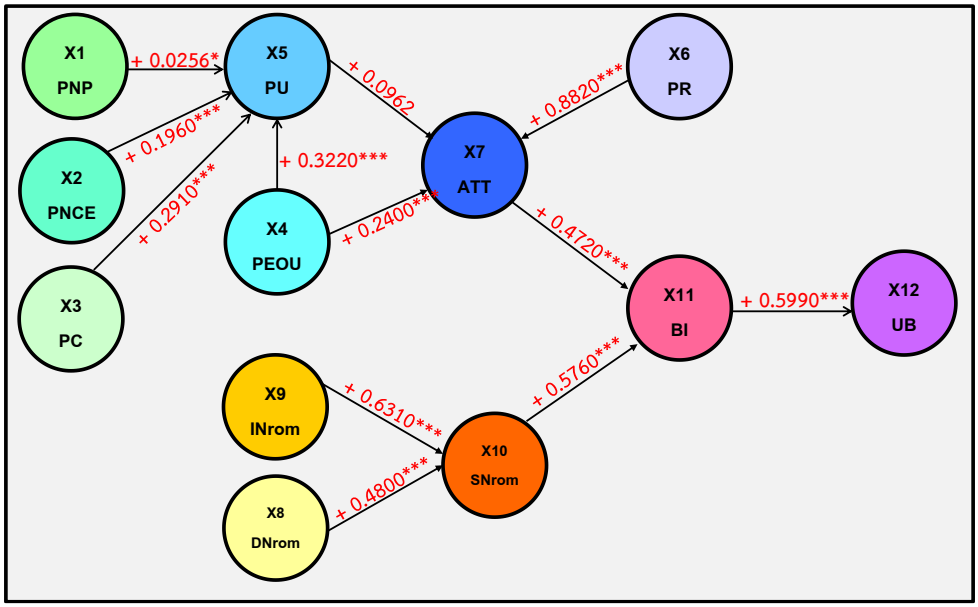
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Table5					
	PU	Att	SNorm	BI	UB
PNP	0.0256				
PNCP	0.1960***				
PC	0.2910***				
PEOU	0.3220***	0.2400***			
PU		0.0962			
PR		0.8820***			
Att				0.4720***	
Dnorm			0.4800***		
Inorm			0.6310***		
Snorm				0.5760***	
BI					0.5990***
Constant	0.1510***	-0.2340***	-0.1310***	-0.0704***	0.3850***
Obs.	404	404	404	404	404
RSS	2.2270	4.3910	3.0070	6.4480	5.0210
F-test	359.0000	419.2000	872.5000	525.9000	670.0000
R-square	0.7830	0.7590	0.8130	0.7240	0.6250
Adj.R-Square	0.7800	0.7570	0.8120	0.7230	0.6240
="* p<.1	*** p<.01"				

หมายเหตุ PNP = Perceived Number of Peers , PNPF = Perceived Number of PF , PC = Perceived Complement , PEOU = Perceived Ease of Use , PU = Perceived Usefulness , PS = Perceived Security , ATT = Attitude towards Technology , Dnorm = Descriptive Norm , Inorm = Injunctive Norm , Snorm = Subjective Norm , BI = Behavior intention , UB = Usage Behavior

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 3 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิด

จากตารางที่ 2 และรูปที่ 3 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้การใช้แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ ก่อน-หลังวิกฤตโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 1 พบว่า การรับรู้จำนวนของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ส่วนปัจจัยการรับรู้จำนวนการใช้งานข้ามแฟลตฟอร์ม รับรู้ส่วนเติมเต็ม รับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ของการใช้งาน สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 พบว่า ด้านรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน รับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยี สอดคล้องกับสมมติฐาน สมมติฐานที่ 3 พบว่า ด้านบุคคลใกล้ชิด บุคคลที่เกี่ยวข้อง มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อบรรทัดฐานบุคคลอ้างอิง สอดคล้องกับสมมติฐาน สมมติฐานที่ 4 พบว่า ด้านทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยีและบรรทัดฐานบุคคลอ้างอิง มีความสัมพันธ์เชิงบวกส่งผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชัน สอดคล้องกับสมมติฐาน สมมติฐานที่ 5 พบว่า ด้านความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน สอดคล้องกับสมมติฐาน

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้การใช้แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ ก่อนและหลังวิกฤตโควิด 19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้แบบจำลองตามกรอบแนวคิด การยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานTechnology Acceptance Model (TAM) สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

การเปรียบเทียบระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ แอปพลิเคชัน GRAB FOOD จำแนกตามกลุ่มเพศ และระดับการศึกษา สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างอายุมีระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GRAB FOOD ได้แก่ Gen Z-Y ได้ให้ความสำคัญกับทัศนคติต่อเทคโนโลยี การรับรู้จำนวนผู้ใช้งานและบุคคลใกล้ชิด มากกว่า Gen X-Baby Boomer และกลุ่มตัวอย่างระดับการศึกษามีระดับการยอมรับเทคโนโลยีของแอปพลิเคชัน GRAB FOOD ได้แก่ ปริญญาตรีขึ้นไป ให้ความสำคัญมากกับปัจจัย ทั้ง 19 ตัว

การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ แอปพลิเคชัน GRAB FOOD ของผู้ใช้บริการก่อนและหลังวิกฤตโควิด 19 สรุปได้ว่า พฤติกรรมการใช้งาน แอปพลิเคชัน GRAB FOOD ก่อนและหลัง Covid 19 มีพฤติกรรมการใช้งานก่อนโควิดน้อยกว่าหลังโควิด อย่างมีนัยทางสถิติ โดยดูค่าทางสถิติ PSChi , Gamma และ S Rho เป็นการใช้งานที่แตกต่างกัน ในทิศทางที่เพิ่มขึ้น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ แอปพลิเคชัน GRAB FOOD สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 12 ปัจจัย มีปัจจัยที่ผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GRAB FOOD รับรู้จำนวนของผู้ใช้งาน รองลงมาคือ พฤติกรรมการใช้งาน ซึ่งการรับรู้จำนวนผู้ใช้งาน สอดคล้องกับกรอบแนวคิดและสมมติฐาน เพราะผู้ใช้บริการมีความคำนึงถึงปัจจัยผลกระทบในการใช้ชีวิตทั้งก่อนและหลังโควิด

อภิปรายผลการศึกษา

เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ แอปพลิเคชัน GRAB FOOD ของผู้ใช้บริการก่อนและหลังโควิด 19 ผู้ใช้งานมีพฤติกรรมการใช้งาน ก่อนและหลังที่แตกต่างกัน พฤติกรรมการใช้งานหลังโควิดเพิ่มขึ้นจากเดิมอย่างเห็นได้ชัด โดยสอดคล้องกับการวิเคราะห์ ได้ศึกษา พฤติกรรมลูกค้าในสภาวะการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVIC พบว่า ก่อน COVID-19 มีการใช้บริการ แอปพลิเคชัน GRAB FOOD ประมาณร้อยละ 30 และในช่วง COVID-19 พวกเขาชอบใช้ แอปพลิเคชัน GRAB ในการสั่งอาหารและสินค้าอยู่ที่ ร้อยละ 70 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการ แอปพลิเคชัน GRAB FOOD เพิ่มขึ้นร้อยละ 40 ซึ่งเหมือนกับผลงานวิจัยนี้กล่าวคือ เวลาเฉลี่ยที่ใช้งาน ความถี่ในการใช้งาน ค่าใช้จ่ายที่ชำระ มีทิศทางเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี แอปพลิเคชัน GRAB FOOD ของผู้ใช้บริการ ให้ความสำคัญกับทัศนคติต่อเทคโนโลยี ในเรื่องเป็นความคิดที่ดีและมีความคุ้มค่าในการใช้แอปพลิเคชัน GRAB FOOD โดยสอดคล้องกับกรอบแนวคิดสอดคล้องกับทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (Theory of Reasoned Action : TRA) และงานวิจัย ที่พบว่าปัจจัยด้านทัศนคติที่มีผลต่อการยอมรับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเป็นส่วนใหญ่ในเรื่อง การซื้ออาหารและสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน GRAB FOOD เป็นสิ่งที่เป็นประโยชน์ ซึ่งเหมือนกับผลงานวิจัยนี้กล่าวคือ การใช้ แอปพลิเคชัน GRAB FOOD เป็นความคิดที่ดีและมีความปลอดภัยต่อการใช้งาน

ข้อเสนอแนะ

สำหรับผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน GRAB FOOD ผู้ใช้บริการที่มีอายุสูง ควรพัฒนาการเรียนรู้แอปพลิเคชันให้ทันต่อเทคโนโลยี

สำหรับพนักงานที่ให้บริการลูกค้า บุคคลอื่นที่ผู้ใช้บริการติดต่อด้วย มีผลต่อการยอมรับแอพพลิเคชัน แอปพลิเคชัน GRAB FOOD โดยเฉพาะกลุ่ม 19-38 ปี มีการติดต่อกับพนักงานโดยตรง พนักงานควรเสนอแนะความสามารถของแอพพลิเคชันให้กลุ่มอายุช่วงนี้ เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจวิธีการใช้งานและมีทัศนคติที่ดีต่อแอปพลิเคชัน

สำหรับการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ควรมีการโฆษณาแนะนำ ผ่านสื่อออนไลน์เพิ่มด้วยว่าคุณสมบัติต่าง ๆ ช่วยให้เราประหยัดเวลาแล้วยังมีการตรวจสอบยอดเงินการทำธุรกรรมย้อนหลังได้ทันที มีความปลอดภัย เช่น มีระบบการ Log in ที่ปลอดภัยการยืนยันตัวตนก่อนใช้งาน ความน่าเชื่อถือของระบบและมีระบบการแจ้งเตือนการทำธุรกรรม เป็นต้น

สำหรับรัฐบาล ด้วยสถานการณ์โควิด 19 ทำให้พฤติกรรมการใช้บริการทางแอปพลิเคชัน GRAB FOOD เปลี่ยนแปลงผู้ใช้บริการหันมาใช้แอปพลิเคชัน GRAB FOOD มากขึ้น แทนการออกไปนอกบ้านเพื่อป้องกันการติดเชื้อที่สุ่มเสี่ยงต่อสภาพแวดล้อม ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน เข้าใจถึงวิธีการใช้งานแอพพลิเคชัน แอปพลิเคชัน GRAB FOOD รวมถึงการให้ความรู้ในการใช้งานที่ถูกต้อง

งานวิจัยในอนาคต ศึกษากลุ่มลูกค้าธุรกิจเพิ่ม ด้วยการศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นเพียงลูกค้าบุคคลที่ใช้แอพพลิเคชั่น GRAB FOOD และยกระดับ การจัดการ ให้ครอบคลุมทั่วโลก

กิตติกรรมประกาศ

วิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาช่วยเหลือ และดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดียิ่งจาก รศ.ดร.ธาตรี จันทรโคลิกา ประธานกรรมการ ผศ.ดร.กอบกูล จันทรโคลิกา และ ดร.ศิริพงษ์ สีใสไพร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ให้ข้อเสนอแนะ ตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง ติดตามความก้าวหน้า และช่วยเหลือผู้จัดทำตลอดมาตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณไว้เป็นอย่างสูงยิ่งที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้จัดทำได้ประสบผลสำเร็จด้วยดี

บรรณานุกรม

กฤชฐา ตรูวิเชียร. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของผู้บริโภคในการใช้บริการร้านอาหารญี่ปุ่นในศูนย์การค้า เซ็นทรัล เวิลด์*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

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

ณัธภัชร เฉลิมแดน. (2563). *พฤติกรรมผู้บริโภคในการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่ผ่านโมบายแอปพลิเคชันช่วงเกิดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ในเขตกรุงเทพมหานคร.* สืบค้นจาก www.tci-thaijo.org

ผู้จัดการออนไลน์. (2562). *Grab Food ปัจจัยช่วย แกร็บโต 10 เดือน ยอดเรียกใช้งานรวม 120 ล้านครั้ง*. สืบค้นจาก https://mgronline.com/cyberbiz/detail/9620000107136

โพสทูเดย์. (2562). *การเติบโตของตลาดฟู้ดเดลิเวอร์รี*. สืบค้นจาก https://www.posttoday.com/finance-stock/columnist/602101

ศูนย์อัจฉริยะเพื่ออุตสาหกรรมอาหาร. (2562). *ธุรกิจอาหารเดลิเวอรี่ในประเทศไทย*. สืบค้นจาก http://fic.nfi.or.th/MarketOverviewDomesticDetail.php?id=269

สำนักงานข่าวอีไฟแนนซ์ไทย. (2563). *ข่าวหุ้นล่าสุด : ศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดธุรกิจร้านอาหารปี 63 รายได้หาย 2.65 - 3.65 หมื่นล้านบาท*. สืบค้นจาก https://www.efinancethai.com/LastestNews/LatestNewsMain.aspx?id=TlYrc25Wa014alU9

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). *ETDA เผย คน Gen - Y สั่งอาหารออนไลน์มากสุด และกว่า 40% สั่งเพราะหวั่นโควิด-19*. สืบค้นจาก https://www.etda.or.th/content/online food-delivery-survey-during-the-prevention-of-covid-19.htm

ปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิ้งก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors in the Acceptance of Mobile Banking Technology before and after the COVID-19 Crisis in the Bangkok Metropolitan Region

สมพล สวัสดิ์สุขสิริ[1] และศิริพงษ์ สีใสไพร[2]

Sompol Sawatsuksiri[1] and Siripong Seesaiprai[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail : sompol.saw@rmutr.ac.th[1], siripong.see@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี วิธีการสำรวจเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 401 คน จากกลุ่มผู้ที่ใช้หรือเคยใช้บริการแอพพลิเคโมบายแบงก์กิ้ง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญประกอบด้วย บรรทัดฐานของบุคคลรู้จักความตั้งใจใช้ บรรทัดฐานของบุคคลอื่น การรับรู้ความปลอดภัย การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน และการรับรู้จำนวนของผู้ใช้งาน

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี โมบายแบงก์กิ้ง โควิด-19

Abstract

This research aims to study the factors affecting the technology acceptance level of mobile banking application users before and after the COVID-19 crisis. in the Bangkok Metropolitan Region There is a conceptual framework and theory about technology acceptance survey method, collect data by using a hierarchical sampling method of 401 people from a group of people who have used or used to use the mobile banking app in the Bangkok Metropolitan Region To answer the questionnaire and analyze the data with a linear regression model. The results revealed that factors affecting the technology acceptance of mobile banking application users before and after the COVID-19 crisis in the Bangkok Metropolitan Region significantly consists of norms of acquaintances intention to use the norm

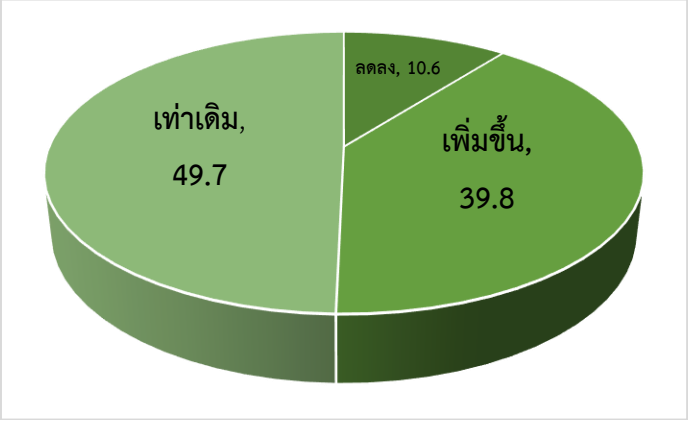
of another person safety awareness Perceived Usefulness and perception of the number of users

Keywords: Technology acceptance, Mobile Banking, Covid-19

บทนำ

ในปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีอิทธิพลและเป็นปัจจัยหลักของการดำเนินชีวิตของมนุษย์และมีบทบาทสำคัญต่อการแข่งขันในด้านธุรกิจ ส่งผลทำให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจและมีผลต่อการให้บริการขององค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ มากขึ้น เนื่องจากในยุคนี้สามารถใช้เทคโนโลยีที่เรียกว่า อินเตอร์เน็ต เพื่อให้เกิดประโยชน์ในด้านต่าง ๆ รวมไปถึงการทำธุรกรรมการเงินแบบออนไลน์ ทำให้เกิดความสะดวกของผู้ใช้บริการ ดังนั้นเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและการแข่งขัน สถาบันการเงินแต่ละแห่งได้นำนวัตกรรมและเทคโนโลยี นำมาประยุกต์ใช้ จึงคิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ ทำให้ในปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินได้มากมายและหลากหลายรูปแบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Internet Banking และ Mobile Banking ซึ่งเป็นบริการทางการเงินแห่งยุคดิจิทัลที่นิยมแพร่หลายในปัจจุบัน และยังเป็นตัวกระตุ้นสังคมไร้เงินสด (Cashless Society)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค โควิด-19 ในประเทศไทย ซึ่งเป็นโรคติดต่อที่มีการแพร่เชื้อจากคนสู่คนผ่านทางฝอยละอองจากจมูกหรือปากซึ่งขับออกมาจากผู้ป่วยไอหรือจาม จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลให้เกิดการเว้นระห่างทางสังคม (Social Distancing) ขึ้น รวมไปถึงการจำกัดจำนวนผู้ใช้บริการภายในสาขาและทำให้หลาย ๆ บริษัท มีมาตรการทำงานแบบ Work Form Home จึงเป็นเหตุที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของผู้ใช้บริการด้านธุรกรรมการเงินให้เข้าสู่ยุคดิจิตอลอย่างรวดเร็ว รวมถึงการทำธุรกรรมการเงินแบบไร้การสัมผัส (Contactless Payment) เพิ่มมากขึ้น ตามรูปที่ 1



รูปที่ 1 การใช้ Mobile Banking และ E-Wallet หลังการแพร่ระบาด โควิด-19 ในไทยคลี่คลาย

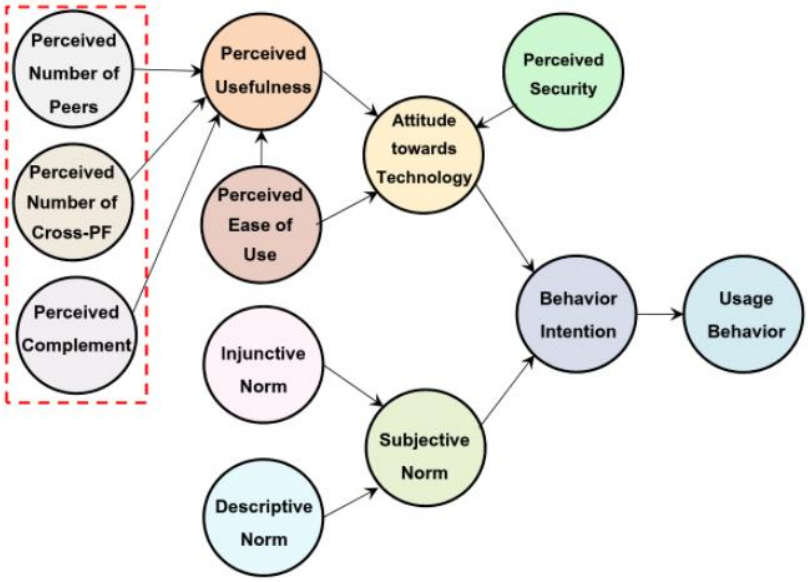
โดยทางธนาคารไทยพาณิชย์ได้มีการเปิดเผยถึงตัวเลขผู้ใช้บริการในช่องทางแอปพลิเคชัน ที่เพิ่มขึ้นมามากกว่า 200,000 ราย รวมมียอดทำธุรกรรมเฉลี่ย 135 ล้านรายการต่อเดือน และมีการบริจาคผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน สูงขึ้นถึง 10 เท่า โดยเหตุวิกฤต โควิด-19 ทำให้ผู้คนหลีกเลี่ยงการจับเงินสดและงดเดินทางออกจากบ้านโดยไม่จำเป็น

กรอบแนวคิดงานวิจัย

ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผล (The Theory of Reasoned Action - TRA) เป็นทฤษฎีที่คิดค้นโดย Fishbein และ Ajzen (1975) ซึ่งกล่าวถึงพฤติกรรมโดยทั่วไปของมนุษย์ว่า “การกระทำ ทุกอย่างของมนุษย์เกิดจากการใช้เหตุผลและข้อมูลประกอบการตัดสินใจว่าจะกระทำ หรือไม่กระทำสิ่งใด

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model - TAM) เป็นทฤษฎีที่คิดค้นโดย Davis , Bagozzi และ Warshaw (1989) ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดของ TRA โดย TAM จะเน้นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ซึ่งปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM +2S) แม้ว่าทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี TAM จะเป็นทฤษฎีที่มีอิทธิพลต่อการพยากรณ์และอธิบายการยอมรับเทคโนโลยีที่ได้การยอมรับอย่างกว้างขวางที่กล่าวมาแล้วข้างต้นแต่ทฤษฎี TAM ยังมีข้อบกพร่องในการชี้เฉพาะความคิดเห็นของผู้ใช้งาน ดังนั้นจึงมีการเพิ่มแนวคิดเกี่ยวกับ Two-Sided Market อธิบายเกี่ยวกับตัวกลางที่เป็นแพลตฟอร์มทางเศรษฐกิจที่มีกลุ่มผู้ใช้งานสองกลุ่มโดยทั้งสองกลุ่มนี้ได้รับประโยชน์ร่วมกัน



รูปที่ 2 กรอบแนวคิด TAM+2S

H_1 ปัจจัยด้านการรับรู้จำนวนของผู้ใช้งาน การรับรู้จำนวนการใช้งานข้ามแพลตฟอร์ม รับรู้ส่วนเติมเต็ม การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อปัจจัยการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน

H_2 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้บริการ การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ และการรับรู้ความปลอดภัยส่งผลเชิงบวกต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน

H_3 บรรทัดฐานของคนใกล้ชิด คนในครอบครัว และเพื่อนฝูง และบรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย ส่งผลในเชิงบวกต่อบรรทัดฐาน ของกลุ่มคนอ้างอิง

H_4 ทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน และ บรรทัดฐานของกลุ่มคนอ้างอิง ส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน

H_5 ความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชันส่งผลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้แอปพลิเคชันเคชันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 401 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

อายุ/ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าป.ตรี-ป.ตรี	สูงกว่าป.ตรี	รวม
Gen X ,Gen Y	184	78	262
	70.23%	29.77%	100%
Gen Z , Baby Boomer	63	76	139
	45.32%	54.68%	100%
รวม	247	154	401
	61.6%	38.4%	100%

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แยกตามอายุและระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการโดยทำการสุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน SCB Easy ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 401 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจมาได้และใช้ในงานวิจัยนี้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ สามารถแบ่งความถี่ในการใช้บริการของผู้บริโภคออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มอายุที่อยู่ในกลุ่มประชากร Gen X , Gen Y ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีถึงเทียบเท่าปริญญาตรี 70.23% ,กลุ่มประชากร Gen X , Gen Y ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี 29.77% และกลุ่มประชากรที่อยู่ใน Gen Z , Baby Boomer ที่มีระดับ

การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีถึงเทียบเท่าปริญญาตรี 45.32% ,กลุ่มประชากรที่อยู่ใน Gen Z , Baby Boomer ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี 54.68%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือใช้ในการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามคำถามแบบปลายปิด (Closed-ended questionnaire) จาการค้นคว้าจากเอกสารและทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยีโมบายแบงก์กิงก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำถามตามกรอบแนวคิด TAM+ 2S ของงานวิจัย โดยมีปัจจัยทั้ง 12 ปัจจัยที่เป็นแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้งาน Mobile Banking ก่อน- หลัง Covid 19 โดยมีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ย เป็นตัวแปรจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ มีส่วนสัมพันธ์ต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking สามารถนำมาใช้ในงานวิจัยได้และวัดค่าตัวแปรในแต่ละด้านได้ในระดับที่ดี โดยเมื่อพิจารณาด้วยน้ำหนักของปัจจัย (Factor Loading) ที่สะท้อนจากค่าของตัวแปรในด้านต่าง ๆ ของทุกองค์ประกอบมากกว่า 0.7 ซึ่งถือว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันมากจึงรวมเป็นองค์ประกอบของปัจจัยเดียวกัน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยสามารถแสดงได้ ดังนี้

สมการตามกรอบแนวคิด การยอมรับเทคโนโลยี (TAM+ 2S)

$$X_5 = \beta_{5,0} + \beta_{5,1}X_1 + \beta_{5,2}X_2 + \beta_{5,3}X_3 + \beta_{5,4}X_4 + u_5$$

$$X_7 = \beta_{7,0} + \beta_{7,4}X_4 + \beta_{7,5}X_5 + \beta_{7,6}X_6 + u_7$$

$$X_{10} = \beta_{10,0} + \beta_{10,8}X_8 + \beta_{10,9}X_9 + u_{10}$$

$$X_{11} = \beta_{11,0} + \beta_{11,7}X_7 + \beta_{11,10}X_{10} + u_{11}$$

$$X_{12} = \beta_{12,0} + \beta_{12,11}X_{11} + u_{12}$$

โดยที่ X_1 คือ รับรู้จำนวนของผู้ใช้งาน

X_2 คือ รับรู้จำนวนการใช้งานข้ามแฟลตฟอร์ม

X_3 คือ รับรู้ส่วนเติมเต็ม

X_4 คือ รับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน

X_5 คือ รับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน

X_6 คือ รับรู้ความปลอดภัย

X_7 คือ ทัศนคติต่อการยอมรับเทคโนโลยี

X_8 คือ บรรทัดฐานคนใกล้ชิด

X_9 คือ บรรทัดฐานกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย

X_{10} คือ บรรทัดฐานกลุ่มคนอ้างอิง

X_{11} คือ ความตั้งใจใช้แอปพลิชัน

X_{12} คือ พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีถึงเทียบเท่าปริญญาตรี จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.6 และ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 ซึ่งโดยส่วนใหญ่มีช่วงอยู่ในระหว่าง Gen X และ Y ที่อยู่ในระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีถึงเทียบเท่าปริญญาตรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

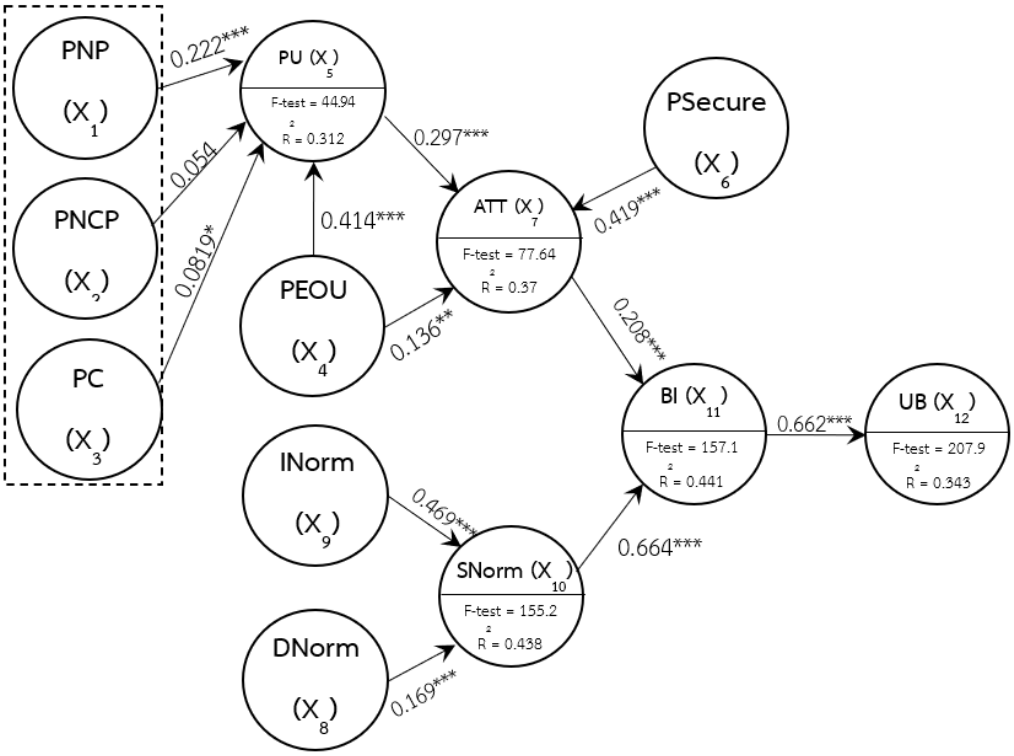
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากแบบสอบถาม พบว่า บรรทัดฐานของบุคคลรู้จัก ความตั้งใจใช้บรรทัดฐานของบุคคลอื่น การรับรู้ความปลอดภัย การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน และการรับรู้จำนวนของผู้ใช้งาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญ โดยบรรทัดฐานของบุคคลรู้จักเป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงที่สุด แสดงผลไว้ดัง ตารางที่ 2 และรูปที่ 3

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงด้วยวิธีการประมาณค่า OLS

	PU	ATT	Snorm	BI	UB
PNP	0.222***				
PNCE	0.0538				
PC	0.0819*				
PEOU	0.414***	0.136**			
PU		0.297***			
PR		0.419***			
ATT				0.208***	
Dnorm			0.169***		
Inorm			0.469***		
Snorm				0.664***	
BI					0.662***
Constant	0.184***	0.101**	0.325***	0.0941**	0.276***
N	401	401	401	401	401
rss	10.44	11.51	4.658	7.37	11.08
F	44.94	77.64	155.2	157.1	207.9

r2	0.312	0.37	0.438	0.441	0.343
r2_a	0.305	0.365	0.435	0.438	0.341

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 3 ผลประมาณค่าแบบจำลองตามกรอบแนวคิด

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีเพียง 11 ปัจจัยที่มีผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่สอดคล้องกับกรอบแนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี ยกเว้นปัจจัยรับรู้จำนวนการใช้งานข้ามแพลทฟอร์มไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่สอดคล้องกับกรอบแนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี

การอภิปรายผล

จากปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้งก่อนและหลังวิกฤตโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญานันทน์ ศรีสกุลกาญจน์ (ชญานันทน์, 2560, น.5) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน SCB EASY ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์ศรีนครินทร์ ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะประชากรส่วนบุคคลที่ประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่มีความต่างกันทำให้มีการส่งผล

ต่อการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชาดา ไม้เงินงาม (วิชาดา, 2562, น.1) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือ ประกอบไปด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันประเภท Mobile Baking ของผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญกับการใช้งานแอปพลิเคชันที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีความสะดวก มีความปลอดภัย และรองรับช่องทางการชำระแบบเงินผ่านแอปพลิเคชัน ดังนั้นธุรกิจต้องสร้างความน่าเชื่อถือและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีประสบการณ์ที่ดีและบอกต่อเป็นวงกว้างได้

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ รศ.ดร.ธาตรี จันทรโคลิกา ดร.จุฑามาศ วงศ์กันทรากร และ ดร.ศิริพงษ์ สีใสไพร ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำและแก้ไขตรวจทานข้อบกพร่องต่าง ๆ จนบทความฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์และสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยจึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

บรรณานุกรม

ชญานันทน์ ศรีสกุลกาญจน์. (2560). *รายงานการวิจัยเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน SCB EASY ของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สาขาซีคอนสแควร์ศรีนครินทร์.* มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิชาดา ไม้เงินงาม. (2562). *รายงานการวิจัยเรื่องพฤติกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการกลุ่มเจเนอเรชั่นเอ็กซ์ในเขตบางแค กรุงเทพมหานคร.* มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอีวอลเลตในอีมาร์เกตเพลสแอปพลิเคชัน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

Factors Affecting Satisfaction in Using e-Wallets in E-Market Place Applications in Bangkok and Surrounding Areas

ศิริลักษณ์ แจ่มเรือน[1] และศิริพงษ์ สีใสไพร[2]

Sirilix Jamruean[1] and Siripong Seesaipri[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: siriluxjamruean@hotmail.com[1], siripong.see@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอีวอลเลตในอีมาร์เกตเพลสแอปพลิเคชัน ออนไลน์ ก่อนและหลังโควิด ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของผู้บริโภคของอเมริกัน วิธีการสำรวจข้อมูลเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ จำนวน 402 คน จากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการอีวอลเลตในอีมาร์เกตเพลสแอปพลิเคชัน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ตัวแปรทวินามการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ความคาดหวังและการแนะนำ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ อีวอลเลต อีมาร์เกตเพลส แอปพลิเคชัน

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer factors affecting satisfaction in using e-Wallets in E-Market place applications in bangkok and surrounding areas of conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 402 sampling of customers to answer self-reported questionnaire. ntly affected customer factors affecting customer factors affecting satisfaction in using e-Wallets in E-Market place applications in bangkok and surrounding of Image, Quality, Perceived Value Perceived Expectation and Customer Suggessions

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, satisfaction

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิค-19 สร้างความเปลี่ยนแปลงในหลายด้าน ทำให้ผู้คนต้องเร่งพฤติกรรมสู่ยุค New Normal คือการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นส่วนใหญ่ของชีวิตประจำวัน โดยดิจิทัลจะเข้ามาช่วยแก้ไข และอำนวยความสะดวกในการเว้นระยะห่างทางสังคม เพื่อลดการสัมผัส โดยกิจกรรมและธุรกรรมออนไลน์ มีอัตราการเติบโตและมีผู้ใช้จำนวนมากเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ การเปลี่ยนแปลงของนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร การเรียนและทำงานผ่านระบบออนไลน์ รวมถึงการซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน แทนการเดินเข้าห้างสรรพสินค้า ก็สามารถทำได้โดยง่ายผ่านโลกออนไลน์ทั้งหมด ซึ่งจากการพัฒนาเทคโนโลยี เติบโตมาเป็นยุคอิเล็กทรอนิกส์หรือยุคดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ใช้เงินสดลดลง อันเนื่องมาจากความกังวลต่อการเชื้อไวรัสที่อาจมาจากธนบัตร และผู้บริโภคทั่วไปก็เริ่มมีความคุ้นเคยกับการใช้ Mobile Banking และ e-Wallet มากขึ้น

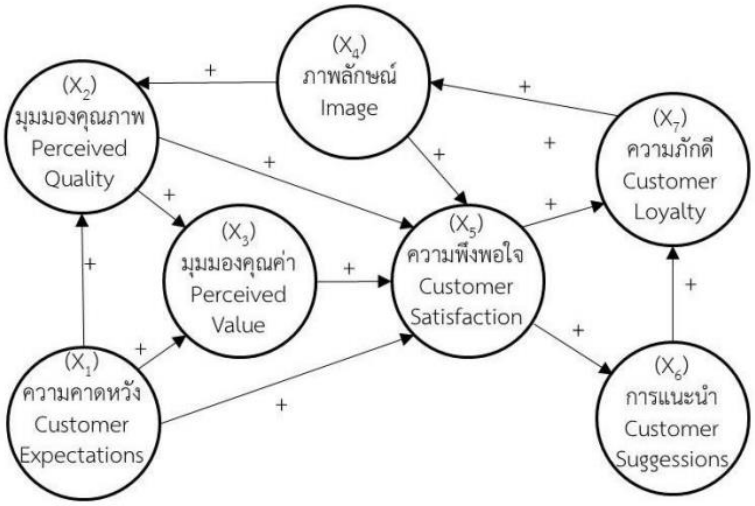
เนื่องจากการเติบโตของการใช้งาน e-Money ส่วนหนึ่งมาจากธุรกิจ e-Wallet ผู้ให้บริการ e-Wallet อย่าง True Money, Rabbit Line Pay และอื่น ๆ ที่มีการแข่งขันในการให้บริการผ่านฟีเจอร์ที่หลากหลายในการใช้บริการและการชำระทั้งออนไลน์และออฟไลน์ที่มีความหลากหลายและเป็นจุดรับบริการที่สอดคล้องกับชีวิตประจำวันของผู้บริโภค พร้อมแคมเปญ โปรโมชั่นต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความถี่ให้กับผู้ใช้บริการ ให้ยอมเปิดแอปพลิเคชันมือถือเพื่อจ่ายเงินค่าสินค้า และบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางe-Wallet แทนการใช้เงินสดและแอปโมบายแบงกิ้งจากธนาคารค่ายต่าง ๆ เพราะธุรกิจนี้การที่ผู้บริโภคใช้งานแอปพลิเคชันในใช้บริการและการชำระค่าสินค้าและบริการยิ่งถี่เท่าไร นั่นหมายถึงประสบการณ์ในการใช้งานที่มากขึ้น และกลายเป็นความคุ้นเคยจนเคยชินที่จะหยิบมือถือเปิดแอปขึ้นมาเป็นแอปหลัก เพื่อในการการชำระค่าสินค้าและบริการในจำนวนเงินที่มากขึ้นแทนเงินสด และแอป e-Wallet และ Mobile Banking ของคู่แข่ง โดยสิ่งที่ทุกแบรนด์แข่งขันในรูปแบบคล้าย ๆ กันคือขยายฟีเจอร์ในการให้บริการ จุดรับชำระที่ให้ลูกค้าสามารถหยิบแอปขึ้นมาใช้ทุกวัน และแคมเปญโปรโมชั่นที่ให้สิทธิพิเศษมากกว่าเงินสด

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอีวอลเลตในอีมาร์เกตเพลสแอปพลิเคชัน ดังนี้ งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอีวอลเลตในอีมาร์เกตเพลสแอปพลิเคชัน โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการอีวอลเลตในอีมาร์เกตเพลสแอปพลิเคชัน โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถาม

กรอบแนวคิด ACSI ของงานวิจัย

กรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน American Customer Satisfaction Index (ACSI) สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้โดยมุ่งเน้น ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอีวอลเลตในอีมาร์เกตเพลสแอปพลิเคชัน ซึ่งจากการศึกษาแบบจำลองนี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยอธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายความถึง

ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้ใช้บริการอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากได้รับการบริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะส่งผลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้วยเช่นกัน ซึ่งตามผลการศึกษาวิจัยของ เพ็ญนภา จรัสพันธ์ (2557, น.9-14) เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบายเซอร์วิส เซ็นเตอร์: ศึกษากรณีจี เนท โมบายเซอร์วิส 17 สาขา จันทบุรี พบว่าความพึงพอใจจะเกิดขึ้นหรือไม่ขึ้นอยู่กับการให้บริการขององค์กรประกอบกับระดับ ความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ โดยความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมุติฐานของงานวิจัยดังนี้

H1 : ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ ส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพ

H2 : ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองคุณค่า

H3 : ความภักดี ส่งผลเชิงบวกต่อภาพลักษณ์

H4 : ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ

H5 : ความพึงพอใจ ส่งผลเชิงบวกต่อการแนะนำ

H6 : ความพึงพอใจ และการแนะนำ ส่งผลเชิงบวกต่อความภักดี

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้บริการอีวอลเลตในอีมาร์เกตเพลสแอปพลิเคชัน จำนวน 402 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ โดย จำแนกตามประเภทตามอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / พนักงานของรัฐ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพอื่น ๆ ซึ่งจำแนกตามความถี่ของผู้ใช้งานออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ความถี่ในการใช้งานน้อยกว่า 1 เดือน และความถี่ ในการใช้งานมากกว่า 1 เดือน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	ความถี่ในการใช้แอปพลิเคชัน		
	น้อยกว่า 1 เดือน	มากกว่า 1 เดือน	รวม
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / พนักงานของรัฐ	41	77	118
	35%	65%	100%
พนักงานบริษัทเอกชน	76	88	164
	46%	54%	100%
อื่น ๆ	67	53	120
	56%	44%	100%
รวม	184	218	402
	46%	54%	100%

จากตารางที่ 1 พบว่า องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจได้และใช้ในงานวิจัยนี้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ โดยกลุ่มตัวอย่างมีองค์ประกอบจากประชากรทุกกลุ่มย่อยมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันตามประเด็นที่ศึกษา เนื่องจากผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความจำเป็นหรือความถี่ในการใช้งานที่แตกต่างกัน โดยจำแนกตามความถี่ของผู้ใช้บริการอีวอลเลตในอีมาร์เกตเพลสแอปพลิเคชัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ/ความภักดีธุรกิจ

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$
$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$
$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$
$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$
$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$
$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{6i} = การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

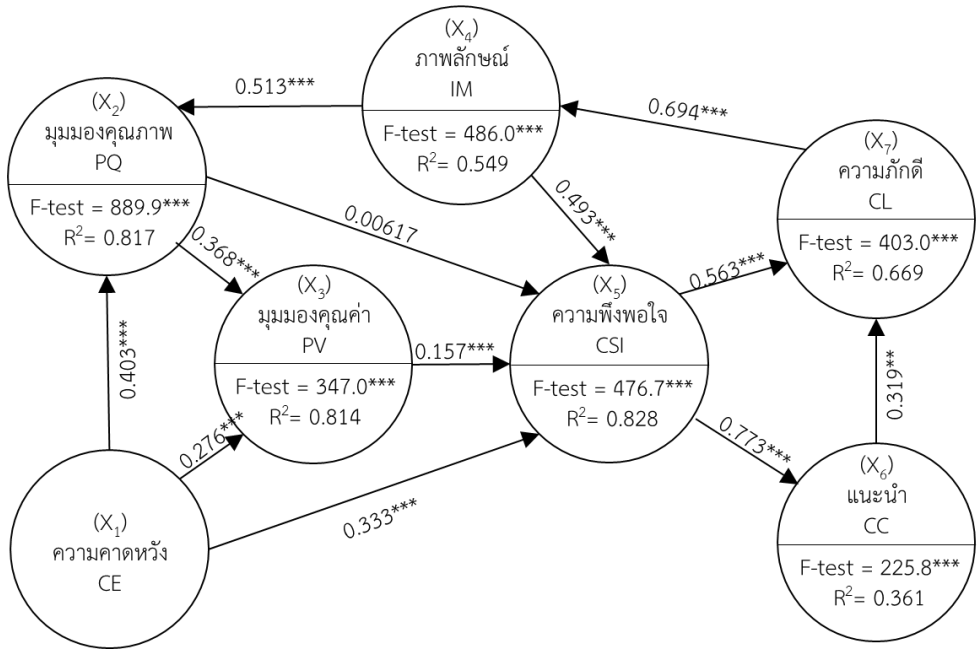
แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุ 24-38 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาระดับปริญญาตรี ทำอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ในช่วง 15,001 ถึง 30,000 บาท โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชัน มากกว่า 1 เดือน มีช่วงเวลาในการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันช่วงต้นเดือนเป็นส่วนมาก ที่มีความถี่ในการใช้งานใช้งาน เดือนละ 1-2 ครั้ง มีค่าใช้จ่ายในแต่ละครั้ง อยู่ที่ 101-500 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และภาพลักษณ์ของอีวอลเลตในอีมาร์เกตเพลสแอปพลิเคชัน ส่งผลในเชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพของแอปพลิเคชัน และมุมมองคุณภาพ ส่งผลในเชิบวกต่อมุมมองด้านการรับรู้คุณค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ถือว่ายอมรับสมมุติฐาน โดยความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับมุมมองคุณภาพมากที่สุด กล่าวคือ ผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน จำเป็นต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดี เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้ผู้ใช้บริการ อันจะส่งผลให้ ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจว่าการใช้บริการอีวอลเลตในอีมาร์เกตเพลสแอปพลิเคชันได้อย่างมีคุณภาพ โดยมุมมองคุณภาพมีความสัมพันธ์กับมุมมองคุณค่ามากที่สุด กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้บริการมองว่าการใช้บริการอีวอลเลตในอีมาร์เกตเพลสแอปพลิเคชันมีคุณภาพที่ดีแล้ว ก็จะส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าของผู้ใช้บริการ

ความภักดีของผู้ใช้บริการอีวอลเลตในอีมาร์เกตเพลสแอปพลิเคชัน ส่งผลในเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของอีวอลเลตในอีมาร์เกตเพลสแอปพลิเคชัน อีกทั้ง ภาพลักษณ์ และมุมมองคุณค่าของแอปพลิเคชัน ส่งผลในเชิงบวกต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ถือว่ายอมรับสมมุติฐาน กล่าวคือ หากผู้ให้บริการอีวอลเลตในอีมาร์เกตเพลสแอปพลิเคชัน สามารถสร้างความภักดีของผู้ใช้บริการได้ ก็จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีในการใช้งานแอปพลิเคชัน และส่งผลให้มีการบอกต่อสิ่งดี ๆ ที่ได้รับจาก จากใช้งานแอปพลิเคชันไปยังบุคคลอื่น ซึ่งถือเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ที่ดีโดยผู้ใช้บริการสามารถรับรู้คุณค่าจากการนำเสนอภาพลักษณ์ที่ดีจากผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่จะใช้งานแอปพลิเคชันในการใช้บริการต่าง ๆ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และมุมมองคุณภาพ ส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอีวอลเลตในอีมาร์เกตเพลสแอปพลิเคชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ถือว่ายอมรับสมมุติฐาน กล่าวคือ การที่ผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน สามารถให้บริการแอปพลิเคชันได้ตรงตามความต้องการ หรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ก็จะก่อให้ความความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน และเมื่อผู้ใช้บริการมองว่าการใช้บริการอีวอลเลตในอีมาร์เกตเพลสแอปพลิเคชันมีคุณภาพที่ดีแล้ว ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอีวอลเลตในอีมาร์เกตเพลสแอปพลิเคชัน ส่งผลในเชิงบวกต่อการแนะนำอย่างมีนัยสำคัญสถิติ ที่ระดับ 0.01 ถือว่ายอมรับสมมุติฐาน กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้บริการเห็นว่าแอปพลิเคชันสามารถใช้บริการได้โดยสะดวก รวดเร็ว มีความปลอดภัย ก่อให้เกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการใช้บริการ ผู้ใช้บริการก็จะแนะนำไปยังผู้อื่น โดยส่วนใหญ่จะแนะนำไปยังผู้ให้บริการโดยตรง โดย ต้องการให้ผู้ให้บริการพัฒนาคุณภาพของแอปพลิเคชันในจุดที่ยังบกพร่องอยู่ เพื่อให้การใช้บริการมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จะช่วยความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการที่จะแนะนำผู้ให้บริการแอปพลิเคชันและหาก ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันปรับปรุงข้อบกพร่องตามคำแนะนำของผู้ใช้บริการแล้ว ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการ เลือกใช้แอปพลิเคชันในครั้งต่อ ๆ ไปในอนาคตระยะยาว

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการอีวอลเลตในอีมาร์เกตเพลสแอปพลิเคชัน ก่อนและหลังโควิด–19 ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล จากการศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 402 คน พบว่า ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ ส่งผลในเชิงบวกต่อ มุมมองคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความคาดหวัง และมุมมองคุณภาพ ส่งผลในเชิงบวกต่อ มุมมองคุณค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ภาพลักษณ์ของแอปพลิเคชัน มุมมองคุณค่า และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ส่งผลในเชิงบวกต่อการแนะนำ และความภักดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการวอลเลตในอีมาร์เกตเพลสแอปพลิเคชัน สามารถอภิปรายผลได้ว่า ภาพลักษณ์ มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และความคาดหวัง จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้บริการได้รับบริการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ว่าแอปพลิเคชันจะสามารถให้ความรวดเร็ว สะดวก ง่ายต่อการใช้บริการ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการรับรู้คุณค่าของแอปพลิเคชัน ว่าสามารถตอบสนองเรื่องการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย ในการทำธุรกรรม บริการมีความคุ้มค่าต่อการใช้บริการ ในด้านระบบการจัดการของแอปพลิเคชัน ทั้งในเรื่องความทันสมัย ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการรับรู้ถึงภาพลักษณ์ต่อแอปพลิเคชันที่ดีส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี American Customer Satisfaction Index (ACSI)

มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค มีอยู่ด้วยกัน 3 ปัจจัย ได้แก่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คุณภาพของแอปพลิเคชัน และคุณค่าแอปพลิเคชัน ส่วนปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งผลต่อไปยัง 2 ปัจจัย ได้แก่ การร้องเรียนและความจงภักดี โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิมล อารีประเสริฐกุล (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการร้านบ้านไร่กาแฟในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคจะให้ ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้าและบริการ การรับรู้คุณค่าของสินค้าและบริการซึ่งส่งผลต่อความพึง พอใจของผู้บริโภค ซึ่งเหมือนกับผลงานวิจัยนี้กล่าวคือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคมาเป็น อันดับแรกคือ มุมมองภาพลักษณ์ ปัจจัยรองลงมาคือ มุมมองคุณค่าและความคาดหวัง

ข้อเสนอแนะ

พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในทำธุรกรรม เน้น ความรวดเร็ว สะดวก ประหยัดเวลา และปลอดภัย รวมถึงได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ จากผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการแอปพลิเคชันควรเน้นการพัฒนาคุณภาพ ของระบบงานแอปพลิเคชัน ให้มี ความรวดเร็ว สะดวก ประหยัดเวลา และปลอดภัย รวมถึงการได้รับสิทธิประโยชน์ ของผู้ใช้บริการ เช่น ส่วนลดในการทำธุรกรรมต่าง ๆ เพื่อรักษาฐานเดิมและการเพิ่มลูกค้าใหม่จะนำมาซึ่งผลประกอบการที่ดี และจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ อันจะก่อให้เกิดการกลับมาใช้ซ้ำในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ คณาจารย์ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แนะนำ ทั้งในเรื่องแนวคิด ระเบียบวิธีวิจัยและแก้ไขตรวจทานข้อบกพร่องต่าง ๆ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถาม ตลอดจนเจ้าหน้าที่สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ให้การสนับสนุนการศึกษาตลอด หลักสูตร ตลอดจนบิดา มารดา และเพื่อน ๆ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

เพ็ญนภา จรัสพันธ์ (2557). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการลูกค้า จีเนท โมบาย เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี*. (งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดดารภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาบูรพา, ชลบุรี.

พรพิมล อารีประเสริฐกุล (2549). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของร้ านบ้าน ไร่กาแฟในกรุงเทพมหานคร.* (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต.สาขาบริหารธุรกิจ). คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

Bodin Buddhain CISA I, CFP. (2563). *New normal" ในโลกหลัง COVID-19 ที่ไม่มีอะไรเหมือนเดิม.* สืบค้นจาก https://www.tmbameastspring.com/insights/new-normal

eukeik .ee. (2562). *สงคราม e-Wallet 2020 วิเคราะห์ตลาดกระเป๋าเงินออนไลน์ ใครใช้บ่อยกว่าคนนั้นชนะ*. สืบค้นจาก https://marketeeronline.co/archives/122047

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจกลับไปใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโครงการ ม.33 เรารักกัน ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

Factors Affecting Customers Decision to Revisit M.33 Rao Rak Kan in the Upper Southern Provinces

จุฑามาศ แคใหญ่[1] และศิริพงษ์ สีใสไพร[2]

Jutamas Khaeyai[1] and Siripong Seesaiprai[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: jutamas.khae@gmail.com[1], siripong.see@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจกลับไปใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโครงการ ม.33 เรารักกัน ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 425 คน จากผู้ใช้บริการโครงการ ม.33 เรารักกัน ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการไปใช้บริการซ้ำของโครงการ ม.33 เรารักกัน ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ ความภักดี และการร้องเรียน

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน การใช้บริการซ้ำ โครงการ ม.33 เรารักกัน

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer decision to revisit M.33 Rao Rak Kan in the upper southern provinces of Thailand. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model and Revisit Decision. Stratified random sampling technique was applied to select 425 customers of M.33 Rao Rak Kan to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Ordered Probit Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customers' decision to revisit M.33 Rao Rak Kan consisted of Image, Customer Satisfaction, Customer loyalty and Customer complaint.

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, Decision to Revisit, M.33 Rao Rak Kan Project

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งเป็นโรคติดต่ออันตรายที่มีผู้ติดเชื้อและผู้เสียชีวิตจากโรคดังกล่าวเป็นจำนวนมากทั่วโลก รัฐบาลได้ออกหลากหลายมาตรการในการควบคุมการแพร่ระบาด ทำให้ภาครัฐจำเป็นต้องควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้เศรษฐกิจของประเทศได้รับผลกระทบอย่างหนักส่งผลให้ประชาชนเดือดร้อนและประสบความยากลำบากในการดำรงชีพ กระทรวงแรงงานจึงจัดทำโครงการ ม.33 เรารักกัน เพื่อช่วยเหลือ เยียวยา แบ่งเบาภาระค่าครองชีพ วัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือเยียวยา ชดเชย โดยจ่ายเงิน 6,000 บาทต่อคน ให้แก่ผู้ประกันตนมาตรา 33 ด้วยวิธีการโอนเงินผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตังเป็นรายสัปดาห์ เพื่อใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตังกับร้านค้าเดียวกับโครงการเราชนะ เพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงในเศรษฐกิจของประเทศ สถิติการใช้จ่ายโครงการ ม.33 เรารักกัน ตั้งแต่วันที่ 22 มี.ค.- 30 มิ.ย.64 ยอดการใช้จ่าย 48,185,847,179.56 บาท (สำนักงานประกันสังคม, 2564)

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้แนวโน้มอัตราว่างงานเพิ่มสูงขึ้น จำนวนผู้มีงานทำและจำนวนชั่วโมงทำงานเฉลี่ยมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจชะลอตัว หลายธุรกิจต้องหยุด หรือปิดกิจการ นำไปสู่การลดชั่วโมงทำงาน การหยุดจ้างชั่วคราว หรือแม้กระทั่งการเลิกจ้างแรงงานของธุรกิจ อัตราการจ้างงานในระบบประกันสังคม มาตรา 33 ณ ไตรมาส 3 ปี 2564 จำนวนผู้ประกันตน มาตรา 33 จำนวน 11,037,147 คน มีการจ้างงานในระบบประกันสังคม มาตรา 33 คิดเป็นร้อยละ 19.32 กล่าวคือ ประชากรวัยแรงงานทุก ๆ 100 คน มีงานทำและได้ขึ้นทะเบียนประกันสังคม มาตรา 33 19-20 คน ลดลงจากไตรมาสก่อนหน้าซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 19.45 และลดลงจากไตรมาสเดียวกันของปีก่อนหน้าซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 19.50 (สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน, 2565)

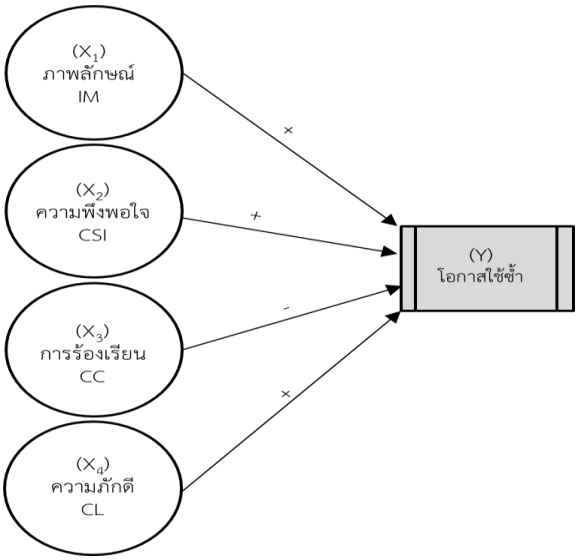
ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อการตัดสินใจกลับไปใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโครงการ ม.33 เรารักกัน ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจกลับไปใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโครงการ ม.33 เรารักกัน โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการ 425 คน ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการตัดสินใจกลับไปใช้ซ้ำ โดยปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ และความภักดี ส่งผลเชิงบวกต่อโอกาสใช้ซ้ำ ในขณะที่ปัจจัยด้านการร้องเรียนส่งผลเชิงลบโอกาสใช้ซ้ำ สามารถกล่าวได้ว่า การวัดความพึงพอใจของลูกค้า ความจงรักภักดีในสินค้าและบริการและการร้องเรียน หากลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าและบริการ ลูกค้าจะมีแนวโน้มกลับมาใช้บริการซ้ำ เกิดความภักดีต่อสินค้าและบริการนั้น ๆ เป็นผลมาจากความพึงพอใจของลูกค้า

หากลูกค้าไม่พึงพอใจลูกค้าจะไม่เกิดความจงรักภักดี ลูกค้าที่จงรักภักดีจะมีทัศนคติที่ดีต่อสินค้าและบริการนั้น ๆ รวมถึงมีการแนะนำบอกต่อผู้อื่น รวมถึงเชิญชวนให้ซื้อสินค้าและบริการ ในทางตรงกันข้าม หากลูกค้าไม่พอใจต่อสินค้าและบริการ จะเกิดการร้องเรียนมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความจงรักภักดี ลูกค้าจะแสดงออกโดยการร้องเรียน การแก้ไข้ปัญหาและรับมือกับข้อร้องเรียนของลูกค้าเพื่อลดข้อร้องเรียน สามารถเปลี่ยนลูกค้าที่ไม่พึงพอใจมาเป็นลูกค้าที่มีความจงรักภักดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เขมนันท์ญา เศรษฐธรรม และก้าวไกล วุฒิเสน (2564, น. 267) ได้กล่าวว่า เมื่อผู้ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันบริษัทเอและบริษัทบี ได้ใช้บริการแล้วเกิดความพึงพอใจกับตัวผู้ใช้บริการจึงเกิดความภักดีต่อแอปพลิเคชันบริษัทเอหรือบริษัทบี จะทำให้เกิดโอกาสใช้ซ้ำ หรือเมื่อผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเกิดความไม่พึงพอใจในสินค้าหรือแอปพลิเคชันนำไปสู่การร้องเรียน ทำให้ไม่เกิดความภักดีและโอกาสกลับไปใช้บริการซ้ำอีก ส่วนปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่มีส่วนช่วยให้เกิดโอกาสกลับมาใช้ซ้ำ เมื่อภาพลักษณ์ของแอปพลิเคชันดีทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ส่งผลทางอ้อมต่อความพึงพอใจ และเมื่อพึงพอใจจึงเกิดความภักดีและโอกาสการใช้ซ้ำในที่สุด

โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี มีผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำ

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จากผู้ใช้บริการของโครงการ ม.33 เรารักกัน ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จำนวน 425 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ความถี่	06.00-14.00 น.	14.00-23.00 น.	รวม
1-3 ครั้ง/สัปดาห์	91	146	**237**
	38.40%	61.60%	**100.00%**
มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์	60	128	**188**
	31.91%	68.09%	**100.00%**
รวม	**151**	**274**	**425**
	35.53%	**64.47%**	**100.00%**

จากตารางที่ 1 พบว่า ความถี่ในการใช้สิทธิโครงการ ม.33 เรารักกัน ผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง ความถี่ในการใช้สิทธิ 1-3 ครั้ง/สัปดาห์ มีจำนวน 237 คน ส่วนใหญ่ใช้สิทธิในช่วงเวลา 14.00-23.00 น. จำนวน 146 คน รองลงมา คือ ความถี่ในการใช้สิทธิ มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ มีจำนวน 188 คน ส่วนใหญ่ใช้สิทธิในช่วงเวลา 14.00-23.00 น. จำนวน 128 คน จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในทุกความถี่ในการใช้สิทธิโครงการ ม.33เรารักกัน ผ่านแอปพลิเคชันเป๋าตัง จะใช้สิทธิในช่วงเวลา 14.00-23.00 น. มีจำนวน 274 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจและการตัดสินใจกลับไปใช้บริการซ้ำ

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ (Ordered Probit Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ดังนี้

$$I_i = \mathbf{X\beta} = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + \beta_4 X_{4i} + \varepsilon_i$$

$$y_i = 1 \quad if \qquad -\infty < I_i \le \mathbf{X\beta} + \tau_1,$$

$$y_i = 2 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \tau_1 < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{2} \tau_k,$$

$$y_i = 3 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{2} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{3} \tau_k,$$

$$y_i = 4 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{3} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{4} \tau_k,$$

$$y_i = 5 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{4} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{5} \tau_k,$$

$$y_i = 6 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{6} \tau_k < I_i \le \infty$$

และ $\mathbf{Prob}(y_i = k) = \Phi(I_i), \ k = 1, 2, \mathrm{K}, 6$

โดยที่ $X_{1i} =$ มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

$X_{2i} =$ ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

$X_{3i} =$ การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

$X_{4i} =$ ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

$Y_i =$ โอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำของผู้บริโภค คนที่ *i*

$\Phi(\cdot) =$ ฟังก์ชั่นการแจกแจงความน่าจะเป็นสะสมแบบปกติ

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood Estimation: MLE)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 425 คน คือผู้ใช้บริการโครงการ ม.33 เรารักกัน ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ถูกประเมินตามหลักประชากรศาสตร์ทั่วไป เช่น เพศ อายุ อาชีพ เป็นต้น

ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ใช้บริการความถี่ 1-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 55.76 และกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการความถี่ มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 44.24 และผลวิจัยยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.41 มีอายุ 26-40 ปี ร้อยละ 43.76 สถานภาพสมรส ร้อยละ 43.53 กำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี ร้อยละ 42.59 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้างภาคเอกชน ร้อยละ 58.35 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท ร้อยละ 45.18 โดยลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะที่แตกต่างกันตาม อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่

การใช้สิทธิ ช่วงเวลาการใช้สิทธิ ค่าใช้จ่ายในการใช้สิทธิแต่ละครั้ง การใช้สิทธิในกลุ่มร้านค้าและผู้ให้บริการ มีผลต่อ ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน ความภักดี การกลับไปใช้บริการซ้ำ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อบางองค์ประกอบ จาก 8 องค์ประกอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เพศ อาชีพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อปัจจัยทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

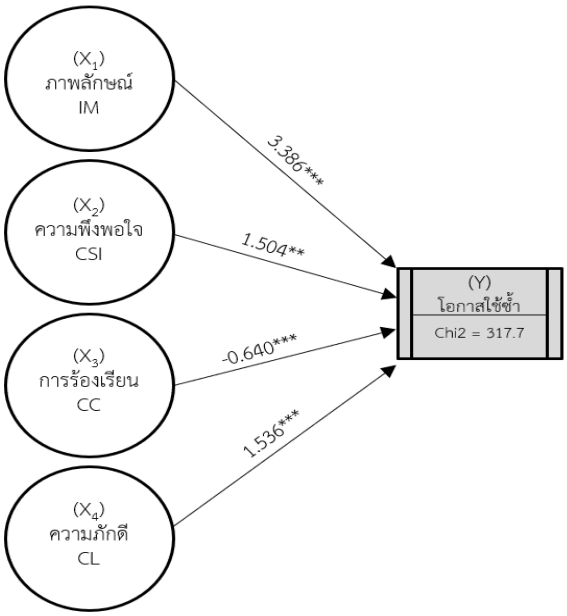
ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสกลับไปใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการจากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำโครงการ ม.33 เรารักกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีจำนวนทั้งสิ้น 4 ปัจจัย คือ ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี โดยปัจจัยด้านภาพลักษณ์ส่งผลต่อการกลับการใช้บริการซ้ำมากที่สุด แสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ

	Revisit
IM (X1)	3.386 ***
CSI (X2)	1.504 **
CC (X3)	-0.640 ***
CL (X4)	1.536 ***
cut1	0.726 *
cut2	3.085 ***
cut3	4.562 ***
cut4	5.955 ***
N	425
Log-likelihood	-393.2
Chi-square Test	317.7
Pseudo R2	0.288

หมายเหตุ: IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CC = Customer Complaints, CL = Customer Loyalty, Revisit = โอกาสในการใช้ซ้ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจกลับไปใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโครงการ ม.33 เรารักกัน ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน สรุปผลได้ดังนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ปัจจัยด้านการร้องเรียน และปัจจัยด้านความภักดี โดยที่ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้บริการซ้ำมากที่สุดคือปัจจัยด้านภาพลักษณ์ รองลงมาคือ ปัจจัยความภักดี กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้บริการได้ใช้บริการแล้วเกิดภาพลักษณ์ต่อโครงการ ม.33 เรารักกัน จะทำให้เกิดโอกาสใช้ซ้ำ เมื่อภาพลักษณ์ของโครงการ ม.33 เรารักกันดี ผู้ใช้บริการเกิดความน่าเชื่อถือและส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการ ม.33 เรารักกัน และเมื่อเกิดความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดีและโอกาสใช้ซ้ำในครั้งต่อไป

การอภิปรายผล

เนื่องจากปัจจัยด้านภาพลักษณ์ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้บริการซ้ำมากที่สุด เมื่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์ดีขึ้นผู้ใช้บริการจะกลับมาใช้บริการซ้ำ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ส่งผลโดยตรงต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำยังส่งผลทางอ้อมต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจแล้วส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำอีกด้วย ดังนั้นสิ่งที่ควรพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นคือปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพล เพชรแย้มและก้าวไกล วุฒิเสน (2564, น. 242) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำ บริษัท เอ และบริษัท บี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ ความภักดี และการร้องเรียน โดยปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดคือปัจจัยด้านภาพลักษณ์เช่นกัน

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่าปัจจัยด้านภาพลักษณ์ส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโครงการ ม.33 เรารักกันมากที่สุด ดังนั้นผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาเป็นลำดับแรก ผู้ให้บริการจึงควรพัฒนาในส่วนนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารโครงการ ม.33 เรารักกัน ได้ง่าย แอปพลิเคชันเป๋าตังประมวลผลรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เมื่อภาพลักษณ์ดีทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการซ้ำ ต่อมาจึงควรพัฒนาและรักษามาตรฐานด้านความภักดีของผู้ใช้บริการ รวมถึงแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน เพิ่มเพื่อโอกาสการกลับมาใช้บริการซ้ำในครั้งต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

กองเศรษฐกิจการแรงงาน สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน. (2565). *อัตราการจ้างงานในระบบประกันสังคม มาตรา 33 ณ ไตรมาส 3 ปี 2564.* สืบค้นจาก https://www.mol.go.th/academician/

เขมนันท์ญา เศรษฐธรรม และก้าวไกล วุฒิเสน. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของ บริษัทเอ และ บริษัทบี. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 3 ประจำปี 2564.* คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, หน้า 267.

สำนักงานประกันสังคม. (2564). *สถิติการใช้จ่ายโครงการ ม33เรารักกัน ตั้งแต่วันที่ 22 มี.ค.- 30 มิ.ย.64.* สืบค้นจาก https://www.sso.go.th/eform_news/

เอกพล เพชรแย้ม และก้าวไกล วุฒิเสน. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของบริษัท เอ และบริษัท บี ในเขตจัดหวัดภาคใต้ตอนบน. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 3 ประจำปี 2564* คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, หน้า 242.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโมบายแบงค์กิ้งของธนาคาร ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

Factors Affecting Customers Decision to Revisit of the Bank's Mobile Banking Users in the Period Before and After the Epidemic of COVID-19 in the Upper Southern Provinces of Thailand

ประภาวรรณ วิวัฒน์วานิชกุล[1] และศิริพงษ์ สีใสไพร[2]

Prapawan Wiwatwanichakol[1] and Siripong Seesaiprai[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: prapawan1799@gmail.com[1], siripong.see@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโมบายแบงค์กิ้งของธนาคาร ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 410 คน จากประชาชนผู้ใช้บริการโมบายแบงค์กิ้งของธนาคาร ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปไปใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโมบายแบงค์กิ้งของธนาคาร ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ ความภักดี และการร้องเรียน

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน การใช้บริการซ้ำ โมบายแบงค์กิ้ง ไวรัสโควิด-19

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer decision to revisit of the Bank's mobile banking users in the period before and after the epidemic of COVID-19 in the upper southern provinces of Thailand. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model and Revisit Decision. Stratified random sampling technique was applied to select 410 customers in the upper southern provinces to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Ordered Probit Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customers' decision to revisit of the bank's

mobile banking users in the period before and after the epidemic of COVID-19 in the upper southern provinces consisted of Image, Customer Satisfaction, Loyalty and Customer Complaints.

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, Decision to Revisit, Mobile Banking, Covid-19 virus

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาภาพรวมของตลาดสมาร์ทโฟนในประเทศไทย มีการขยายตัวอย่างก้าวกระโดด เนื่องมาจากความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีโครงข่ายที่เปิดให้บริการตั้งแต่ 3G ขึ้นไป ที่กลุ่มผู้ประกอบการโทรคมนาคมและการสื่อสารต่างเร่งพัฒนา และขยายโครงข่ายให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ประกอบกับกระแสนิยมในการให้สมาร์ทโฟน เข้าถึงอินเทอร์เน็ตและสื่อออนไลน์ ได้ทุกที่ทุกเวลา ทำให้มีผู้ใช้งานมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังมีการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ยุค 5G ของประเทศไทย เนื่องจากเทคโนโลยี 5G จะทำให้อัตราความเร็วในการส่งข้อมูลแบบไร้สายนั้น เทียบเท่ากับการเชื่อมต่อแบบไฟเบอร์ เทคโนโลยี 5G จึงจะมีบทบาทสำคัญต่าง ๆ อีกมากมายในด้านเทคโนโลยีในอนาคต เพื่อให้การเชื่อมต่อถึงกันรวดเร็วและฉับไวมากยิ่งขึ้น

ปัจจุบันมีการชำระเงินหลากหลายรูปแบบ ทั้งชำระด้วยเงินสด ตัดผ่านบัตรเครดิต หรือเดบิตชำระผ่านรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น e-money ซึ่งวิธีการชำระเงินด้วยวิธีการต่าง ๆ นั้นถูกพัฒนาขึ้นตามยุคสมัยและเทคโนโลยีในแต่ละยุคที่ต่างกันไปการใช้สมาร์ตโฟนในสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นทำให้ธุรกิจธนาคารจำเป็นต้องพัฒนารูปแบบการบริการแบบใหม่ ที่สามารถใช้บริการทางการเงินผ่านโมบายแอปพลิเคชั่น ให้ง่ายขึ้น เช่น ช่วยให้การชำระเงินสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย เพื่อตอบสนองพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินโดยเฉพาะผู้ใช้บริการในเขตห่างไกลที่ไม่สามารถเข้าถึงสาขาหรือเครื่องเอทีเอ็ม (ATM) ของสถาบันการเงินได้สะดวก ซึ่งเมื่อผู้ใช้บริการ เข้าถึงบริการทางการเงินได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น เงินในระบบก็มีการเปลี่ยนมือมากขึ้น และจะช่วยส่งผลดีต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจโดยรวมในที่สุด

จากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้ผู้บริโภคถูกจำกัดบริเวณให้อยู่เพียงภายในที่อยู่อาศัย จากนโยบายการขอความร่วมมือของรัฐบาล ซึ่งส่งผลให้จำนวนการใช้อินเทอร์เน็ต ติดตาม สถานการณ์ผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้นในช่วงเวลาที่ผ่านมาเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะสื่อที่เกี่ยวกับความบันเทิง รวมไปถึงการใช้บริการทาง การเงินผ่านโมบายแอปพลิเคชัน อีกทั้งยังใช้โมบาย แอปพลิเคชันการใช้จ่ายซื้อขายสินค้าที่เน้นไปที่การซื้อขายผ่านทางช่องทางออนไลน์ เพื่อหลีกเลี่ยงการ ออกไปในที่สาธารณะเพื่อเป็นการปฏิบัติตามนโยบายของรัฐ และลดความเสี่ยงในการติดเชื้อไวรัสโควิด 19 อีกด้วย ในช่วงเดือนพฤษภาคม 2563 ที่ผ่านมา

ซึ่งเป็นช่วงหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID19 ในไทยคลี่คลายลง ปริมาณธุรกรรมโอนเงินและชำระเงินผ่าน Mobile Banking และ e-Money ขยายตัวในอัตราสูงราวร้อยละ 19.4 และร้อยละ 14.7 ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคไทยโดยรวม สอดคล้องกับผลสำรวจของศูนย์วิจัยกสิกรไทย พบว่า ภายหลังการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ในไทยคลี่คลายลง ยังมีผู้บริโภคที่ใช้งาน Mobile Banking และ e-Wallet มากขึ้น ขณะที่มีผู้บริโภคกลุ่มใหม่เข้ามาใช้งานเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน (ธนาคารกสิกรไทย, 2564)

ตารางที่ 1 ความถี่ในการใช้บริการในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

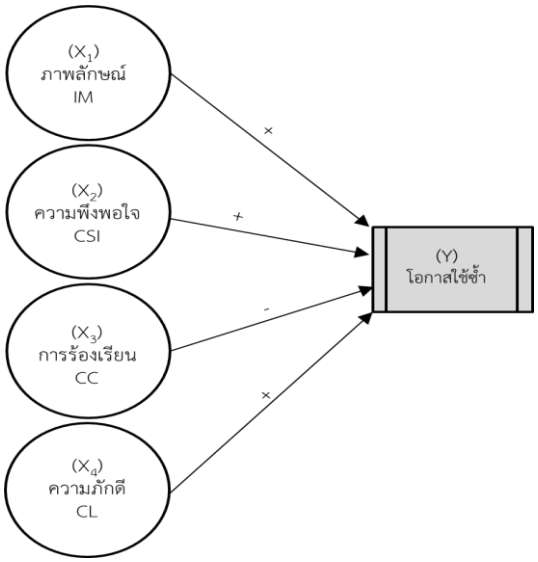
ความถี่การใช้บริการ	ก่อนโควิด-19	หลังโควิด-19
- 1-5 ครั้งต่อเดือน	112 คน	105 คน
- 6-10 ครั้งต่อเดือน	163 คน	160 คน
- 11-15 ครั้งต่อเดือน	105 คน	107 คน
- 16 ครั้งต่อเดือนขึ้นไป	30 คน	38 คน

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อการตัดสินใจกลับไปใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโมบายแบงค์กิ้งของธนาคาร ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจกลับไปใช้บริการซ้ำของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโมบายแบงค์กิ้งของธนาคาร ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้ใช้บริการโมบายแบงค์กิ้งของธนาคาร ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการตัดสินใจกลับไปใช้ซ้ำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดศักยภาพทั้งใน ระดับองค์กร ระดับอุตสาหกรรม และระดับประเทศ ซึ่ง ACSI เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของ ลูกค้าในระดับมหาภาคที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าหรือบริการ ประกอบด้วยปัจจัย 5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการใช้ซ้ำของลูกค้า โดยทั้ง 5 ปัจจัยจะมีผลส่งต่อเนื่องกัน และถูกวัดด้วยการใช้หลายคำถามในแต่ละปัจจัย ซึ่งจะถูกเฉลี่ยคะแนนในโมเดล แต่ละคำถามจะเป็นการประเมินลูกค้าในแต่ละปัจจัย โดยปัจจัยแรก คือปัจจัยภาพลักษณ์ ปัจจัยความพึงพอใจ และ ความภักดี จะเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อโอกาสใช้ซ้ำของลูกค้า ส่วนปัจจัยที่สองคือ ปัจจัยการร้องเรียนจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่อโอกาสใช้ซ้ำของลูกค้าซึ่งจากผลการศึกษา American Customer Satisfaction

Index ของ Professor Claes Fornell แสดงให้เห็นว่าภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ และความภักดี เป็นปัจจัยที่ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อโอกาสใช้ซ้ำของลูกค้า ในขณะที่การของลูกค้าจะส่งผลในเชิงลบต่อโอกาสใช้ซ้ำของลูกค้าในสินค้าหรือบริการ โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี มีผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำ

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จากผู้ใช้บริการโมบายแบงค์กิ้งของธนาคาร ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จำนวน 410 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ รายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	**มูลค่าทางบัญชีที่ผูกติดกับการใช้บริการ Mobile Banking ธนาคารกรุงไทย (KTB)**		**รวม**
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	**ตั้งแต่ 10,001 บาท ขึ้นไป**	
ต่ำกว่า 15,000 บาท	73	46	**119**
	61.34%	38.66%	**100%**
ตั้งแต่ 15,001 ขึ้นไป	74	217	**291**
	25.43%	74.57%	**100%**
รวม	**147**	**263**	**410**
	35.85%	**64.15%**	**100%**

จากตารางที่ 2 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลมาได้ และใช้ในงานวิจัยนี้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรนี้ได้ โดยกลุ่มตัวอย่างมีองค์ประกอบจากประชากรทุกกลุ่มย่อยที่มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันตามประเด็นที่ศึกษา ซึ่งกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 15,001 ขึ้นไป มีจำนวน 291 คน ซึ่งแบ่งออกเป็นผู้ใช้บริการที่มีมูลค่าทางบัญชีที่ผูกติดกับการใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคารต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 25.43 มูลค่าตั้งแต่ 10,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 74.57 และผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 119 คน แบ่งออกเป็นผู้ใช้บริการที่มีมูลค่าทางบัญชีที่ผูกติดกับการใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคาร ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 61.34 มูลค่าตั้งแต่ 10,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ และโอกาสในการตัดสินใจกลับไปใช้บริการซ้ำ

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ (Ordered Probit Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ดังนี้

$$I_i = \mathbf{X\beta} = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + \beta_4 X_{4i} + \varepsilon_i$$

$$y_i = 1 \quad if \qquad -\infty < I_i \le \mathbf{X\beta} + \tau_1,$$

$$y_i = 2 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \tau_1 < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{2} \tau_k,$$

$$y_i = 3 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{2} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{3} \tau_k,$$

$$y_i = 4 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{3} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{4} \tau_k,$$

$$y_i = 5 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{4} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{5} \tau_k,$$

$$y_i = 6 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{6} \tau_k < I_i \le \infty$$

และ $$\mathbf{Prob}(y_i = k) = \Phi(I_i), \ k = 1, 2, \mathrm{K}, 6$$

โดยที่ $X_{1i} =$ มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

$X_{2i} =$ ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

$X_{3i} =$ การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

$X_{4i} =$ ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

$Y_i =$ โอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำของผู้บริโภค คนที่ *i*

$\Phi(\cdot) =$ ฟังก์ชั่นการแจกแจงความน่าจะเป็นสะสมแบบปกติ

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood Estimation: MLE)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาจบปริญญาตรี ประกอบอาชีพ เป็นนักศึกษา และ พนักงานของรัฐ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประมาณ 15,001-30,000 บาท มูลค่าทางบัญชีที่ผูกติดกับการใช้บริการ Mobile Banking ของธนาคาร มีจำนวน 10,001 - 50,000 บาท ความถี่ในการใช้บริการส่วนใหญ่ ในช่วงก่อน และ หลังโควิด -19 ประมาณ 6-10 ครั้งต่อเดือน ธุรกรรมที่ใช้บริการในช่วงก่อนและ หลัง โควิด -19 มากที่สุด คือ การโอนเงินระหว่างบัญชี ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยที่ใช้ บริการในช่วงก่อนและหลังโควิด -19 มีจำนวน 1,001-5,000 บาท จุดประสงค์ที่ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้โอนเงินระหว่างบัญชี ชำระค่าสินค้าบริการ และชำระค่าสาธารณูปโภค โดยส่วนใหญ่ซื้อสินค้าและบริการผ่านช่องทาง Online ออนไลน์

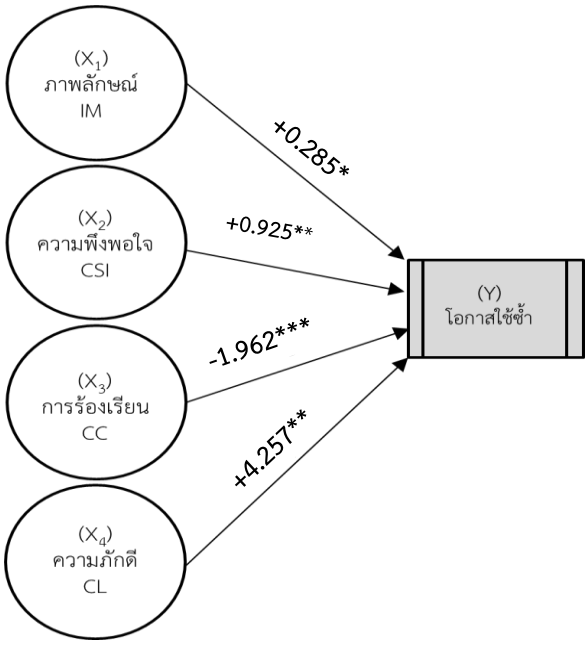
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสกลับไปใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการจากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโมบายแบงค์กิ้งของธนาคาร ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย จำนวน 4 ปัจจัย คือ ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ ความภักดี และการร้องเรียน โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 3 และรูปที่ 2

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ

	Revisit
IM (X1)	0.285 **
CSI (X2)	0.925 **
CC (X3)	-1.962 ***
CL (X4)	4.257 ***
cut1	-0.9515 *
cut2	0.9255 **
cut3	1.2606 ***
cut4	2.2484 ***
N	410
Log-likelihood	-453.39
Chi-square Test	252.57
Pseudo R2	0.2179

หมายเหตุ: IM = Image, CSI = Customer Satisfaction,CC = Customer Complaints, CL = Customer Loyalty, Revisit = โอกาสในการใช้ซ้ำ / * มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโมบายแบงค์กิ้งของธนาคาร ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน พบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ ความภักดี และการร้องเรียน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งปัจจัยด้านความภักดีเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำมากที่สุด

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่สรุปว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ ความภักดี และการร้องเรียน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการโมบายแบงค์กิ้งของธนาคาร ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรพร วันพิรัตน์ (2559, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการห้างสรรพสินค้า กรณีศึกษา : ห้างสรรพสินค้าสยามพารากอนและห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลเวิลด์ พบว่าหากลูกค้าผู้ใช้บริการมีการรับรู้ด้านภาพลักษณ์และพึงพอใจในคุณภาพการบริการมากขึ้นย่อมส่งผลให้ความจงรักภักดีของลูกค้าเพิ่มขึ้นตามไปด้วยและหากลูกค้าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการและกลยุทธ์การตลาดย่อมส่งผลให้ความจงรักภักดี และส่งผลให้เกิดการใช้บริการซ้ำ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการวิจัยครั้งนี้ หากธนาคารต้องการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการโมบายแบงค์กิ้งของธนาคารมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) เพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีในการบริการของธนาคาร เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการโมบายแบงค์กิ้งของธนาคารมากที่สุด โดยการพัฒนาเพื่อให้บริการที่รวดเร็ว ทันสมัย ถูกต้องและมีความปลอดภัยในการใช้บริการ

2) เพิ่มความภักดีของผู้ใช้บริการโมบายแบงค์กิ้งของธนาคาร เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำมากที่สุด โดยการเพิ่มความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการโมบายแบงค์กิ้งของธนาคาร เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ต้องการใช้ซ้ำ และต้องการที่จะบอกต่อหรือแนะนำให้คนอื่น ๆ มาใช้บริการด้วย เป็นการสร้างการตลาดแบบบอกต่อ (Word of Mouth) ได้อีกช่องทางหนึ่งด้วยเช่นกัน

3) ผู้บริหารของธนาคารควรให้ความสำคัญด้านการจัดการบริหารด้านลูกค้า โดยกำหนดแนวทางให้พนักงานมีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในทุก ๆ ด้านของการบริการลูกค้าสัมพันธ์และให้พนักงานตระหนักถึงผลกระทบในด้านบวกและลบตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมสามารถปฏิบัติงานตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างเต็มความสามารถ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

คมวุฒิ อัญญธนากร. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการธนาคารออนไลน์กลุ่มการตลาดและบริหารธุรกิจ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบัญชี). คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ปทุมธานี.

ธนาคารกสิกรไทย. (2564). *ผลสำรวจศูนย์วิจัยกสิกรไทย การแพร่ระบาดของโรค COVID-19*. สืบค้นจาก https://www.kasikornbank.com

เว็บไซต์ techsauce. (2564). *สรุปข้อมูลแบงก์ใหญ่ประกาศ "ฟรีค่าธรรมเนียม"*. สืบค้นจาก: https://techsauce.co

ภัทรพร วันพิรัตน์. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการห้างสรรพสินค้า*. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลันวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). "The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings." *Journal of Marketing, 60* (October), 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

Factors Affecting Customers Satisfaction to Pay Tuition Fees in the Period Before and After the Epidemic of COVID-19 of Undergraduate Students in the Upper Southern Provinces

ปัณฑรีย์ หอมสกุล[1] และศิริพงษ์ สีใสไพร[2]

Pantaree Homsagul[1] and Siripong Seesaiprai[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: pantaree0169@gmail.com[1], siripong.see@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 468 คน จากนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่ชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ผ่าน Application Krungthai NEXT ของธนาคารกรุงไทย ทั้ง 4 พื้นที่ เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษาในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ค่าธรรมเนียมการศึกษา นักศึกษาระดับปริญญาตรี ไวรัสโควิด-19

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer satisfaction to pay tuition fees in the period before and after the epidemic of COVID-19 of undergraduate students in the upper southern provinces. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 468 undergraduate students of Rajamangala University of Technology Rattanakosin who

pay tuition fees via Krungthai NEXT application of Krung Thai Bank in all 4 areas to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer satisfaction to pay tuition fees in the period before and after the epidemic of COVID-19 of undergraduate students in the upper southern provinces consisted of Customer Expectations, Perceived Quality, Perceived Value and Image

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, Tuition fee, undergraduate students**,** Covid-19 virus

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ทั่วโลกเพื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัลที่ชัดเจนขึ้นทำให้มักได้ยินการพูดถึงคำศัพท์ทางเทคโนโลยีที่กำลังจะเข้ามาเปลี่ยนโลกธุรกิจในวงกว้าง เช่น Blockchain, Machine Learning, Biometrics, APIs ซึ่งในหลายภาคธุรกิจรวมทั้งภาคการเงินการธนาคารก็มีการนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้ ในการให้บริการทางการเงินกันอย่างแพร่หลาย และเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้บริโภคมากขึ้น โดยเฉพาะการนำเสนอผลิตภัณฑ์ผ่านโทรศัพท์มือถือซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งที่สามารถเข้าถึงผู้บริโภคใน ยุคปัจจุบันได้ง่ายที่สุดและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดีตัวอย่าง เช่น การพัฒนา Application ของ Mobile Banking บนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนให้สามารถโอนเงิน หรือ จ่ายชำระเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ ซึ่งเปลี่ยนวิธีการโอนเงิน ให้ง่ายขึ้นโดยไม่ต้องใช้เลขที่บัญชีธนาคาร เพียงใช้หมายเลขโทรศัพท์มือถือ หรือเลขที่บัตรประชาชนของผู้รับโอนก็สามารถทำธุรกรรมได้ หรือการสแกนคิวอาร์โค้ด จากการเข้ามาของเทคโนโลยีที่กล่าวข้างต้น โดยเฉพาะ เทคโนโลยีที่ให้บริการผ่านโทรศัพท์สมาร์ทโฟนที่สามารถตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคโดยตรงเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องเผชิญความท้าทาย

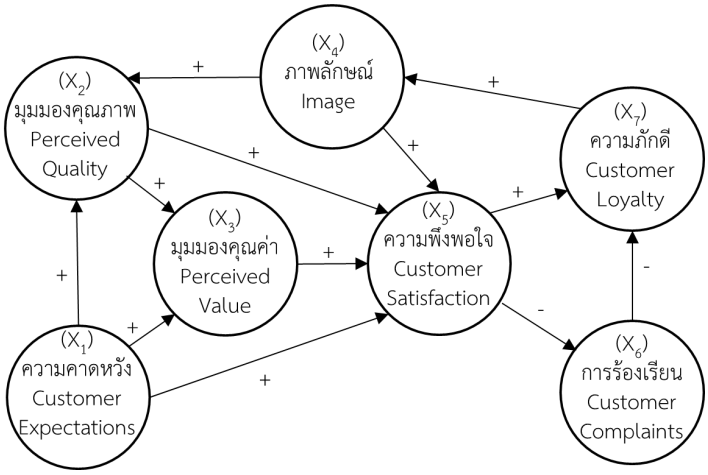
การใช้คิวอาร์โค้ด (Quick Response Code) เพื่อการชำระเงินนี้มีความสำคัญ คือ ช่วยเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้ใช้บริการ ทั้งด้านประชาชนและร้านค้าในการชำระเงิน สอดคล้องกับนโยบายของ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ที่สนับสนุนการลดการใช้เงินสด และส่งเสริมการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนในการทำธุรกรรมให้กับระบบเศรษฐกิจตลอดจน สอดคล้องกับนโยบายการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ และเศรษฐกิจดิจิทัลของรัฐบาลด้วย ธนาคารแห่งประเทศไทยได้เห็นความสำคัญและสนับสนุนให้ผู้ให้บริการทางการเงินนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพบริการทางการเงินให้แก่ทุกภาคส่วน การนำเทคโนโลยีการชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดหรือคิวอาร์เพย์เมนต์ ที่เกิดความร่วมมือกันนั้นถือเป็นตัวอย่างสำคัญ ที่จะช่วยพัฒนาระบบการชำระเงินด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้ และตอบโจทย์การใช้

ชีวิตของคนรุ่นใหม่ที่มักจะพกโทรศัพท์มือถือติดตัวโดยไม่ต้องพกบัตร เพียงแสกนคิวอาร์โค้ดของร้านค้าใส่จำนวนเงิน ก็สามารถชำระเงินได้ และยังช่วยเพิ่มความปลอดภัยของการใช้บัตร เนื่องจากเราไม่ต้องให้ข้อมูลบัตรกับร้านค้าอีกต่อไป (คุณฤชุกร สิริโยธิน, 2560)

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่ชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ผ่าน Application Krungthai NEXT ของธนาคารกรุงไทย ทั้ง 4 พื้นที่ โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ASCI (The American Customer Satisfaction Index Model) ของ Fornell อธิบายได้ว่า ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) จะเป็นปัจจัยที่กำหนด มุมมองต่อคุณภาพของสินค้าและบริการของลูกค้า (Perceived Quality) และทั้งสองปัจจัยจะส่งผลต่อไปยังมุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการของลูกค้า (Perceived Value) โดยที่ปัจจัยทั้งสามจะส่งผลต่อเนื่องไปยังความพึงพอใจโดยรวมต่อสินค้าและบริการของลูกค้า (Overall Customer Satisfaction) ที่จะสามารถจัดทำต่อเป็นดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Index) ซึ่งหากลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความภักดีต่อสินค้าและบริการจากลูกค้า (Customer Loyalty) แต่หากลูกค้าไม่พึงพอใจต่อสินค้าและบริการก็จะทำให้เกิดการร้องเรียน (Customer Complaints) ซึ่งจะส่งผลในเชิงลบต่อความภักดีต่อสินค้าและบริการจากลูกค้า (Customer Loyalty) ด้วยเช่นกัน โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ มีผลต่อมุมมองคุณภาพ

H_2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H_3: ความภักดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์

H_4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

H_5: ความพึงพอใจ ส่งผลต่อการร้องเรียน

H_6: ความพึงพอใจ และการร้องเรียน ส่งผลต่อความภักดี

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ที่ชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ผ่าน Application Krungthai NEXT ของธนาคารกรุงไทย ทั้ง 4 พื้นที่ จำนวน 468 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19 ปี	30	49	79
	37.97%	62.03%	100.00%
20 - 21 ปี	46	47	93
	49.46%	50.54%	100.00%
22 - 23 ปี	47	53	100
	47.00%	53.00%	100.00%
24 - 25 ปี	54	37	91
	59.34%	40.66%	100.00%
26 ปีขึ้นไป	55	50	105
	52.38%	47.62%	100.00%
รวม	**232**	**236**	**468**
	49.57%	**50.43%**	**100.00%**

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มนักศึกษาที่ชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ที่มีการตอบคำถามมาก

ที่สุด คือ กลุ่มที่มีอายุ 26 ปีขึ้นไป มีจำนวน 105 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 52.38 เป็นเพศหญิง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 47.62 กลุ่มที่มีการตอบคำถาม รองลงมาคือ กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 22 - 23 ปี มีจำนวน 100 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 เป็นเพศชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47 กลุ่มที่มีอายุ 20 - 21 ปี มีจำนวน 93 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 62.03 เป็นเพศชาย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 49.46 กลุ่มที่มีอายุ 24 - 25 ปี มีจำนวน 91 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 59.34 เป็นเพศหญิง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 40.66 และกลุ่มที่มีการตอบน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 19 ปี มีจำนวน 79 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 62.03 เป็นเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 37.97

จะเห็นได้ว่า กลุ่มผู้ใช้บริการในทุกช่วงอายุ ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง ซึ่งมีการตอบคำถามมากที่สุด มีจำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 50.43 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$
$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$
$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$
$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$
$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$
$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ i

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ i

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ i

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ i

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ i

X_{6i} = การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 22-23 ปี ศึกษาในพื้นที่วิทยาเขตวังไกลกังวล หลักสูตรภาคปกติ ระดับชั้นการศึกษาปีที่ 3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,001 - 15,000 บาท

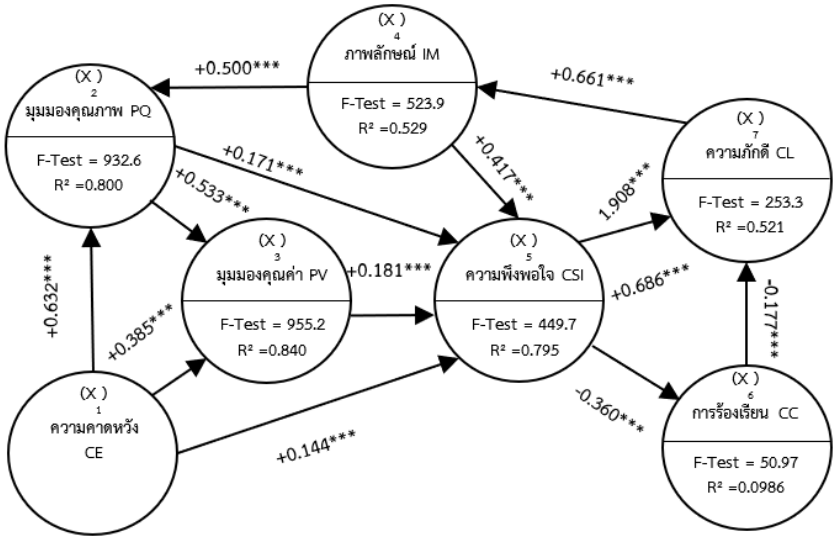
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE	0.632***	0.385***		0.144***		
PQ		0.533***		0.171***		
PV				0.181***		
IM	0.500***			0.417***		
CSI					-0.360***	0.686***
CC						-0.177***
CL			0.661***			
N	468	468	468	468	468	468
RSS	4.206	3.465	6.827	3.125	18.09	8.396
ll	438.6	483.9	325.2	508.0	97.12	276.8
F-test	932.6	955.2	523.9	449.7	50.97	253.3
r2	0.800	0.804	0.529	0.795	0.0986	0.521
r2_a	0.800	0.803	0.528	0.794	0.0967	0.519
r2_p						

หมายเหตุ: CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CC = Customer Complaints, CL = Customer Loyalty, * มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หนึ่งหทัย มูสิกะนันท์ (2562, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของระบบงานทะเบียนของสถานศึกษา และความพึงพอใจในการรับบริการของนักศึกษาในเขตภาคใต้ตอนบน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อบริการระบบงานทะเบียนของนักเรียนนักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพและประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ของสถานศึกษาในเขตภาคใต้ตอนบนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

หากต้องการให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ทางผู้ให้บริการหรือผู้บริหารของธนาคารควรเน้นย้ำและให้ความสำคัญในเรื่องภาพลักษณ์ของการให้บริการ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด สามารถทำได้โดยการพัฒนาเทคโนโลยีที่ใช้ให้มีความทันสมัย มีความรวดเร็วในการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ทันท่วงที และมีความปลอดภัยในการใช้บริการ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

คุณฤชุกร สิริโยธิน. (2560). *ยกระดับการชำระเงินไทย ด้วยการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่.* สืบค้นจาก https://www.bot.or.th

หนึ่งหทัย มูสิกะนันท์. (2562). *คุณภาพการบริการของระบบงานทะเบียนของสถานศึกษา และความพึงพอใจในการรับบริการของนักศึกษาในเขตภาคใต้ตอนบน.* (การค้นคว้าอิสระนี้ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). “The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings.” *Journal of Marketing*, *60* (October), 7-18.

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคาร ช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

Factors Affecting Customers Satisfaction of Bank Applications before and after the COVID-19 Epidemic in the Upper Southern Provinces

นิรมล พลชนา[1] และศิริพงษ์ สีใสไพร[2]

Niramon Phonchana[1] and Siripong Seesaiprai[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาลัยเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: pholchana1929@gmail.com[1], siripong.see@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคาร ช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 421 คน จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคาร ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคาร ช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน แอปพลิเคชันธนาคาร ไวรัสโควิด-19

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer satisfaction of Bank Applications before and after the COVID-19 epidemic in the upper southern provinces of Thailand. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 421 form users in the upper southern provinces to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer satisfaction of Bank Applications before and after the COVID-19 epidemic in the upper southern provinces consisted of Customer expectations, Perceived quality, Perceived value, and Image.

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, Bank Application, COVID-19

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ส่งผลกระทบ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน การท่องเที่ยว สาธารณสุข รวมทั้งการดำเนินธุรกิจและการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน ซึ่งต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเข้าสู่โลกออนไลน์มากขึ้น เพื่อลดการสัมผัสและลดการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 และสถานการณ์โควิด-19 เป็นปัจจัยเร่งที่ทำให้เกิดการโอนเงินและชำระค่าสินค้าและบริการแบบไร้การสัมผัส ส่งผลให้การทำธุรกรรมทางการเงินและการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน Mobile Banking และ e-Wallet เพิ่มขึ้น โดยผู้บริโภคกลุ่มเดิมที่มีการใช้บริการอยู่แล้วก็จะมีการใช้บริการเพิ่มขึ้น ส่วนผู้บริโภคกลุ่มใหม่ก็มีความจำเป็นต้องปรับพฤติกรรมเพื่อใช้งาน Mobile Banking มากขึ้น เนื่องจากมีแรงผลักดันมาจากภาครัฐในการใช้ช่องทางการชำระเงินดิจิทัลเป็นช่องทางหลักในการโอนเงินสวัสดิการภาครัฐเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามนโยบายต่าง ๆ อีกด้วย

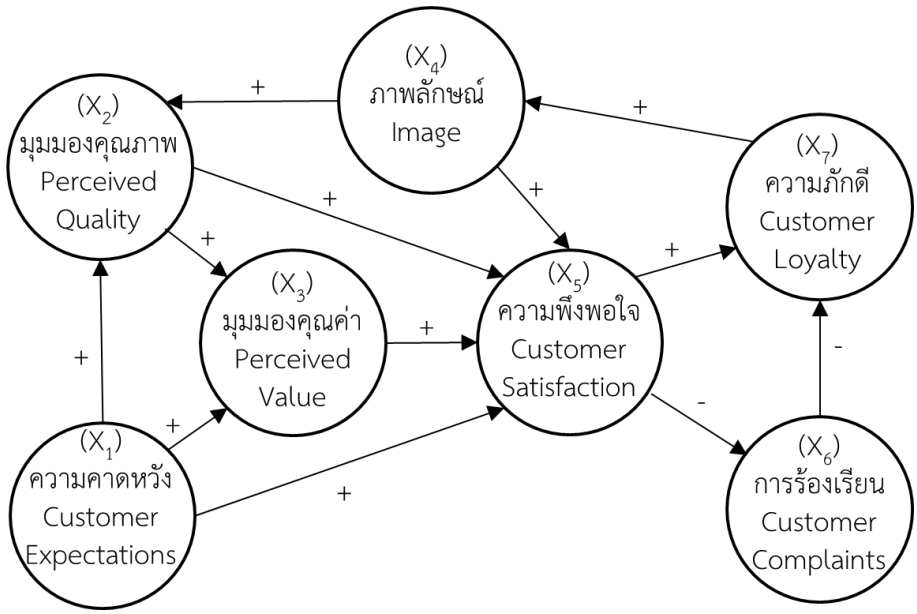
จากพฤติกรรมที่ปรับเปลี่ยน ส่งผลให้การชำระเงินดิจิทัล (digital payment) แทนการใช้เงินสดกลายเป็นทางเลือกหลักที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้มากยิ่งขึ้น ในปัจจุบันช่องทางที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือการชำระเงินผ่าน Mobile Banking ซึ่งในเดือนมิถุนายน 2564 มีจำนวนบัญชี Mobile Banking มากถึง 75 ล้านบัญชี และระหว่างปี 2560-2563 มีอัตราการใช้งานเติบโตเฉลี่ยสะสมที่ 93.90% เป็นเพราะการใช้งานที่สะดวก สามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา ทั้งการโอนเงินระหว่างธนาคารในประเทศและต่างประเทศ นอกจากนี้บริการ Mobile Banking ยังรวดเร็วเพราะธุรกรรมส่วนใหญ่เป็นแบบ real-time ที่สำคัญค่าธรรมเนียมถูก และหลายบริการไม่มีค่าธรรมเนียม ทำให้ธุรกิจต้องมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการทางการเงินเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด ด้วยเหตุนี้การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคาร เพื่อเป็นแนวทางให้ธุรกิจบริการธนาคารพาณิชย์ของไทย ได้พัฒนาคุณภาพการให้บริการทางการเงิน เพิ่มศักยภาพการแข่งขันให้สูงขึ้น ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่ ทั้งในช่วงการการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 และอนาคต

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคาร ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 เขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคาร ช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคาร ในเขตพื้นที่จังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ACSI (The American Customer Satisfaction Index Model) ซึ่ง Fornell ได้อธิบายกรอบแนวคิดดังกล่าวไว้

ดังนี้ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เป็นปัจจัยที่กำหนดมุมมองคุณภาพ และทั้งสองปัจจัยนี้จะส่งผลไปยังมุมมองคุณค่า โดยปัจจัยทั้งสามนั้นจะส่งผลต่อไปยังความพึงพอใจโดยรวมต่อสินค้าและบริการของลูกค้าที่สามารถจัดทำต่อเป็นดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งหากลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความภักดีต่อสินค้าและบริการจากลูกค้า แต่หากลูกค้าไม่มีความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการก็จะทำให้เกิดการร้องเรียน ซึ่งจะทำให้มีผลกระทบเชิงลบต่อความภักดีต่อสินค้าและบริการจากลูกค้า ด้วยเช่นกัน โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ มีผลต่อมุมมองคุณภาพ

H_2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H_3: ความภักดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์

H_4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

H_5: ความพึงพอใจ ส่งผลต่อการร้องเรียน

H_6: ความพึงพอใจ และการร้องเรียน ส่งผลต่อความภักดี

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคาร ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จำนวน 421 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการศึกษา	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	102	76	**178**
	57.30%	42.70%	**100%**
กำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี	52	106	**158**
	33.91%	67.09%	**100%**
กำลังศึกษาปริญญาโท/ปริญญาโท	36	49	**85**
	42.35%	57.65%	**100%**
รวม	**190**	**231**	**421**
	45.13%	**54.87%**	**100%**

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการรแอปพลิเคชันธนาคาร ช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ที่มีการตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ กลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 178 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.30 กลุ่มที่มีการตอบแบบสอบถามรองลงมาคือ กลุ่มที่กำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี จำนวน 158 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 106 คน คิดเป็นร้อยละ 67.09 และกลุ่มที่มีคนตอบน้อยที่สุด คือกลุ่มที่กำลังศึกษาปริญญาโท/ปริญญาโท มีจำนวน 85 คน เป็นเพศหญิง 49 คน คิดเป็นร้อยละ 54.87

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคาร ช่วงก่อนและหลังกรแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$

$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$

$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$

$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$

$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$

$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{6i} = การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 54.87 และเพศชาย จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 45.13 ซึ่งโดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาต่ำกว่า ปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ รายได้เฉลี่ยต่ออเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท และมีวงเงินสำหรับใช้จ่ายผ่านบริการแอปพลิเคชันธนาคาร จำนวน 10,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

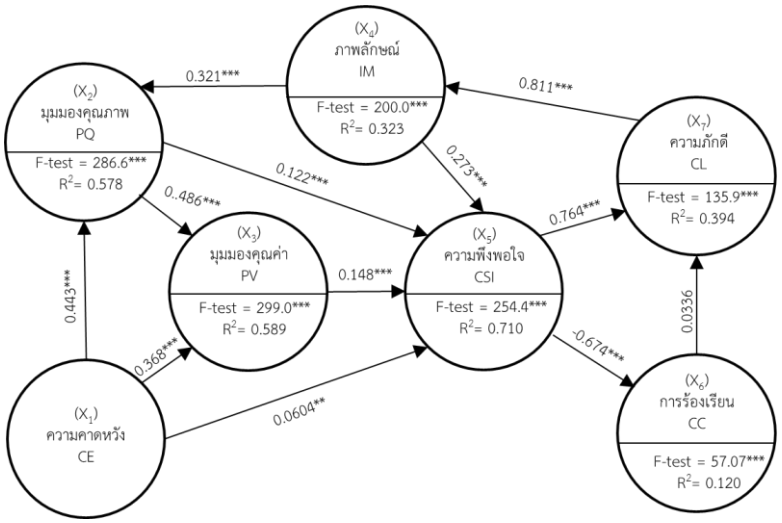
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคาร ช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

แอปพลิเคชันธนาคาร ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงที่สุด แสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE	0.443***	0.368***		0.0604**		
PQ		0.486***		0.122***		
PV				0.148***		
IM	0.321***			0.273***		
CSI					-0.674***	0.764***
CC						0.0336
CL			0.811***			
Constant	0.207***	0.125***	0.116**	0.374***	0.797***	0.160***
N	421	421	421	421	421	421
RSS	7.138	7.394	16.31	2.444	28.08	7.168
LL	260.9	253.5	86.93	486.5	-27.42	260.0
F-test	286.6***	299.0***	200.0***	254.4***	57.07***	135.9***
R^2	0.578	0.589	0.323	0.710	0.120	0.394
R^2_a	0.576	0.587	0.322	0.707	0.118	0.391

หมายเหตุ CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CC = Customer Complaints, CL = Customer Loyalty //* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคาร ช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีจำนวนทั้งสิ้น 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ โดยปัจจัยทั้งสี่ส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการ และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่สรุปว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคาร ช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณา อมรลักษณ์ปรีชา (2563, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในการตัดสินใจซื้อมะพร้าวออร์แกนิคของผู้บริโภคในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการตัดสินใจซื้อมะพร้าวออร์แกนิคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วยความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ก่องกาญจน์ กาญจนชุมพล (2563, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของธุรกิจโรงภาพยนต์ในยุคดิจิทัล ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวัง มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณค่าผ่านการรับรู้คุณภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และความพึงพอใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดี ขณะที่ข้อร้องเรียนมีอิทธิพลเชิงลบต่อความภักดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคาร ช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน คือ ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ จากการที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสนใจปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์มากกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้น หากธนาคารผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน ต้องการสร้างหรือเพิ่มความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการ ควรมุ่งเน้นสร้างภาพลักษณ์เป็นอันดับแรก โดยเน้นเรื่องความสะดวกในการใช้งาน ระบบมีความถูกต้องแม่นยำ และระบบมีความปลอดภัย

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล และอาจารย์ที่ปรึกษาที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

ก่องกาญจน์ กาญจนชุมพล และรุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ. (2563). *ปัจจัยเชิงสาเหตุของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของธุรกิจโรงภาพยนต์ในยุคดิจิทัล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, กรุงเทพ.

วรรณา อมรลักษณ์ปรีชา และธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการตัดสินใจซื้อมะพร้าวออร์แกนิคของผู้บริโภคในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 2 ประจำปี 2563 "การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง" (2nd MDTE)*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม. 1 พฤษภาคม 2563.

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). "The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings". *Journal of Marketing, 60*(October), 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสลากดิจิทัลในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

Factors Affecting Customers Satisfaction of Digital Lottery Users in the Period before and after the Epidemic of COVID-19 in the Upper Southern Provinces

พิชญ์สิณี อิงปัญจลาภ[1] และศิริพงษ์ สีใสไพร[2]

Pitsinee Ingpanjalab[1] and Siripong Seesaiprai[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: pitsinee3825@gmail.com[1], siripong.see@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสลากดิจิทัล ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 409 คน จากผู้ใช้บริการสลากดิจิทัลของธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสลากดิจิทัล ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน สลากดิจิทัล ไวรัสโควิด-19

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer satisfaction of digital lottery users in the period before and after the epidemic of COVID-19 in the upper southern provinces of Thailand. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 409 form digital lottery of the Government Savings Bank users in the upper southern provinces to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer satisfaction of digital lottery users in the period before and after the epidemic of COVID-19 in the upper southern provinces consisted of Customer expectations, Quality perspective, Perceived value, and Image.

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, Digital lottery, COVID-19

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

จากสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 สร้างความเปลี่ยนแปลงในหลายด้าน ทำให้ทั้งผู้คนต้องเร่งปรับตัวปรับพฤติกรรมสู่ “วิถีชีวิตใหม่” หรือ “New Normal” คือบทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มาเร็วขึ้น โดยดิจิทัลเข้ามาช่วยแก้ไขและอำนวยความสะดวกในการเว้นระยะห่างทางสังคม (social distancing) เพื่อลดการสัมผัส (contactless) จะเห็นได้ว่าดิจิทัลกลายเป็นส่วนสำคัญของชีวิตประจำวัน และประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบในแต่ละปี โดยกิจกรรมและธุรกรรมออนไลน์เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด อีกทั้งการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ยังเร่งผลักดันการใช้เครื่องมือดิจิทัล และอินเตอร์เน็ตในไทยทั้งการสื่อสาร การเรียนและทำงานผ่านระบบออนไลน์ การซื้อสินค้าผ่าน Application และการใช้บริการสลากออมสินดิจิทัลผ่าน Application ได้เลยโดยที่ไม่ต้องไปธนาคาร และในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ประกาศเตือนให้ประชาชนหลีกเลี่ยงการหยิบจับและสัมผัสธนบัตรและเหรียญ เนื่องจากธนบัตรและเหรียญสามารถเป็นแหล่งแพร่เชื้อได้โดยงานวิจัยหลายชิ้นชี้ว่าไวรัสโควิด-19 จะอยู่บนผิวกระดาษได้นานถึง 5-9 วัน ส่งผลให้การใช้เงินสดลดลง (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563)

ธนาคารออมสินได้มีการจำหน่ายสลากดิจิทัลผ่าน Application Mobile Banking MyMo ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1. สลากออมสินดิจิทัล 1 ปี 2. สลากออมสินดิจิทัล 2 ปี ซึ่งเป็นทางเลือกใหม่ในการให้บริการด้านเงินฝาก เหมาะสมกับผู้ที่ต้องการลุ้นโชครางวัลทุกเดือนโดยที่ไม่สูญเงินต้น รวมทั้งยังสามารถเป็นเงินออมในเวลาเดียวกันเมื่อครบกำหนดก็ยังได้ดอกเบี้ยเพิ่มอีกด้วย โดยผู้ใช้บริการสามารถทำรายการฝากและถอนสลากออมสินดิจิทัลผ่าน Application MyMo ได้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เพื่ออำนวยความสะดวกในการเว้นระยะห่างทางสังคม (social distancing)

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบงบประมาณที่ซื้อสลากออมสินในช่วงก่อนและหลังโควิด-19

งบประมาณที่ซื้อสลากออมสิน	ก่อนโควิด -19	หลังโควิด -19
ตั้งแต่ 200- 10,000 บาท	50 คน	81 คน
10,001 – 20,000 บาท	50 คน	35 คน
20,001 – 50,000 บาท	60 คน	50 คน
ตั้งแต่ 50,001 ขึ้นไป	64 คน	99 คน
ไม่ได้ซื้อ	185 คน	144 คน

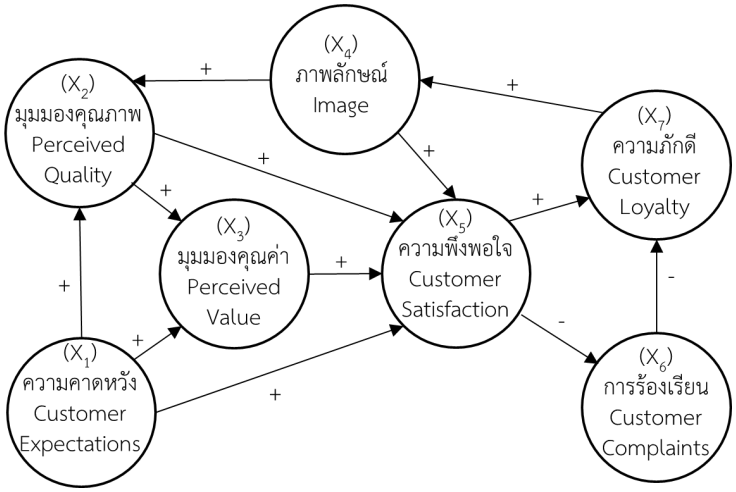
ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสลากดิจิทัลในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมี

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสลากดิจิทัล ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการสลากสินดิจิทัลของธนาคารออมสินในเขตพื้นที่จังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน (The American Customer Satisfaction Index Model, ASCI) ถูกพัฒนาขึ้นในปี พ.ศ. 1994 โดย Clase Fornell ซึ่งเป็นศาสตราจารย์ ทำงานอยู่ในมหาวิทยาลัยมิชิแกน ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อใช้เป็นดัชนีชี้วัดในระดับมหาภาค ที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของสินค้าและบริการ และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการที่ผลิตขึ้นภายในประเทศ รวมถึงสินค้าและบริการจากต่างประเทศที่จำหน่ายในสหรัฐอเมริกา เหตุผลที่ทำให้ ACSI มีบทบาทต่อระบบเศรษฐกิจของสหรัฐฯอย่างสูง เนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้า มักส่งผลถึงแนวโน้มในอนาคตของกิจการว่าสามารถขายสินค้าและบริการได้มากน้อยเพียงใด อันนำไปสู่ผลประกอบการและผลกำไรของบริษัท (จุฑารัตน์ จั่นจินดา, 2559, น. 7)

กรอบแนวคิดของ ASCI อธิบายได้ว่า ความคาดหวังของลูกค้า จะเป็นปัจจัยที่กำหนด มุมมองต่อคุณภาพของสินค้าและบริการของลูกค้า และทั้งสองปัจจัยจะส่งผลต่อไปยังมุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการของลูกค้า โดยที่ปัจจัยทั้งสามจะส่งผลต่อเนื่องไปยังความพึงพอใจโดยรวมต่อสินค้าและบริการของลูกค้า ที่จะสามารถจัดทำต่อเป็นดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งหากลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความภักดีต่อสินค้าและบริการจากลูกค้า แต่หากลูกค้าไม่พึงพอใจต่อสินค้าและบริการก็จะทำให้เกิดการร้องเรียน ซึ่งจะส่งผลในเชิงลบต่อความภักดีต่อสินค้าและบริการจากลูกค้า ด้วยเช่นกัน โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จากผู้ใช้บริการสลากดิจิทัลของธนาคารออมสิน ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จำนวน 409 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 2 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการ	**งบประมาณที่ซื้อสลากออมสิน หลังโควิด19**			**รวม**
	น้อยกว่า 20,000 บาท	**มากกว่า 20,000 บาท**	**ไม่ได้ซื้อ**	
ต้องการฝากเงินที่ท่านสามารถลุ้นโชคจากการออกรางวัล	24	52	59	**135**
	17.78%	38.52%	43.70%	**100%**
เป็นที่อำนวยความสะดวกในการใช้บริการ	38	37	25	**100**
	38.00%	37.00%	25.00%	**100%**
ต้องการลงทุนที่ได้รับผลตอบแทนแน่นอนโดยไม่สูญเงินต้น	7	56	43	**106**
	6.60%	52.83%	40.57%	**100%**
ทดลองใช้ตามกระแสนิยม	47	4	17	**68**
	69.12%	5.88%	25.00%	**100%**
รวม	**116**	**149**	**144**	**409**
	28.36%	**36.43.%**	**35.21%**	**100%**

จากตารางที่ 2 กลุ่มผู้ใช้บริการสลากดิจิทัล ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จำแนกตามอัตราส่วนระหว่างเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการและงบประมาณที่ซื้อสลากออมสิน หลังโควิด19 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ต้องการฝากเงินที่สามารถลุ้นโชคจากการออกรางวัล มีจำนวน 135 คน แบ่งเป็น งบประมาณที่ซื้อสลากออมสิน หลังโควิด19 มูลค่าน้อยกว่า 20,000 บาท มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 17.78 มูลค่ามากกว่า 20,000 บาท มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 38.52 และผู้ที่ไม่ได้ซื้อ มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 43.70 รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการที่ต้องการลงทุนที่ได้รับผลตอบแทน

แน่นอน โดยไม่สูญเงินต้น มีจำนวน 106 คน แบ่งเป็น งบประมาณที่ซื้อสลากออมสิน หลังโควิด19 มูลค่าน้อยกว่า 20,000 บาท มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 มูลค่ามากกว่า 20,000 บาท มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 52.83 และผู้ที่ไม่ได้ซื้อ มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 40.57 ผู้ใช้บริการที่ให้เหตุผลว่าเป็นที่อำนวยความสะดวกในการใช้บริการ มีจำนวน 100 คน แบ่งเป็น งบประมาณที่ซื้อสลากออมสิน หลังโควิด19 มูลค่าน้อยกว่า 20,000 บาท มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 มูลค่ามากกว่า 20,000 บาท มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 และผู้ที่ไม่ได้ซื้อ มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และผู้ใช้บริการที่ทดลองใช้ตามกระแสนิยม มีจำนวน 68 คน แบ่งเป็น งบประมาณที่ซื้อสลากออมสิน หลังโควิด19 มูลค่าน้อยกว่า 20,000 บาท มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 69.12 มูลค่ามากกว่า 20,000 บาท มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.88 และผู้ที่ไม่ได้ซื้อ มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้งบประมาณที่ซื้อสลากออมสิน หลังโควิด19 จำนวนมากที่สุดคือ มูลค่ามากกว่า 20,000 บาท มีจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 36.43 รองลงมาคือ ไม่ได้ซื้อ จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 35.21 และ มูลค่าน้อยกว่า 20,000 บาท มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 36.43

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสลากดิจิทัลในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยสามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$
$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$
$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$
$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$
$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$
$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ i

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ i

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ i

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ i

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ i

X_{6i} = การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 35-44 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / พนักงานของรัฐ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน15,001 – 30,000 บาท

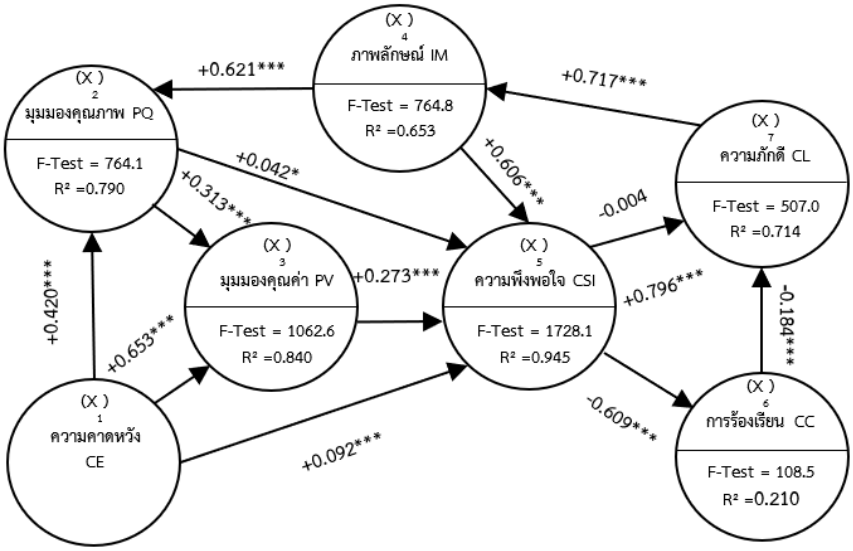
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสลากดิจิทัล ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสลากดิจิทัล ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงที่สุด โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 3 และรูปที่ 2

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE	0.420***	0.653***		0.0924***		
PQ		0.313***		0.0422*		
PV				0.273***		
IM	0.621***			0.606***		
CSI					-0.609***	0.796***
CC						-0.184***
CL			0.717***			
N	409	409	409	409	409	409
RSS	4.578	2.897	6.163	1.020	25.68	6.442
ll	338.4	432.0	277.6	645.4	-14.28	268.5
F-test	764.1	1062.6	764.8	1728.1	108.5	507.0
r2	0.790	0.840	0.653	0.945	0.210	0.714
r2_a	0.789	0.839	0.652	0.944	0.209	0.713
r2_p						

หมายเหตุ: CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CC = Customer Complaints, CL = Customer Loyalty
* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสลากดิจิทัล ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีจำนวนทั้งสิ้น 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ โดยปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงที่สุด

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่สรุปว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสลากดิจิทัล ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิพร หวานใจ (2559, น. 1) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความคาดหวังกับความภักดีของการให้บริการ Mobile Banking : กรณีศึกษา MyMo กับ KTB Netbank ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ของ MyMo และ KTB Netbank มี 6 องค์ประกอบ ได้แก่ ความคาดหวังต่อบริการ มุมมองต่อคุณภาพบริการ มุมมองคุณค่าของบริการ ความพึงพอใจโดยรวมของบริการที่ได้รับ การแนะนำบริการ และความภักดีต่อบริการ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสลากดิจิทัล ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน คือ ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ซึ่งปัจจัยด้านภาพลักษณ์ส่งผลต่อความพึงพอใจสูงที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับคุณภาพของการบริการ ภาพลักษณ์ในการบริการ หรือภาพลักษณ์ขององค์กร ให้มากยิ่งขึ้น โดยการเน้นย้ำเรื่องความปลอดภัยของการให้บริการ ความถูกต้องของข้อมูล และให้บริการได้รวดเร็ว ทันท่วงที

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

จุฑารัตน์ จั่นจินดา. (2559). *ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านกาแฟสตาร์บัคส์และร้านทัม เอ็น ทัมส์ คอฟฟี่ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

ธนาคารออมสิน. (2564). *ข้อมูลทั่วของธนาคารออมสิน.* สืบค้นจาก https://www.gsb.or.th,

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). *Bank of Thailand 2563*. สืบค้นจาก https://www.bot.or.th

สิทธิพร หวานใจ. (2559). *ความคาดหวังกับความภักดีของการให้บริการ Mobile Banking : กรณีศึกษา MyMo กับ KTB Netbank ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตรกรรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). “The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings.” *Journal of Marketing, 60* (October), 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันอีเพย์เมนท์ ช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

Factors Affecting Customers Satisfaction on Service of Users of the E-Payment Application Before and After the COVID-19 Epidemic in the Upper Southern Provinces

เสาวณีย์ รัตนคช[1] และศิริพงษ์ สีใสไพร[2]

Saowani Rattanakhot[1] and Siripong Seesaipai[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: saowani.rat@outlook.rmutr.ac.th[1], siripong.see@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันอีเพย์เมนท์ช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 416 คน จากลูกค้าเพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันอีเพย์เมนท์ช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ มุมมองคุณภาพ และมุมมองคุณค่า

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน แอปพลิเคชันอีเพย์เมนท์ ภาพลักษณ์

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer satisfaction of service of users of the e-payment application before and after the COVID-19 epidemic in the upper southern provinces. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 416customers to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer satisfaction of service of users of the e-payment application before and after the COVID-19 epidemic in the upper southern provinces consisted of Image, Perceived Quality, Perceived Value

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, e-payment application, Image

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ตั้งแต่ช่วงต้นปี 2020 ได้ส่งผลกระทบต่อมวลมนุษยชาติในทุกมิติ การใช้มาตรการล็อกดาวน์ในหลายประเทศเพื่อยับยั้งการระบาดทำให้ผู้คนไม่สามารถดำเนินชีวิตได้ตามปกติ ก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนชีวิตความเป็นอยู่อย่างที่ไม่เคยเป็นมาก่อน อีกทั้งยังสร้างความเสียหายทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรงในวงกว้าง ปัญหาการระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้หลายประเทศต้องใช้มาตรการสกัดการแพร่ระบาด ส่งผลให้เศรษฐกิจหลายภาคส่วนต้องหยุดชะงัก ด้วยสถานการณ์โควิด-19 ระลอกที่ 3 เป็นปัจจัยเร่งที่ทำให้การบริการทางด้านดิจิทัลเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมถึงบริการ การชำระเงินดิจิทัลที่ผู้บริโภคเริ่มหันมาซื้อสินค้าออนไลน์ และเริ่มค้นหาวิธีการชำระเงินที่ปลอดภัยมากขึ้น ในการชำระสินค้าภายในร้านค้า พบว่า ผู้บริโภคชาวไทยกว่าร้อยละ 53.9 มีการใช้งานการชำระเงินดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้จากจำนวนของผู้ใช้งานการชำระเงินดิจิทัลที่เพิ่มมากขึ้น ไม่ได้มีแค่เพียงกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีเท่านั้น แต่ยังมีผู้ใช้งานในช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป ในประเทศไทยที่หันมาใช้บริการการชำระเงินดิจิทัลของแอปพลิเคชันอีเพย์เมนท์มากขึ้น เพื่อมอบประสบการณ์การการชำระเงินที่สะดวกและคุ้มค่าแก่ผู้ใช้งานทุกเพศทุกวัย แอปพลิเคชันอีเพย์เมนท์มุ่งสร้างคุณค่าให้แก่ ทั้งผู้ใช้งาน และผู้ประกอบการร้านค้ารวมถึงทำงานให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐ เพื่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัลให้ก้าวไกลอย่างเต็มศักยภาพ ในฐานะผู้ให้บริการกระเป๋าสตางค์ออนไลน์ชั้นนำ แอปพลิเคชันอีเพย์เมนท์ มุ่งทำงานให้สอดคล้องต่อนโยบายของภาครัฐ เพื่อสนับสนุนร้านค้าและผู้ประกอบการให้ก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสดอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการให้บริการของแอปพลิเคชัน อีเพย์เมนท์กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ที่ตอบโจทย์ทุกไลฟ์สไตล์การใช้จ่ายช่วยกระดับชีวิตให้สะดวกสบายมากขึ้นด้วยบริการที่ครบทุกรูปแบบพร้อมทั้งมีสิทธิพิเศษ และโปรโมชันต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้า

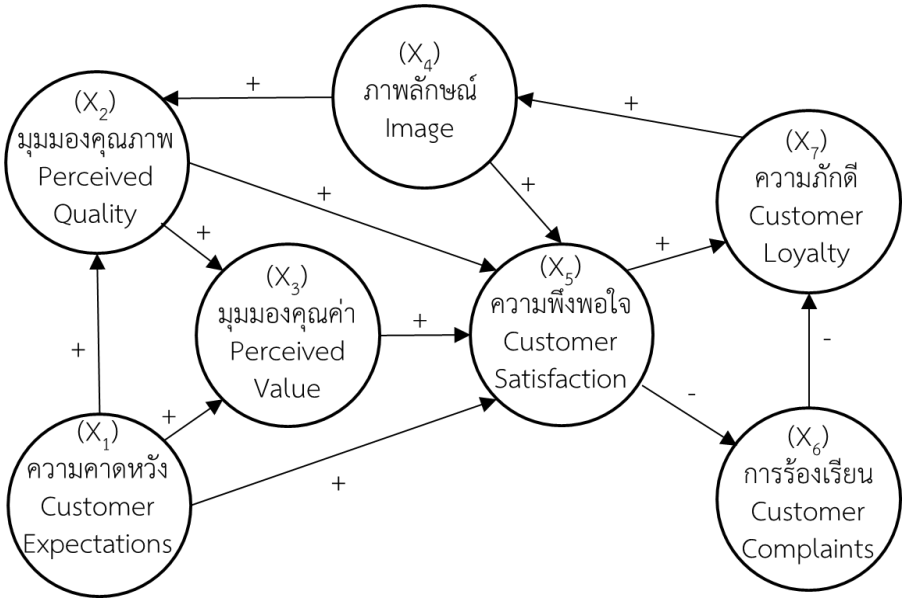
ด้วยเหตุข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีคำถามว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันอีเพย์เมนท์ ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันอีเพย์เมนท์ช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่ใช้บริการแอปพลิเคชันอีเพย์เมนท์ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน โดยปรับให้เหมาะสม สำหรับการนำมาใช้เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจะถูกขับเคลื่อนมาจาก 4 ปัจจัย คือ ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ตามกรอบแนวคิดแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของลูกค้าแบบอเมริกัน (ACSI) ซึ่งทั้ง 4 ปัจจัย จะส่งผลต่อความพึงพอใจแต่หากไม่พอใจ ก็อาจจะมีการให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือข้อร้องเรียนตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้า

แบบอเมริกัน เพราะคนไทยกับต่างประเทศอาจมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน กรอบแนวคิดที่ใช้ในงานวิจัยได้ประยุกต์จากงานของก่องกาญจน์ กาญจนชุมพล และรุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ (2563)

กรอบแนวคิดของ ASCI อธิบายได้ว่า ความคาดหวังของลูกค้าจะเป็นปัจจัยที่กำหนดมุมมองคุณภาพของสินค้าและบริการของลูกค้า และทั้งสองปัจจัยจะส่งผลต่อไปยังมุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการของลูกค้า โดยที่ปัจจัยทั้งสามจะส่งผลต่อเนื่องไปยังความพึงพอใจโดยรวมต่อสินค้าและบริการ ของลูกค้า ที่จะสามารถจัดทำต่อเป็นดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งหากลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความภักดีต่อสินค้าและบริการจากลูกค้า แต่หากลูกค้าไม่พึงพอใจต่อสินค้าและบริการก็จะทำให้เกิดการร้องเรียน ซึ่งจะส่งผลในเชิงลบต่อความภักดีต่อสินค้าและบริการจากลูกค้า ด้วยเช่นกัน โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

สามารถอธิบายได้ว่าความคาดหวังของลูกค้าจะเป็นปัจจัยที่จะส่งผลในทางบวกไปยังมุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการ และความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งมุมมองคุณภาพจะส่งผลต่อเนื่องในทางบวกไปยังมุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการ และความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนมุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการจะส่งผลต่อเนื่องในทางบวกไปยังความพึงพอใจของลูกค้าที่จะสามารถจัดทำต่อเป็นดัชนีวัดความภักดีของลูกค้า หากลูกค้าไม่พึงพอใจก็จะทำการร้องเรียน ซึ่งจะส่งผลเชิงลบต่อ ความภักดีของลูกค้าด้วยเช่นกัน โดยผู้วิจัยได้เพิ่มมุมมองด้านภาพลักษณ์เข้าไปเพิ่มในแนวคิดการสร้างดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้า (ACSI) โดยจะส่งผลต่อมุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการของลูกค้า จากแนวคิดที่ว่าภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ

สัมพันธ์โดยตรงกับพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งกว่าผู้บริโภคเป้าหมาย (Target Consumer) แต่ละรายจะเปลี่ยนฐานะมาเป็นลูกค้าต้องผ่านการรับรู้จนเกิดเป็นความรู้ และความรู้สึกที่ดีต่อสินค้าและบริการให้เกิดพฤติกรรมการบริโภค

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากลูกค้าของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันอีเพย์เมนท์ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จำนวน 416 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18 - 24 ปี	60 49.58%	61 50.42%	121 100.00%
ตั้งแต่ 25 - 40 ปี	83 47.98%	90 52.02%	173 100.00%
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	61 50.00%	61 50.00%	122 100.00%
รวม	204 49.04%	212 50.96%	416 100.00%

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันอีเพย์เมนท์ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ที่มีการตอบคำถามมากที่สุดคือ กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 25-40 ปี มีจำนวน 173 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงนิยมใช้บริการแอปพลิเคชันอีเพย์เมนท์ มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 52.02 กลุ่มที่มีการตอบรองลงมาคือ กลุ่มที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 122 คน ผู้หญิงและผู้ชายนิยมใช้บริการแอปพลิเคชันอีเพย์เมนท์เท่ากัน มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และกลุ่มที่มีการตอบน้อยที่สุดคือ กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 18–24 ปี มีจำนวน 121 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงนิยมใช้บริการแอปพลิเคชันอีเพย์เมนท์ มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 50.41

จะเห็นได้ว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงอายุจะมีการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันอีเพย์เมนท์เป็นผู้หญิงมากที่สุดมีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 50.96

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันอีเพย์เมนท์ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยสามารถแสดงได้ดังนี้

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$

$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$

$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$

$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$

$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$

$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{6i} = การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุตั้งแต่ 25–40 ปี สถานภาพโสด อาชีพรับราชการ การศึกษากำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001–30,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกแอปพลิเคชันอีเพย์เมนท์

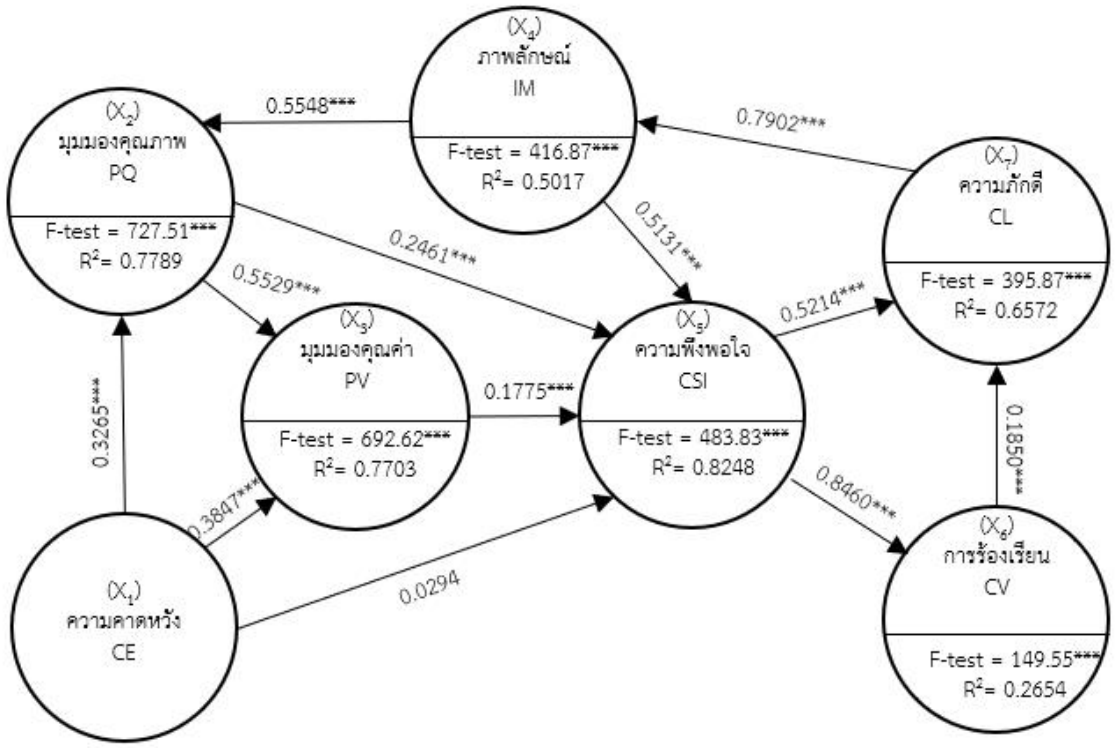
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าจากแบบสอบถาม พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้รับอิทธิพลโดยตรงจากการรับรู้คุณค่าของบริการ การรับรู้คุณภาพ และภาพลักษณ์ โดยปัจจัยด้านภาพลักษณ์ส่งผลต่อ ความพึงพอใจมากที่สุด แสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

	PQ	PV	IM	CSI	CV	CL
CE	0.3265***	0.3847***		0.0294		
PQ		0.5529***		0.2461***		
PV				0.1775***		
IM	0.5548***			0.5131***		
CSI					0.8460***	0.5214***
CV						0.1850***
CL			0.7902***			
N	416.0000	416.0000	416.0000	416.0000	416.0000	416.0000
rss	2.6686	2.9878	6.6888	2.3538	26.6234	3.6973
ll	459.9373	436.4405	268.8144	486.0512	-18.5085	392.1221
F	727.51***	692.62***	416.87***	483.83***	149.55***	395.87***
chi2						
r2	0.7789	0.7703	0.5017	0.8248	0.2654	0.6572
r2_a	0.7778	0.7692	0.5005	0.8231	0.2636	0.6555
r2_p						

หมายเหตุ CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CV = Customer Voice, CL = Customer Loyalty // * มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันอีเพย์เมนท์ช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชันอีเพย์เมนท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ โดยปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงที่สุด

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่สรุปว่า ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันอีเพย์เมนท์ช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า มีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของ ACSI ที่ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นต้นแบบในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ก่องกาญจน์ กาญจนชุมพล และรุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ (2563, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของธุรกิจ โรงภาพยนตร์ในยุคดิจิทัล ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณค่าผ่านการรับรู้คุณภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และความพึงพอใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันอีเพย์เมนท์ช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน คือ ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ซึ่งปัจจัยด้านภาพลักษณ์ส่งผลต่อความพึงพอใจสูงที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับการเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีในการให้บริการ หรือภาพลักษณ์ขององค์กรให้มากยิ่งขึ้น โดยการเน้นย้ำเรื่องความปลอดภัยของการให้บริการ ความถูกต้องของข้อมูลสามารถตรวจสอบได้ และการให้บริการได้สะดวกรวดเร็ว

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์วิทยาเขตวังไกลกังวล ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

ก่องกาญจน์ กาญจนชุมพล และรุจิภาส โพธิ์ทองแสงอรุณ. (2563). *ปัจจัยเชิงสาเหตุของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของธุรกิจโรงภาพยนตร์ในยุคดิจิทัล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, กรุงเทพ.

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). (2564). การแพร่ระบาดโรคโควิด-19. สืบค้นจาก https://www.krungsri.com/th/research/research-intelligence/ri-post-covid-19

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). “The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings”. *Journal of Marketing, 60* (October), 7-18.

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชัน โครงการ ม.33 เรารักกัน

Factors Affecting Customers Use Application M.33 Rao Rak Kan

อิทธิศักดิ์ อินทร์เพชร[1] และศิริพงษ์ สีใสไพร[2]

Ittisak Inpetch[1] and Siripong Seesaipai[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

พื้นที่ศาลายา จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: ittisak.lnp@rmutr.ac.th[1], siripong.see@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชัน โครงการ ม.33 เรารักกัน โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 420 คน จากผู้ใช้แอปพลิเคชัน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชัน โครงการ ม.33 เรารักกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองจำนวนผู้ให้บริการ มุมมองการใช้งานข้ามแพลตฟอร์ม มุมมองผลประโยชน์ที่ได้รับ มุมมองว่าใช้งานง่าย มุมมองว่ามีประโยชน์ มุมมองด้านความปลอดภัย ทัศนคติในการใช้งาน บรรทัดฐานจากบุคคลใกล้ชิด บรรทัดฐานจากบุคคลที่ติดต่อด้วย บรรทัดฐานจากทางสังคม และ ความตั้งใจที่จะใช้

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี แอปพลิเคชัน โครงการ ม.33 เรารักกัน

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customers use application M.33 Rao Rak Kan. Conceptual framework was based on Technology Acceptance Model. Stratified random sampling technique was applied to select 420 application users to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer application M.33 Rao Rak Kan consisted of Perceived number of peers, Perceived number of cross platforms, Perceived complement, Perceived ease of use, Perceived usefulness, Perceived security, Attitude toward technology, Descriptive norm, Injunctive norm, Subjective norm and Behavior intention.

Keywords: Technology acceptance model, Application, M.33 Rao Rak Kan

บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจ สังคม และการดำรงค์ชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก หลายธุรกิจต้องปิดตัวลงประชาชนได้รับความเดือดร้อน ได้รับผลกระทบจากค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้นแต่รายได้ลดลงไม่เพียงพอต่อการใช้จ่าย ส่งผลกระทบต่อไปยังระบบเศรฐกิจโดยรวมของประเทศ รัฐบาลจึงได้จัดทำโครงการ “ม.33เรารักกัน” เป็นโครงการอีกหนึ่งโครงการที่รัฐบาลแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือประชาชนที่ลงทะเบียนเป็นผู้ประกันตนประกันสังคมมาตรา 33 เกิดเป็นรูปแบบการเยียวยาที่ทั้งช่วยลดภาระค่าครองชีพ ช่วยเพิ่มกำลังซื้อ กระจายรายได้ให้ผู้ค้ารายย่อย และกระตุ้นเศรษฐกิจให้เงินหมุนเวียนไปยังชุนชนทั่วประเทศ โดยรูปแบบของ “โครงการ ม.33 เรารักกัน” จะเป็นการให้สิทธิเงินช่วยเหลือผู้ประกันตนประกันสังคมมาตรา 33 คนละ 6,000 บาท สามารถใช้งานได้ผ่านแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” เพื่อก่อให้เกิดการนำไปใช้ในการใช้จ่ายสำหรับการอุปโภคบริโภค



รูปที่ 1 รายละเอียดโครงการ ม.33 เรารักกัน

ที่มา : สำนักงานประกันสังคม

ข้อมูลจากสำนักงานประกันสังคมพบว่าหลังจากสิ้นสุดโครงการเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2564 มีจำนวนผู้ประกันตนที่เข้าร่วมโครงการ 8.14 ล้านคน จำนวนร้านค้าที่เข้าร่วมโครงการ 247.899 แห่งยอดการใช้จ่าย 48,185,847,179.56 ล้านบาท เมื่อนำยอดการใช้จ่าย หารด้วยจำนวนผู้ประกันตนที่เข้าร่วมโครงการ จะพบว่าแต่ละคนใช้จ่ายผ่านโครงการดังกล่าวเฉลี่ยคนละ 5,919.63 บาท โดยโครงการดังกล่าวเป็นตัวเร่งการสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้จ่ายในรูปแบบ “ไร้เงินสด” (Cashless) ให้กับประชาชนทั่วประเทศ เห็นได้ชัดเจนจากในปัจจุบันที่การใช้งาน “เป๋าตัง” เป็นเรื่องที่ใครก็สามารถทำได้ด้วยตนเอง ซึ่งนับเป็นรากฐานที่สำคัญของการพาไทยไปสู่ยุค 4.0 อย่างแท้จริง ที่รัฐบาลสร้างรากฐานไว้

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้ศึกษาวิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชัน โครงการ ม.33 เรารักกัน เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของแอปพลิเคชัน โครงการ ม.33 เรารักกัน และศึกษาพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศแอปพลิเคชัน โครงการ ม.33 เรารักกัน ของประชาชน

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี เป็นทฤษฎีที่ใช้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีที่ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียง (Davis, 1989) ซึ่งบรรทัดฐานในการแสดงพฤติกรรมของผู้คนรอบข้างหรือคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเข้ามาใช้เป็นปัจจัยในการคาดการณ์พฤติกรรมการใช้ที่เกิดขึ้นจริง ในการศึกษาเพื่อคาดการณ์การยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยี ซึ่ง Davis (1989) อธิบายว่า การที่บุคคลจะเกิดการยอมรับเทคโนโลยีได้นั้น เกิดจาก 2 ปัจจัยหลัก คือ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) และ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use) เป็นแนวคิดพื้นฐานของแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีจะชี้ให้เห็นถึงสาเหตุที่เกี่ยวข้อง กับการยอมรับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคล โดยเน้น 2 ปัจจัยสำคัญ คือ การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use) ซึ่งจะส่งผลให้เกิดทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude Toward Use) หลังจากนั้นจะเกิดความสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Intention To Use) และนำมาสู่การตัดสินใจใช้งานจริง (Actual Use) นอกจากนี้ยังได้นำปัจจัยผลกระทบด้านเครือข่ายภายนอก (Network Externality) ประกอบด้วย มุมมองจำนวนผู้ใช้บริการ มุมมองการใช้งานข้ามแพลตฟอร์ม และมุมมองผลประโยชน์ที่ได้รับ จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัย แสดงในรูปที่ 1 ไว้ดังนี้

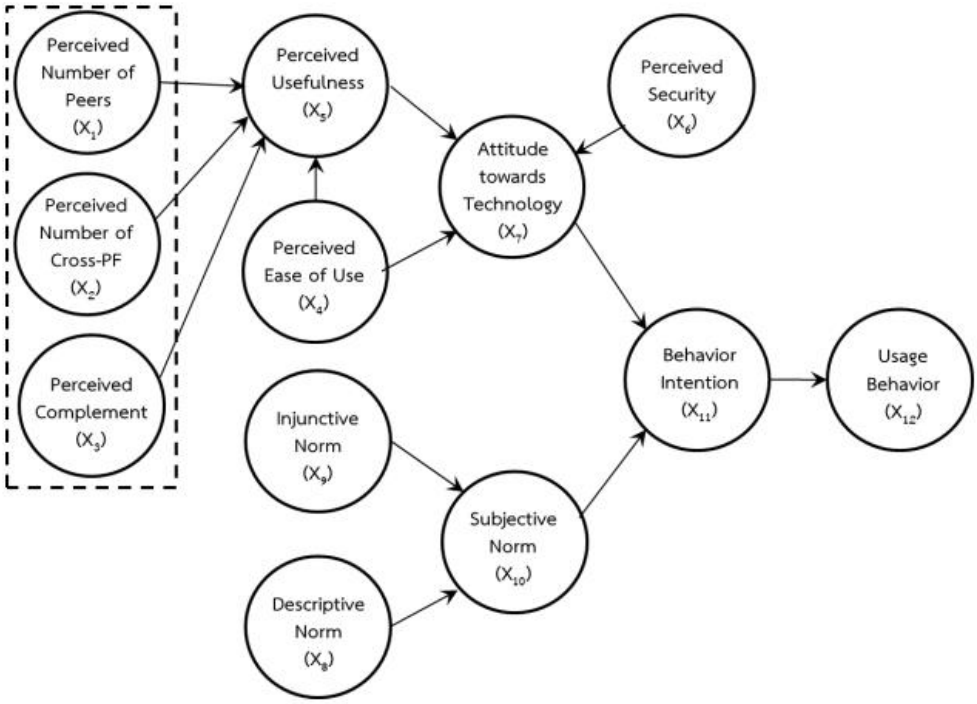
H_1 : มุมมองจำนวนผู้ให้บริการ มุมมองการใช้ข้ามแพลตฟอร์ม มุมมองผลประโยชน์ที่ได้รับ และมุมมองว่าใช้งานง่าย มีผลต่อมุมมองว่ามีประโยชน์ของการใช้งานแอปพลิเคชัน โครงการ ม.33 เรารักกัน

H_2 : มุมมองว่าใช้งานง่าย มุมมองว่ามีประโยชน์ และมุมมองด้านความปลอดภัย ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานของแอปพลิเคชัน โครงการ ม.33 เรารักกัน

H_3 : บรรทัดฐานจากบุคคลใกล้ชิด และบรรทัดฐานจากบุคคลที่ติดต่อด้วย ส่งผลต่อบรรทัดฐานทางสังคมที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน โครงการ ม.33 เรารักกัน

H_4 : ทัศนคติในการใช้งานและบรรทัดฐานทางสังคม ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะใช้แอปพลิเคชัน โครงการ ม.33 เรารักกัน

H_5 : ความตั้งใจที่จะใช้แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” จะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันโครงการ ม.33 เรารักกัน



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี (TAM+2S)

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้แอปพลิเคชันของการเลือกใช้งานแอปพลิเคชัน โครงการ ม.33 เรารักกัน ในเขตกรุงเทพมหานคร นครปฐม นครราชสีมา และจังหวัดอื่น ๆ จำนวน 420 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	กำลังศึกษาปริญญาตรี /ปริญญาตรี	กำลังศึกษาปริญญาโท/ ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป	รวม
น้อยกว่า 24 ปี	43	81	3	0	127
	33.9%	63.8%	2.4%	0.0%	100.0%
24 - 33 ปี	24	124	27	2	177
	13.6%	70.1%	15.3%	1.1%	100.0%
34 - 43 ปี	13	43	17	3	76
	17.1%	56.6%	22.4%	3.9%	100.0%
ตั้งแต่ 43 ปีขึ้นไป	13	19	6	2	40
	32.5%	47.5%	15.0%	5.0%	100.0%
รวม	93	267	53	7	420
	22.1%	63.6%	12.6%	1.7%	100.0%

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน โครงการ ม.33 เรารักกัน ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานครในเขตกรุงเทพมหานคร นครปฐม นครราชสีมา และจังหวัดอื่น ๆ ที่มีการตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ กลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุ 24-33 ปี มีจำนวน 177 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี/กำลังศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 70.1 กลุ่มที่มีการตอบรองลงมาคือ กลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุน้อยกว่า 24 ปี มีจำนวน 127 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี/กำลังศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 กลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุ 34-43 ปี มีจำนวน 76 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี/กำลังศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 56.6 และกลุ่มที่มีการตอบน้อยที่สุด คือ กลุ่มผู้ใช้งานที่มีอายุมากกว่า 43 ปี มีจำนวน 40 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี/กำลังศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับการยอมรับเทคโนโลยี

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยสามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_5 = \beta_{5,0} + \beta_{5,1}X_1 + \beta_{5,2}X_2 + \beta_{5,3}X_3 + \beta_{5,4}X_4 + u_5$$

$$X_7 = \beta_{7,0} + \beta_{7,4}X_4 + \beta_{7,5}X_5 + \beta_{7,6}X_6 + u_7$$

$$X_{10} = \beta_{10,0} + \beta_{10,8}X_8 + \beta_{10,9}X_9 + u_{10}$$

$$X_{11} = \beta_{11,0} + \beta_{11,7}X_7 + \beta_{11,10}X_{10} + u_{11}$$

$$X_{12} = \beta_{12,0} + \beta_{12,11}X_{11} + u_{12}$$

โดยที่

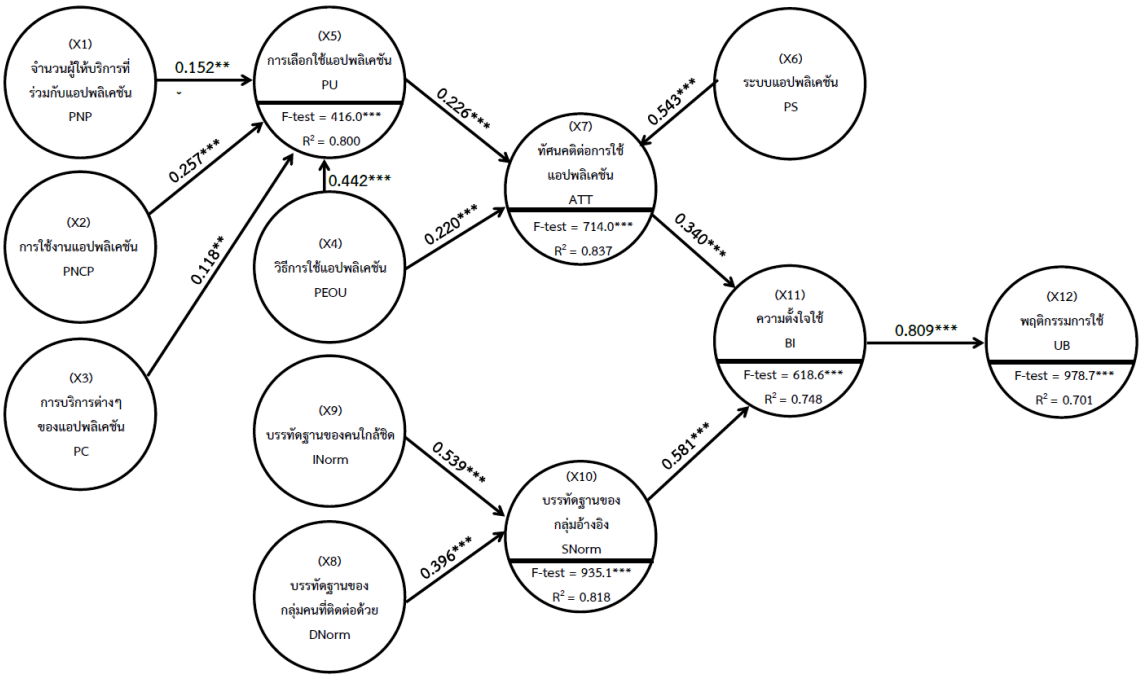
X1 = มุมมองจำนวนผู้ใช้บริการ
X2 = มุมมองการใช้ข้ามแพลตฟอร์ม
X3 = มุมมองผลประโยชน์ที่ได้รับ
X4 = มุมมองว่าใช้งานง่าย
X5 = มุมมองว่ามีประโยชน์
X6 = มุมมองด้านความปลอดภัย
X7 = ทัศนคติในการใช้งาน
X8 = บรรทัดฐานจากบุคคลใกล้ชิด
X9 = บรรทัดฐานจากบุคคลที่ติดต่อด้วย
X10 = บรรทัดฐานทางสังคม
X11 = ความตั้งใจที่จะใช้
X12 = พฤติกรรมการใช้
u = ค่าเฉลี่ยของประชากร

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 24 – 33 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี/กำลังศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ใช้งานแอปพลิเคชัน มากกว่า 2 เดือน มีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชัน สัปดาห์ 1 – 2 ครั้ง ค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าต่อครั้งอยู่ที่ 101 - 300 บาท สินค้าที่มีการซื้อสูงที่สุดได้แก่อาหารและเครื่องดื่ม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล



รูปที่ 3 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

จากรูปที่ 3 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของลูกค้าจากแบบสอบถาม พบว่า ด้านการรับรู้จำนวนผู้ให้บริการที่ร่วมกันแอปพลิเคชัน ด้านการรับรู้การใช้งานแอปพลิเคชัน ด้านการรับรู้บริการต่าง ๆ ของแอปพลิเคชัน และด้านการรับรู้ถึงวิธีการใช้แอปพลิเคชัน ส่งผลต่อด้านการรับรู้ถึงการเลือกใช้แอปพลิเคชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านการรับรู้ถึงวิธีการใช้แอปพลิเคชัน มีผลเห็นชัดเจนมากที่สุด 0.442 รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านการรับรู้การใช้งานแอปพลิเคชัน 0.257 ด้านการรับรู้จำนวนผู้ให้บริการที่ร่วมกันแอปพลิเคชัน 0.152 และด้านการรับรู้บริการต่าง ๆ ของแอปพลิเคชัน 0.118 โดยทั้ง 4 ปัจจัย มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก

ด้านรับรู้ถึงวิธีการใช้แอปพลิเคชัน ด้านการรับรู้ถึงการเลือกใช้แอปพลิเคชัน และด้านการรับรู้ถึงระบบแอปพลิเคชัน ส่งผลต่อด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านการรับรู้ถึงระบบ

แอปพลิเคชัน มีผลเห็นชัดเจนมากที่สุด 0.543 รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านการรับรู้ถึงการเลือกใช้แอปพลิเคชัน 0.226 และด้านรับรู้ถึงวิธีการใช้แอปพลิเคชัน 0.220 โดยทั้ง 3 ปัจจัย มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก

ด้านบรรทัดฐานของคนใกล้ชิด และด้านบรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย ส่งผลต่อด้านบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านบรรทัดฐานของคนใกล้ชิด มีผลเห็นชัดเจนมากที่สุด 0.539 รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านบรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย 0.396 โดยทั้ง 2 ปัจจัย มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก

ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน และด้านบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง ส่งผลต่อด้านความตั้งใจในการใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง มีผลเห็นชัดเจนมากที่สุด 0.581 รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน 0.340 โดยทั้ง 2 ปัจจัย มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก

ด้านความตั้งใจในการใช้ ส่งผลต่อด้านพฤติกรรมการใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านความตั้งใจในการใช้ 0.809 มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ได้จากการทำแบบสอบถามออนไลน์ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต จากองค์ประกอบทั้ง 12 ตัว ได้แก่ 1) มุมมองจำนวนผู้ใช้ 2) มุมมองการใช้ข้ามแพลตฟอร์ม 3) มุมมองผลประโยชน์ที่ได้รับ 4) มุมมองว่าใช้งานง่าย 5) มุมมองว่ามีประโยชน์ 6) มุมมองด้านความปลอดภัย 7) ทัศนคติในการใช้งาน 8) บรรทัดฐานจากบุคคลใกล้ชิด 9) บรรทัดฐานจากบุคคลที่ติดต่อด้วย 10) บรรทัดฐานทางสังคม 11) ความตั้งใจจะใช้ และ 12) พฤติกรรมการใช้ ตามองค์ประกอบของ (TAM+2S) สรุปได้ว่าการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชัน โครงการ ม.33 เรารักกัน ของผู้ใช้ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร นครปฐม นครราชสีมา และจังหวัดอื่น ๆ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีมากที่สุดคือ บรรทัดฐานทางสังคมฐาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลทางอ้อม ปัจจัยรองลงมาคือ ทัศนคติในการใช้งานแอปพลิเคชัน ซึ่งปัจจัยทางอ้อม โดยทั้ง 2 ปัจจัยนี้ส่งผลมายัง ความตั้งใจจะใช้แอปพลิเคชัน โครงการ ม.33 เรารักกัน และส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการใช้จนไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีในใช้แอปพลิเคชัน โครงการ ม.33 เรารักกันในที่สุด

การอภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่าการยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติต่อการใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชัน ม.33 เรารักกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงส่งผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันม.33 เรารักกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และความตั้งใจใช้แอปพลิเคชัน ม.33 เรารักกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน ม.33 เรารักกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ทั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ปาณิศา เตียวตระกูล (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่องความต้องการใช้ผลิตภัณฑ์ MyMo By GSB Mobile Banking ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าต้องการความปลอดภัยของบัญชีและแอปพลิเคชัน การตั้งเวลาโอนเงินอัตโนมัติ การแสดงรายการดอกเบี้ยในแต่ละบัญชีเป็นรายวัน การเปิด-ปิดบัญชีเงินฝาก

ออนไลน์ด้วยตนเอง การแสดงรายการสงเคราะห์ชีวิต รายการของบัตรเครดิตออมสิน สามารถชำระสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยนำมือถือมาแตะที่เครื่องรับชำระเพื่อเป็นการประหยัดเวลาด้านราคาคิดค่าบริการรายเดือนเดือนละ 10 บาท หากใช้บริการธุรกรรมต่าง ๆ เช่น โอนเงิน ชำระสินค้าหรือบริการจะมีการเรียกเก็บรายการละ 10-35 บาทต่อรายการ หรือไม่เก็บค่าบริการรายเดือน แต่เรียกเก็บเมื่อลูกค้าใช้บริการธุรกรรมต่าง ๆ เช่น โอนเงิน ชำระสินค้าหรือบริการ ด้านสถานที่ ลูกค้าเกิดความสะดวก ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เสียเวลาในการรอเพื่อทำธุรกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นที่ธนาคารเคาน์เตอร์เซอร์วิส ศูนย์บริการของเครือข่ายโทรศัพท์และด้านการส่งเสริมการตลาด มีแคชแบ็ก (Cash back) ยิ่งใช้ยิ่งได้เงินคืน การสะสมคะแนนเมื่อมีการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชั่น การทำกิจกรรมทางการตลาดกับร้านค้าต่าง ๆ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปุณยภา ด่าน (2560) ที่ได้ศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน Wongnai โดยบริการของ Line man ผลการศึกษาพบว่า ด้านอิทธิพลของสังคมหรือกลุ่มอ้างอิง ส่งผลต่อความตั้งใจสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน Wongnai โดยบริการของ Line man อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

การค้นพบใหม่ มีประโยชน์ในเชิงวิชาการจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชัน โครงการ ม.33 เรารักกัน ข้อค้นพบใหม่ในประเด็นด้านทัศนคติต่อการใช้แอปพลิเคชัน ตลอดจนคนรอบข้างหรือกลุ่มอ้างอิงจะมีอิทธิพลมาก เนื่องจากเป็นการสื่อสารทางตรง คือเมื่อคน ๆ หนึ่งใช้และพบว่าเทคโนโลยี มีประโยชน์และใช้งานง่าย ก็จะบอกต่อให้คนใกล้ชิดลองใช้เทคโนโลยีนั้นด้วย และผลจากการวิจัยสามารถนำผลดังกล่าวมาเพื่อใช้ปรับปรุงระบบแอปพลิเคชันให้ดีขึ้นและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานมากขึ้นด้วย

การยอมรับว่าความตั้งใจใช้ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อค้นพบใหม่ว่าปัจจุบันแอปพลิเคชันทำให้ผู้ประกันตนได้รับการช่วยเหลือเยียวยาจากภาครัฐ จึงมีความตั้งใจใช้งานสูง และสามารถช่วยเหลือในการดำรงชีวิตประจำวัน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่ศาลายา และผู้ที่เกี่ยวข้องในการเก็บข้อมูล ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

กรมการค้าภายใน. (2563). *นโยบายสวัสดิการภาครัฐ.* กรุงเทพฯ : กระทรวงพาณิชย์.

แก้วขวัญ ผดุงพิพัฒน์บวร. (2559). *ปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของธนาคารกรุงไทย(KTB Netbank).* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บุณยาพร จำนงฤทธิ์. (2561). *ศึกษาการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีกระเป๋าเงินออนไลน์ (e-Wallet).* หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปาณิศา เตียวตระกูล. (2559). *ความต้องการใช้ผลิตภัณฑ์ MyMo By GSB Mobile Banking ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปุณยภา ด่าน. (2560). *การยอมรับการใช้เทคโนโลยี ส่งผลต่อความตั้งใจสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน Wongnai โดยบริการของ Line man*. มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี.

มติกา อารยะภักดี. (2563). *การประเมินผลโครงการบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ : กรณีศึกษาชุมชน กำนันแม้น เขตบางบอน กรุงเทพมหานคร.* หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Ajzen, I.,& Fishbein, M. (1980). *Understanding Attitude and Predicting Social Behavior*. New Jersey: Prentce-Hall.

Davis, F. (1989). Perceived Usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly.*

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันแจ้งเคลมประกันภัย

Factors Affecting Customers Satisfaction on Service of Users of Insurances Claim Notification Application

ณัฐวิภา เดชบุญ[1] ศิริพงษ์ สีใสไพร[2] ปฏิภาณ เหตระกูล[3] และชัชวาล แสงทองล้วน[4]

Nattawipa Detboon[1] Siripong Seesaiprai[2] Patiphan Hetrakul[3] and Chatchawan Saengthongluen[4]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: somsnatta@gmail.com@gmail.com[1], siripong.see@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันแจ้งเคลมประกันภัย โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 402 คน จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันแจ้งเคลมประกันภัย เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันแจ้งเคลมประกันภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน แอปพลิเคชันแจ้งเคลมประกันภัย ภาพลักษณ์

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer satisfaction of the insurance claim notification application. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 402 users to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer satisfaction of service of the insurance claim notification application consisted of customer expectation, perceived quality, perceived value and image.

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, insurance claim notification application, image

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

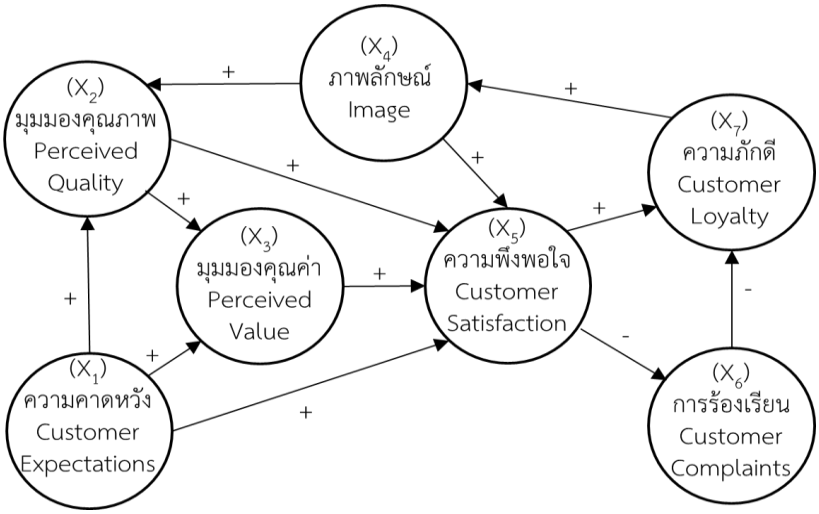
ในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมาความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้การแข่งขันทางธุรกิจ ทวีความรุนแรงขึ้นอย่างต่อเนื่อง องค์กรธุรกิจที่มีความพร้อมและสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้มากกว่า ย่อมได้เปรียบในการแข่งขัน (Puksta & Nedelea, 2012) ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารในระบบเครือข่ายทำให้ผู้ใช้เครือข่ายนี้สามารถสื่อสารถึงกันได้ ในหลายช่องทาง และสร้างสังคมเครือข่ายขนาดย่อมซึ่งเป็นชุมชนของผู้ใช้งานระบบสังคมเครือข่าย (Social Network) ซึ่งเป็นสื่อกลางที่ให้บุคคลทั่วไปมีส่วนร่วม สร้างและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตได้ สื่อเหล่านี้เป็นของบริษัทต่าง ๆ ให้บริการ ผ่านเว็บไซต์ของตน เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook), อินสตาแกรม (Instragram), ทวิตเตอร์ (Twitter) บล็อกเกอร์ (Blogger), ไลน์ (Line) และวอชแอพ (Whatapp) เป็นต้น (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554) 'ส่งผลให้เศรษฐกิจและสังคมไทยก็เกิดการเปลี่ยนแปลงไปเช่นกัน จากยุคการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ ขั้นพื้นฐาน สู่ยุค “ Internet of Thing” (Waltzman & Lei, 2015)

ในยุคของสังคมปัจจุบันนั้นนับเป็นยุคที่ถือได้ว่าเทคโนโลยีเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตประจำวันอย่างมากเป็นยุคที่การสื่อสารไร้พรมแดนข้อมูลข่าวสารสามารถแพร่กระจายและเชื่อมต่อกันได้อย่างรวดเร็วไม่มีข้อจำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่อีกทั้งยังเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันของมนุษย์ในยุคสมัยนี้ก็ว่าได้ทำให้เกิดผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้าน หลาย ๆ ปัจจัยต่างก็ต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในด้านธุรกิจนั้นไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดย่อม หรือธุรกิจขนาดใหญ่ ต่างมีความกดดันและจำเป็นต้องเร่งสร้างศักยภาพขององค์กร เพื่อให้ธุรกิจดำรงอยู่ได้ในยุคปัจจุบัน (วรรณพร หวลมานพ,2558) รวมถึงธุรกิจด้านประกันภัยรถยนต์ซึ่งถือว่าเป็นธุรกิจที่ต้องบริหารและบรรเทาความเสี่ยงของผู้เอาประกันอาจมีความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินที่เกิดจากการใช้รถโดยมีข้อตกลงตามสัญญาเอาประกัน จากสถิติยอดขายในกลุ่มประกันวินาศภัย อ้างอิงจากข้อมูลภาคธุรกิจประกันภัย ณ สิ้นปี 2561 จากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ประกันภัยอุบัติเหตุ เติบโตขึ้น 13% การประกันความเสี่ยงภัยทุกชนิดและการประกันภัยทรัพย์สิน 10% ประกันสุขภาพ 4% ประกันเบ็ดเตล็ด 8% ประกันอัคคีภัย 4% การประกันภัยทางทะเลและขนส่ง 4% การประกันภัยรถ 59% (สำนักงาน คปภ.https://www.fpo.go.th.20 มีนาคม 2565) จะเห็นได้ว่าธุรกิจในกลุ่มประกันภัยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องจึงทำให้มีการแข่งขันในภาคธุรกิจประกันภัยสูงขึ้นบริษัทประกันภัยจึงต้องมีการปรับตัวเพิ่มความรวดเร็วเพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความมั่นใจในการบริการให้กับผู้เอาประกัน จึงนำเอาเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาธุรกิจที่ต้องมีการปรับตัวเพื่อพัฒนาช่องทางในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าในธุรกิจประกันภัยมากขึ้น ธุรกิจประกันภัยมีการแข่งขันสูงและเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เอาประกันในกลุ่มธุรกิจประกันภัยจึงได้มีการพัฒนาระบบเพื่อรองรับการทำธุรกรรมออนไลน์ อาทิเช่น การแจ้งเคลมประกันผ่านแอปพลิเค ทำให้ประหยัดเวลาและทำให้เกิดความรวดเร็วในการทำประกันมากขึ้น

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน โดย Professor Claes Fornell ผู้อำนวยการ National Quality Research Center มหาวิทยาลัยมิชิแกน ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ทำการพัฒนา American Customer Satisfaction Index (ACSI) ขึ้นในปี พ.ศ. 2537 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดศักยภาพทั้งในระดับองค์กรระดับอุตสาหกรรม และระดับประเทศ โดย ACSI เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของลูกค้าในระดับมหภาค ที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของ สินค้าหรือบริการ และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าหรือบริการ

ACSI ประกอบด้วยปัจจัย 5 ปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า โดยทั้ง 5 ปัจจัยจะมีผลต่อเนื่องกัน และถูกวัดด้วยการใช้หลายคำถามในแต่ละปัจจัย ซึ่งจะถูกเฉลี่ยคะแนนในโมเดลแต่ละคำถาม ประกอบด้วย คุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Quality) คุณค่าของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Value) และความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) ส่วนอีก 2 ปัจจัยที่เหลือนั้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากความพึงพอใจของลูกค้า นั่นก็คือ การร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints) และความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ (Customer Loyalty) ซึ่งจากผลการศึกษา American Customer Satisfaction Index ของ Professor Claes Fornell แสดงให้เห็นว่าคุณภาพของสินค้าหรือบริการ คุณค่าของสินค้าหรือบริการ และความคาดหวังของลูกค้า เป็นปัจจัยที่ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในขณะที่ความพึงพอใจของลูกค้าจะส่งผลในเชิงบวกต่อความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ แต่จะส่งผลในเชิงลบต่อการร้องเรียนของลูกค้า โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันแจ้งเคลมประกันภัย จำนวน 402 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทประกันภัย	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ประกันภัยประเภท 1	47	51	98
	47.95%	52.05%	100%
ประกันภัยประเภท 2	90	64	154
	58.44%	41.56%	100%
ประกันภัยประเภท 3	69	48	117
	58.97%	41.03%	100%
ประกันภัยประเภทพลัส	17	16	33
	51.51%	48.49%	100%
รวม	**223**	**179**	**402**
	55.47%	**44.53%**	**100%**

จากตารางที่ 1 กลุ่มผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันแจ้งเคลมประกันภัย จำแนกตามเพศและอาชีพของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันแจ้งเคลมประกันภัย จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างมีทั้งสิ้น 402 คน พบว่า กลุ่มที่มีการตอบคำถามมากที่สุด คือ ประกันภัยประเภท 2 จำนวน 154 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 58.44 เพศหญิง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 41.56 กลุ่มที่มีการตอบคำถามรองลงมา คือกลุ่มประกันภัยประเภท 3 จำนวน คน 117 แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 58.97 เพศหญิง จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 41.03 กลุ่มที่มีการตอบคำถามรองลงมาอันดับสอง คือกลุ่มประกันภัยประเภท 1 จำนวน 98 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.95% เพศหญิง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 52.05 และกลุ่มที่มีการตอบคำถามน้อยที่สุด คือ ประกันภัยประเภทพลัส จำนวน 33 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 51.51 เพศหญิง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 48.49

จะเห็นได้ว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศชาย มีจำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.47 นั่นเป็นเพราะว่า เพศชายมีความสนใจในเรื่องประกันภัยมากกว่าเพศหญิง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมใน

การใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันแจ้งเคลมประกันภัย

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยสามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$
$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$
$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$
$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$
$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$
$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{6i} = การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น ผู้ทำประกันประเภท 2 เป็นเพศชาย มีอายุ 25-30 ปี สถานภาพสมรส การศึกษากำลังศึกษาระดับปริญญาตรีหรือจบปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

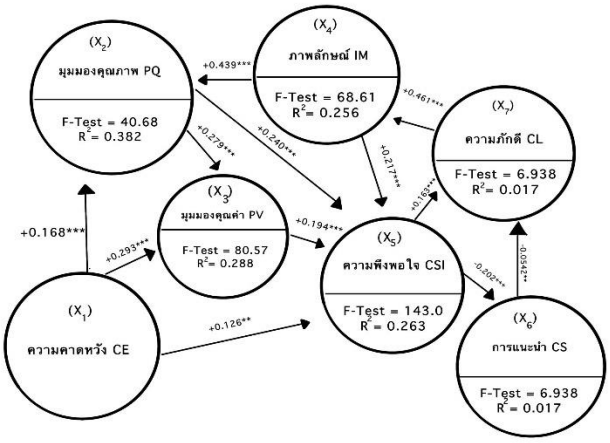
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันแจ้งเคลมประกันภัย จากแบบสอบถามพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันแจ้งเคลมประกันภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ เป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงที่สุด โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CS	CL
main						
CE	0.125***	0.168***	0.293***	0.126**		
PQ	0.146***		0.279***	0.240***		
PV	0.132**			0.194***		
IM	0.286***	0.439***		0.217***		
CSI	0.163***				-0.202***	0.411***
CS						-0.0898***
CL			0.461***			
N	402	402	402	402	402	402
Rss	3.849	3.749	3.777	3.697	4.611	15.23
Log-likelihood	363.9	369.3	367.8	372.1	327.7	87.49
F-test	40.68	80.57	68.61	143.0	40.07	6.938
r2	0.382	0.288	0.256	0.263	0.288	0.0170
r2_a	0.373	0.284	0.252	0.262	0.280	0.0146
r2_p						

หมายเหตุ: CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CC = Customer Complaints, CL = Customer * มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของแอปพลิเคชันแจ้งเคลมประกันภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยมุมมองคุณภาพ เป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงที่สุด

การอภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันแจ้งเคลมประกันภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุดก็คือ มุมมองคุณภาพ เพราะผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันแจ้งเคลมประกันภัยต้องการได้รับแอปพลิเคชันที่มีคุณภาพเหมาะสมกับการใช้งานและมีความถูกต้อง แม่นยำ นอกจากนี้ ยังต้องสามารถติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้สะดวก รวดเร็ว ซึ่งสิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ แอปพลิเคชันมีความถูกต้อง แม่นยำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ก่องกาญจน์ กาญจนชุมพล (2563) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยเชิงสาเหตุของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของธุรกิจโรงภาพยนต์ในยุคดิจิทัล ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณค่าผ่านการรับรู้คุณภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความพึงพอใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความภักดี ขณะที่ข้อร้องเรียนมีอิทธิพลเชิงลบต่อความภักดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ผู้ให้บริการแอปพลิเคชันแจ้งเคลมประกันภัย จะต้องมีการตรวจสอบข้อมูลอยู่เสมอและมีการพัฒนาให้แอปพลิเคชันมีคุณภาพเหมาะสมกับการใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันมั่นใจว่าข้อมูลจะมีความถูกต้องและแม่นยำและเกิดความพึงพอใจสูงที่สุด

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันแจ้งเคลมประกันภัย ซึ่งสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาด้านการบริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการและเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจได้นั้น คือ การให้ความสำคัญในด้านคุณภาพการบริการ เช่น การบริการสะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้องแม่นยำในข้อมูล และหากผู้ใช้บริการต้องการติดต่อสอบถามเพิ่มเติมต้องสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น ซึ่งหากสามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์วิทยาเขตวังไกลกังวล ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

ก่องกาญจน์ กาญจนชุมพล. (2563). *รายงานการวิจัยเรื่องปัจจัยเชิงสาเหตุของผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความยั่งยืนของธุรกิจโรงภาพยนต์ในยุคดิจิทัล.* วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

เกศรา จันทร์สว่าง. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการเคลมประกันภัย เนื่องจากอุบัติเหตุในเขตอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

วรรณพร หวนมานพ. (2558). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอพพลิเคชั่นเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร.* (การค้นคว้าอิสระ). สาขาวิชาการบริหารสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร.

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). “The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings”. *Journal of Marketing, 60*(October), 7-18.

Puksta, K., & Nedelea, A. (2013). *Using information technologies to raise the Competitiveness of SMES. The USV Annals of Economics and Public Administration*, 12(1 (15)), 74-83.

Waltzman, H. W., & Shen, L. (2015). *The internet of things. Intellectual Property & Technology Law Journal*, *27*(7), 19-21.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรีก่อนและหลังวิกฤติโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting Technology Acceptance of Application Food Delivery before and after Covid-19 in Bangkok and Metropolitan Region

ฤทธิชัย มีทองจันทร์[1] และวาสุกาญจน์ งามโฉม[2]

Rittichai Metongchan[1] and Wasukarn Ngamchom[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

พื้นที่ศาลายา จังหวัดนครปฐม 73170[1,2]

E-mail: rittichai.met@rmutr.ac.th[1], wasukarn.nga@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรีก่อนและหลังวิกฤติโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยผลกระทบด้านเครือข่ายภายนอก การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี ก่อนและหลังวิกฤติโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 460 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ การวิเคราะห์สองตัวแปร และการวิเคราะห์ แบบจำลองสมการถดถอย ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองการรับรู้อรรถประโยชน์ส่วนเพิ่ม มุมมองการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน มุมมองการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน มุมมองการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้งานแอปพลิเคชัน ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน อิทธิพลของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง อิทธิพลของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้การใช้บริการแอปพลิเคชัน ความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน และพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี วิกฤติโควิด-19

Abstract

The purpose of this research was to determine Factors Affecting Technology Acceptance of Application Food Delivery in Bangkok and Metropolitan Region. Conceptual framework was based on Technology Acceptance Model. Stratified random sampling technique was applied to select 460 application users to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that

significantly affecting technology acceptance of application food delivery consisted of Perceived complement, Perceived ease of use, Perceived usefulness, Perceived security, Attitude toward technology, Descriptive norm, Injunctive norm, Subjective norm, Behavior intention and usage behavior.

Keywords: Technology acceptance model, food Delivery application, covid-19

บทนำ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ทวีความรุนแรงขึ้นในปัจจุบันส่งผลให้ภาครัฐต้องออกมาตรการเข้มงวดเพื่อป้องกันและหยุดยั้งการระบาดของโรคดังกล่าว โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมทั้งรณรงค์ให้ประชาชน “อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ” อย่างไรก็ตามมาตรการดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เรียกว่า ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ของพฤติกรรมการใช้ชีวิตของประชาชนผู้บริโภค ส่วนหนึ่งของชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) คือการบริโภคอาหารที่หันมาทานอาหารเองที่บ้าน และการสั่งอาหารแบบบริการให้สั่งกลับบ้าน (Takeaway) หรือฟู้ดเดลิเวอรี (Food Delivery)

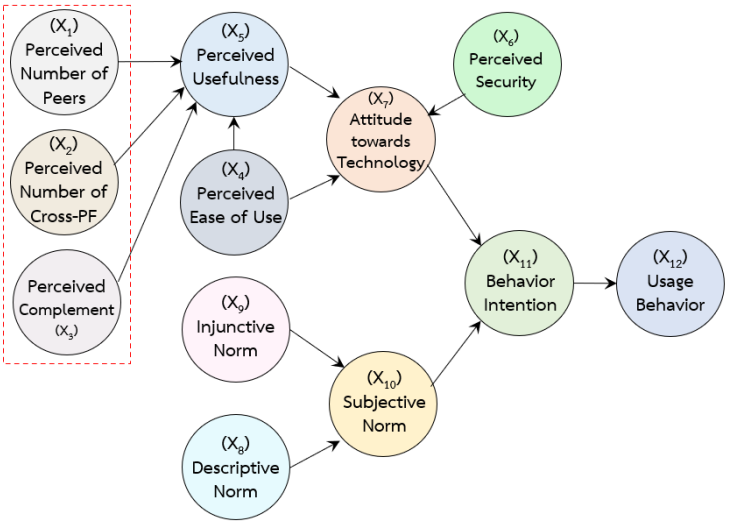
ปัจจุบันธุรกิจฟู้ดเดลิเวอรีเป็นทางเลือกที่ประชาชนผู้บริโภคให้ความนิยมและมียอดการใช้บริ การเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เนื่องจากสาเหตุหลายประการ ทั้งจากประชาชนทั่วไปที่หลีกเลี่ยงการออกจากที่พักอาศัย การทำงานที่บ้าน (Work From Home) หรือการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) เพื่อช่วยลดการแพร่กระจายของเชื้อไวรัส เพื่อให้ผู้ติดเชื้อมีจำนวนลดลง จนสามารถควบคุมได้ ประชาชนผู้บริโภคปรับเปลี่ยนพฤติกรรมมาสั่งอาหาร ผ่านแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรีเพิ่มขึ้น ผู้บริโภคเริ่มคุ้นชินกับการใช้บริการฟู้ดเดลิเวอรี จากปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว มีทางเลือกที่หลากหลายและมุมมองความเชื่อมั่นต่อการใช้บริการฟู้ดเดลิเวอรีที่มีมากขึ้น ส่งผลให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป จึงเป็นแรงผลักดันให้ธุรกิจบริการฟู้ดเดลิเวอรี่เข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมาก

ซึ่งในปัจจุบันมีบริการสั่งอาหารออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันให้ผู้บริโภคได้ตัดสินเลือกมากขึ้น เช่น ฟู้ดแพนด้า โกเจ็ก โรบินฮูด เป็นต้น ซึ่งแต่ละแอปพลิเคชันมีการพัฒนาแพลตฟอร์มมาอย่างต่อเนื่องจะมีลักษณะการใช้งานที่ คล้ายกันแต่จะมีความแตกต่างกันในด้าน ค่าบริการส่งอาหาร วิธีการชำ ระเงิน วิธีการสมัคร เมนูการใช้งาน พื้นที่การให้บริการ และเวลาการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้บริโภคที่มีความหลากหลาย และมีเพียงไม่กี่รายที่มีส่วนครองการตลาดและคาดว่าในอนาคตจะมีผู้ให้บริการแพลตฟอร์มมากยิ่งขึ้นตามความต้องการของตลาดและพฤติกรรมของผู้บริโภค และจากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งมีการยอมรับเทคโนโลยีที่มีการใช้แพลตฟอร์มมากขึ้นทำให้การสั่งอาหารแบบฟู้ดเดลิเวอรี่มีบทบาทในทุกกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพ กลุ่มรายได้ ที่มีความหลากหลายยิ่งขึ้น จึงสะท้อนให้เห็น

ว่าในยุคปัจจุบันมีการยอมรับเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และส่งผลต่อพฤติกรรมของสังคมโดยทั่วไป

กรอบแนวคิดงานวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้นำแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยผลกระทบด้านเครือข่ายภายนอก มาใช้ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี ก่อนและหลังวิกฤติโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีปัจจัยที่ทำการศึกษาทั้งสิ้น 12 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้จำนวนร้านค้าของแอปพลิเคชัน การรับรู้จำนวนการทำงานข้ามแพลตฟอร์ม การรับรู้อรรถประโยชน์ส่วนเพิ่ม การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน การรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้งานแอปพลิเคชัน ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน อิทธิพลของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง อิทธิพลของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้การใช้บริการแอปพลิเคชัน ความตั้งใจในการใช้บริการและพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน



รูปที่ 1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1 : มุมมองการรับรู้จำนวนร้านค้า มุมมองการรับรู้การทำงานข้ามแพลตฟอร์ม มุมมองการรับรู้อรรถประโยชน์ส่วนเพิ่ม และมุมมองการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อมุมมองการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี

H_2 : มุมมองการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มุมมองการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และมุมมองการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้งาน ส่งผลต่อทัศนคติในการใช้งานของแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี

H_3 : อิทธิพลของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง และอิทธิพลจากกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย ส่งผลต่ออิทธิพลจากกลุ่มอ้างอิงที่ใช้บริการที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี

H_4 : ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานและอิทธิพลจากกลุ่มอ้างอิงที่ใช้บริการ ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี

H_5 : ความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี จะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี ในช่วงก่อนและหลังวิกฤติโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชัน/ รายได้	น้อยกว่า 1 เดือน	มากกว่า 1 เดือน	รวม (%)
ต่ำกว่า 15,000 บาท	41	48	89
	46.07%	53.93%	100%
15,001 – 30,000 บาท	43	118	161
	26.70%	73.30%	100.0%
มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป	50	160	210
	23.80%	76.20%	100.0%
รวม	**134**	**326**	**460**
	29.10%	**70.90%**	**100.0%**

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันชันฟู้ดเดลิเวอรี ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ที่มีการตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ กลุ่มผู้ใช้งานที่มีรายได้ มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 210 คน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันมากกว่า 1 เดือน จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 76.20 กลุ่มที่มีการตอบรองลงมาคือ กลุ่มผู้ใช้งานที่มีรายได้ 15,001-30,000 บาท มีจำนวน 161 คน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันมากกว่า 1 เดือน จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 73.30 และกลุ่มที่มีการตอบน้อยที่สุด คือ กลุ่มผู้ใช้งานที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 89 คน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันมากกว่า 1 เดือน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 53.93

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับการยอมรับเทคโนโลยี

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยสามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_5 = \beta_{5,0} + \beta_{5,1}X_1 + \beta_{5,2}X_2 + \beta_{5,3}X_3 + \beta_{5,4}X_4 + u_5$$
$$X_7 = \beta_{7,0} + \beta_{7,4}X_4 + \beta_{7,5}X_5 + \beta_{7,6}X_6 + u_7$$
$$X_{10} = \beta_{10,0} + \beta_{10,8}X_8 + \beta_{10,9}X_9 + u_{10}$$
$$X_{11} = \beta_{11,0} + \beta_{11,7}X_7 + \beta_{11,10}X_{10} + u_{11}$$
$$X_{12} = \beta_{12,0} + \beta_{12,11}X_{11} + u_{12}$$

โดยที่

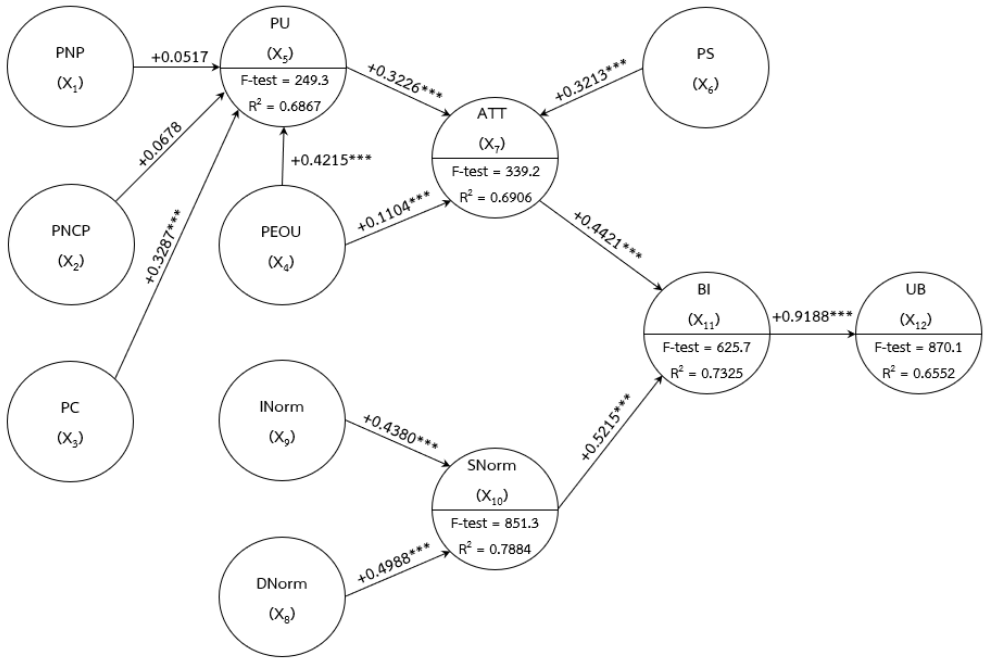
X_1 = มุมมองการรับรู้จำนวนร้านค้า
X_2 = มุมมองการรับรู้การทำงานข้ามแพลตฟอร์ม
X_3 = มุมมองการรับรู้อรรถประโยชน์ส่วนเพิ่ม
X_4 = มุมมองการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน
X_5 = มุมมองการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน
X_6 = มุมมองการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้งาน
X_7 = ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน
X_8 = อิทธิพลจากคนใกล้ชิด
X_9 = อิทธิพลจากกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย
X_{10} = อิทธิพลจากกลุ่มอ้างอิงที่ใช้บริการ
X_{11} = ความตั้งใจในการใช้บริการ
X_{12} = พฤติกรรมการใช้บริการ
μ = ค่าเฉลี่ยของประชากร

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 24 - 38 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี/กำลังศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ใช้งานแอพพลิเคชัน มากกว่า 1 เดือน ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้แอปพลิเคชันในช่วงก่อนและหลังวิกฤติโควิด-19 แต่ละครั้งอยู่ระหว่าง 5-10 นาที ต่อครั้ง มีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันในช่วงก่อนวิกฤติโควิด-19 น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน มีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันในช่วงหลังวิกฤติโควิด-19 เดือนละ 1-2 ครั้ง ค่าใช้จ่ายในการซื้ออาหารต่อครั้งในช่วงก่อนและหลังวิกฤติโควิด-19 อยู่ที่ 101 - 500 บาท ประเภทอาหารที่มีการซื้อสูงที่สุด ได้แก่ เครื่องดื่ม และ อาหารจานเดียว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

จากรูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของลูกค้าจากแบบสอบถาม พบว่า มุมมองการรับรู้อรรถประโยชน์ส่วนเพิ่ม และมุมมองการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน จะส่งผลในเชิงบวกต่อมุมมองการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.3287 และ 0.4215 ตามลำดับ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อมุมมองการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน มากที่สุด คือ มุมมองการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน ส่วนมุมมองการรับรู้จำนวนร้านค้าของแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี มุมมองการรับรู้จำนวนการทำงานข้ามแพลตฟอร์ม จะไม่ส่งผลต่อมุมมองการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน

มุมมองการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน มุมมองการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน และการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้งานแอปพลิเคชัน จะส่งผลในเชิงบวกต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.1104, 0.3226 และ 0.3213 ตามลำดับโดยปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน มากที่สุด คือ มุมมองการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน

อิทธิพลของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง และอิทธิพลของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย จะส่งผลเชิงบวกต่ออิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้การใช้บริการแอปพลิเคชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.4380 และ 0.4988 ตามลำดับ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่ออิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้การใช้บริการแอปพลิเคชัน มากที่สุด คือ อิทธิพลของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย

ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน และอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้การใช้บริการแอปพลิเคชัน จะส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.4421 และ 0.5215 ตามลำดับ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันมากที่สุด คือ อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้การใช้บริการแอปพลิเคชัน

ความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน จะส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.9188

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ได้จากการทำแบบสอบถามออนไลน์ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต จากองค์ประกอบทั้ง 12 ตัว 1) มุมมองการรับรู้จำนวนร้านค้าของแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี (PNP) 2) มุมมองการรับรู้จำนวนการทำงานข้ามแพลตฟอร์ม (PNCP) 3) มุมมองการรับรู้อรรถประโยชน์ส่วนเพิ่ม (PC) 4) มุมมองการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานแอปพลิเคชัน (PEOU) 5) มุมมองการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน (PU) 6) มุมมองการรับรู้ถึงความเสี่ยงในการใช้งานแอปพลิเคชัน (PR) 7) ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน (ATT) 8) อิทธิพลของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (DNorm) 9) อิทธิพลของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (INorm) 10) อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้การใช้บริการแอปพลิเคชัน (SNorm) 11) ความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (BI) และ 12) พฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน (UB) ตามองค์ประกอบของ (TAM+2S) สรุปได้ว่า การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีมากที่สุดคือ อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้การใช้บริการแอปพลิเคชัน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลมายัง ความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันชันฟู้ดเดลิเวอรี และส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการใช้จนไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีในใช้แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรีในที่สุด

การอภิปรายผล

ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน (ATT) และ อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้การใช้บริการแอปพลิเคชัน (SNorm) ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน (BI) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ปุณยภา ด่าน (2561) การยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อความตั้งใจสั่งอาหารผ่านแอพพลิเคชั่น Wongnai โดยบริการของ Line man การยอมรับเทคโนโลยีด้านอิทธิพลของสังคมส่งผลต่อความตั้งใจสั่งอาหารผ่านแอพพลิเคชั่น Wongnai โดยบริการของ Line man ผลการทดลองสมมติฐาน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านอิทธิพลของสังคมส่งผลต่อความตั้งใจสั่งอาหารผ่านแอพพลิเคชั่น Wongnai โดยบริการของ Line man เนื่องจาก ปัจจุบันเทคโนโลยีด้านการสื่อสารได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย จึงทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความสาคัญกับแอพพลิเคชั่นมากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัย ดนตรี มีสม (2562) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชั่นไลน์แมน ผลการทดลองสมมติฐาน พบว่า ที่ผู้ใช้บริการได้ใช้แอพพลิเคชั่นไลน์แมนทำให้ผู้ใช้เกิดการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ไม่ว่าจะเป็นการตอบสนองความต้องการทางด้านการเลือกซื้อสินค้า

และบริการ การตอบสนองด้านความสะดวก ผู้ใช้บริการจึงรับรู้ได้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ที่เกิดจากการใช้งานและมีความตั้งใจที่จะใช้แอพพลิเคชั่นไลน์แมน ถ้าผู้ให้บริการเพิ่มหรือปรับปรุงบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านการเลือกซื้อสินค้า และบริการ ตอบสนองด้านความสะดวก ก็จะส่งผลต่อความตั้งใจใช้แอพพลิเคชั่นไลน์แมนของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี พบว่า อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีมากที่สุด โดยกลุ่มอ้างอิงส่วนใหญ่ ได้แก่ เพื่อน สมาชิกในครอบครัว บุคคลที่ติดต่อ และบุคคลที่พบเจอใช้แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี และเกิดการสนับสนุน แนะนำให้ใช้บริการ เมื่อกลุ่มคนอ้างอิงดังกล่าว มีการใช้งานแอปพลิเคชั่นได้ง่าย ใช้งานได้สะดวกและมีประโยชน์ จึงเกิดการแนะนำให้เพื่อน คนใกล้ชิด และสมาชิกในครอบครัวได้ใช้งานแอปพลิเคชัน ดังนั้นผู้ประกอบการหรือผู้พัฒนาแพลทฟอร์ม ควรมองที่กลุ่มเป้าหมายและสนับสนุนให้เกิดการใช้งาน และให้ความสำคัญด้านความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจ เกิดทัศนคติที่ดี และมีการยอมรับการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบการและผู้พัฒนาแพลทฟอร์มควรมีการสนับสนุนกิจกรรมส่งเสริมการตลาดต่าง ๆ หรือ Referral Program ด้วยการกระตุ้นให้ผู้ใช้เก่า บอกต่อลูกค้าใหม่ หรือผู้ที่ยังไม่เคยใช้บริการแอปพลิเคชันทั้ง 2 ฝ่ายจะได้รับสิทธิประโยชน์ เช่น โปรโมชั่น ‘บอกต่อรอรับสิทธิ์’ สำหรับลูกค้าเก่าที่แนะนำเพื่อนให้มาสมัครแอปพลิเคชัน ทุกท่านมีสิทธิรับคูปองเพื่อใช้เป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าในครั้งถัดไป เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการแนะนำ บอกต่อ ให้กับ เพื่อน ๆ สมาชิกในครอบครัว บุคคลที่ติดต่อ บุคคลที่พบเจอ เพื่อให้สอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่า อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการใช้แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี มากที่สุด

จากงานวิจัยนี้สามารถนำผลที่ได้ไปใช้อธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรีในภาพรวมเท่านั้น ซึ่งจากผลการวิจัยสามารถนำไปใช้อธิบายได้เพียงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น เพราะเมื่อมีเทคโนโลยีใหม่ๆ เกิดขึ้นอาจทำให้มีปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรีได้ ผู้ที่สนใจศึกษาในหัวข้อเรื่องนี้สามารถนำผลนี้ไปเปรียบเทียบกับผลการวิจัยในอนาคตเพื่อจะได้ทราบถึงความเปลี่ยนแปลงและความแตกต่าง

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผศ.ดร.วาสุกาญจน์ งามโฉม อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องในการเก็บข้อมูล ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

ดนตรี มีสม. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันไลน์แมนของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.

ปุณยภา ด่าน, อัญชลีพร บุญชู และเกตุวดี สมบูรณ์ทวี. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการด้านการสั่งอาหารผ่านทาง Mobile Application กรณีศึกษา : LINE MAN Application. ใน *วารสารการประชุมการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ เครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ* (ครั้งที่ 18, หน้า 354-533).

พิมพงา วีระโยธิน. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้บริโภคตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันอูเบอร์ อีท (Uber Eats) เพื่อบริการรับส่งอาหาร (ฟู้ดเดลิเวอรี)*. (การค้นคว้าอิสระปริญญานิเทศศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการสื่อสารการตลาดดิจิทัล มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2564). *บทวิเคราะห์แนวโน้วธุรกิจ การแพร่ระบาดรอบใหม่ ฉุดการฟื้นตัวของธุรกิจร้านอาหารในปี 2564*. สืบค้นจาก https://kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2564). *บทวิเคราะห์แนวโน้วธุรกิจ หลังโควิด-19 ธุรกิจ ฟู้ดเดลิเวอรี ขยายตัวบนการแข่งขันที่ยิ่งรุนแรง ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มรุกไปสู่ Super Application*. สืบค้นจาก https://kasikornresearch.com/th/analysis/kecon/business/

อาทิตยา พิพัฒน์พงศ์อำไพ, พรชัย ขันทะวงค์, ชัชชติภัช เดชจิรมณี, กฤตพร วงศ์ถาวร, และภูวิศ มานนท์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. ใน *วารสารการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ “บทบาทของการบริหารและการจัดการในการเสริมพลังทางสังคม”* (ครั้งที่ 2, หน้า 89-102). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

F.D. Davis. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13, 319-339.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting Technology Acceptance of Application Food Delivery before and after Covid-19 in Bangkok and Metropolitan Region

วรพล กองแดงนอก[1] และวาสุกาญจน์ งามโฉม[2]

Worapol Kongdangnok[1] and Wasukarn Ngamchom[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

พื้นที่ศาลายา จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: worapoltonza98@gmail.com[1], wasukarn.nga@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการแอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากกรอบแนวคิดความพึงพอใจของผู้บริโภคและโอกาศในการกลับมาใช้ซ้ำ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริโภคที่ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 430 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ การวิเคราะห์สองตัวแปร และการวิเคราะห์ แบบจำลองสมการถดถอย ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย การรับรู้จำนวนผู้ให้บริการที่ร่วมกับแอปพลิเคชัน การรับรู้จำนวนการทำงานข้ามแพลตฟอร์มการรับรู้อรรถประโยชน์ส่วนเพิ่ม มุมมองคุณภาพต่อสินค้าและบริการ มุมมองคุณค่าต่อสินค้าและบริการ มุมมองภาพลักษณ์ต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภค การร้องเรียนของผู้บริโภคและความภักดีของผู้บริโภคและการกลับมาใช้ซ้ำ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์

Abstract

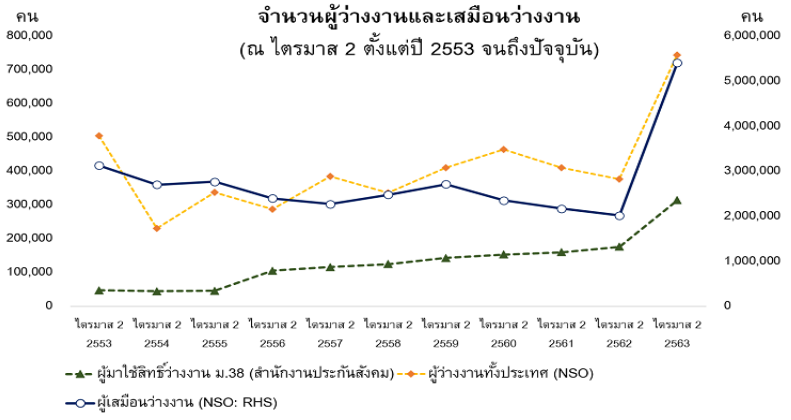
This research aims to study the factors affecting consumer satisfaction in using the application service. Electronic wallets in Bangkok Metropolitan Region There is a conceptual framework of applied research based on the concept of consumer satisfaction and reuse opportunities. This research is a quantitative research. Data were collected by layered sampling method. The sample group is consumers who use application services. 430 electronic wallets in Bangkok and its vicinity with a layered sampling method two variable analysis and analysis Regression

model. The results of the research revealed that the factors affecting the satisfaction of consumers in using the electronic wallet application service. The statistical significance consisted of the perception of the number of service providers associated with the application. Cross-platform functionality number recognition, marginal utility awareness. Quality perspective on products and services Value views on products and services perspective on products and services consumer satisfaction Consumer complaints and consumer loyalty and re-use.

Keywords: Satisfaction , e-wallet application

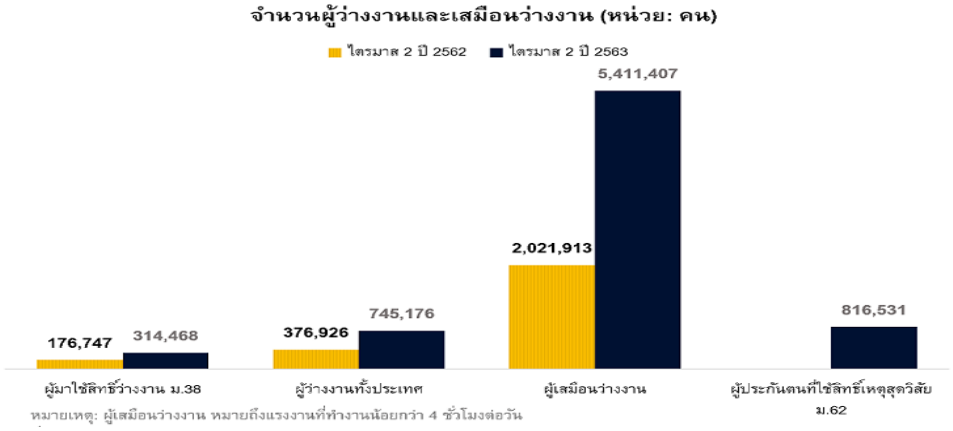
บทนำ

จากสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา เป็นการแพร่ระบาดทั่วโลกที่รู้จักกันในชื่อ “โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19)” ท่ามกลางการกลับมาแพร่ระบาดของโควิด-19 ไปในหลายประเทศทั่วโลก การที่กิจกรรมทางเศรษฐกิจในประเทศไทยยังไม่กลับมาเป็นปกติจะยังส่งผลให้ภาคการส่งออกสินค้าและการท่องเที่ยวของไทยฟื้นตัวช้ากว่าที่คาดการณ์กันไว้ นักเศรษฐศาสตร์ยังคงประเมินว่าการขยายตัวทางเศรษฐกิจของไทยได้ผ่านจุดต่ำสุดไปแล้วในช่วงไตรมาสสองที่ผ่านมา ซึ่งเป็นช่วงที่เราล็อกดาวน์กิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ในระยะต่อไป สถานการณ์ยังมีความไม่แน่นอนสูงนี้ ทำให้จำนวนผู้ว่างงานและเสมือนว่างงานจะสูงมากขึ้น ดังรูปที่ 1-2 และข้อมูลจากการสำรวจภาวะการมีงานทำของประชากรโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า มีผู้ว่างงานกว่า 750,000 คน ซึ่งสูงกว่าปีก่อนในช่วงเวลาเดียวกันถึงเกือบเท่าตัว ส่วนผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมที่ขอรับสิทธิประโยชน์กรณีว่างงานตามมาตรา 38 ก็เพิ่มสูงขึ้นไปที่ประมาณ 300,000 คน โครงสร้างตลาดแรงงานไทยมีลักษณะที่นายจ้างมักปรับตัวโดยการปรับเปลี่ยนชั่วโมงการทำงาน มากกว่าการเพิ่มหรือลดคนงานแบบฉับพลัน ส่งผลให้ตัวเลขการจ้างงานเปลี่ยนแปลงช้ากว่าสภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนไป เมื่อเศรษฐกิจไม่ดีนายจ้างจึงพยายามรักษาลูกจ้างไว้โดยลดชั่วโมงการทำงานก่อนเมื่อมีความจำเป็นจึงค่อยเลิกจ้าง



รูปที่ 1 จำนวนผู้ว่างงานและเสมือนว่างงาน

ที่มา: ข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ และสำนักประกันสังคม ณ ไตรมาสสอง 2563



รูปที่ 2 จำนวนผู้ว่างงานและเสมือนว่างงาน (หน่วย:คน)

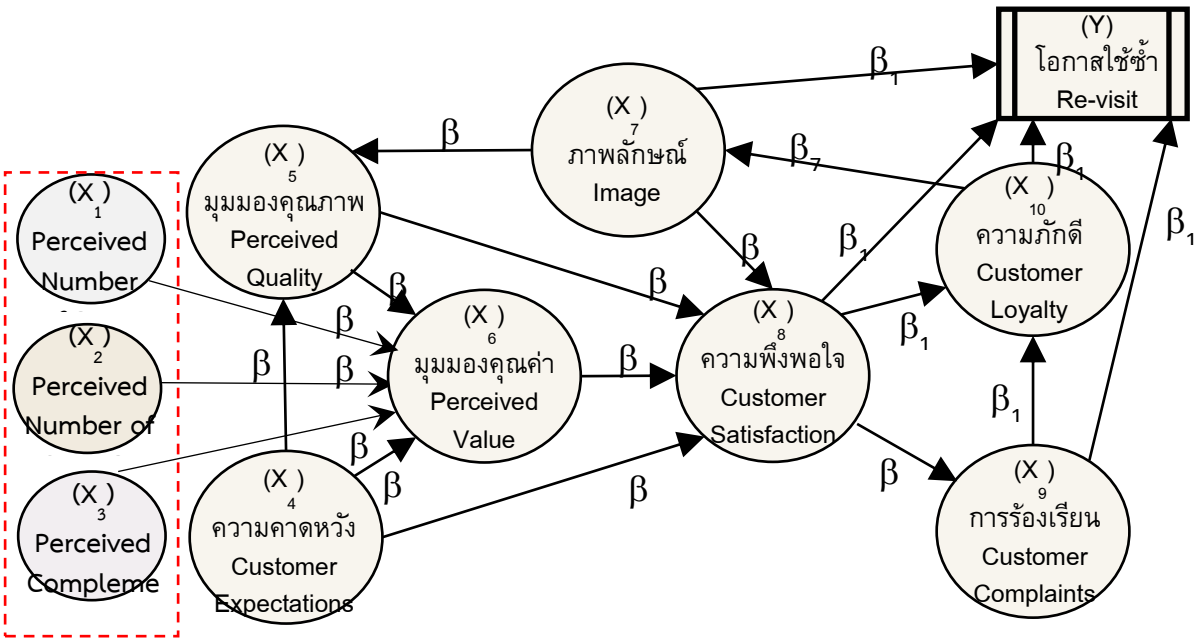
ที่มา: ข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ และสำนักประกันสังคม ณ ไตรมาสสอง 2563

จากข้อมูลข้างต้นทำให้กระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทยมีนโยบายออกมาตรการช่วยเหลือภาคธุรกิจและประชาชน จึงได้จัดทำโครงการ ม.33 เรารักกัน เพื่อช่วยลดภาระค่าครองชีพให้แก่ประชาชน ซึ่งกลุ่มเป้าหมายของโครงการดังกล่าวยังไม่รวมผู้ประกันตนมาตรา 33 จากข้อเท็จจริงในปัจจุบันพบว่าผู้ประกันตนมาตรา 33 ได้รับผลกระทบจากรายได้ที่ลดลง เนื่องจากการลดเวลาการทำงานในขณะที่ค่าใช้จ่ายในการดำรงชีพเท่าเดิม โดยมีหลักเกณฑ์การจ่ายวงเงินจำนวน 4,000 บาทต่อคน ให้แก่ผู้ประกันตนมาตรา 33 ด้วยวิธีการโอนวงเงินผ่านแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” เพื่อใช้จ่าย ซื้อสินค้าและบริการ ในช่วงเดือนมีนาคม – พฤษภาคม 2564 อย่างไรก็ตาม การใช้งานแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” ผ่านโครงการ ม.33 เรารักกันเป็นเรื่องใหม่สำหรับผู้ประกันตนมาตรา 33

ด้วยเหตุข้างต้น ตามนโยบายของภาครัฐ เพื่อเป็นการช่วยเหลือ และแบ่งเบาภาระค่าครองชีพของผู้ประกันตนมาตรา 33 ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์จากกลุ่มผู้ประกันตน ดังกล่าว

กรอบแนวคิดงานวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดความพึงพอใจและโอกาสในการกลับมาใช้ซ้ำ มาใช้ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการแอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีปัจจัยที่ทำการศึกษาทั้งสิ้น 10 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้จำนวนผู้ให้บริการที่ร่วมกับแอปพลิเคชัน การรับรู้จำนวนการทำงานข้ามแพลตฟอร์มการรับรู้อรรถประโยชน์ส่วนเพิ่ม มุมมองคุณภาพต่อสินค้าและบริการ มุมมองคุณค่าต่อสินค้าและบริการ มุมมองภาพลักษณ์ต่อสินค้าและบริการ ความพึงพอใจของผู้บริโภค การร้องเรียนของผู้บริโภคและความภักดีของผู้บริโภคและการกลับมาใช้ซ้ำ



รูปที่ 3 กรอบแนวคิดความพึงพอใจของผู้บริโภค(ACSI)+3 และการกลับมาใช้ซ้ำ

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H1: ความคาดหวังและภาพลักษณ์ของ แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ มุมมองคุณภาพของ แอปพลิเคชัน ม33 เรารักกัน

H2: การรับรู้จำนวนผู้ให้บริการที่ร่วมกับแอปพลิเคชัน การรับรู้จำนวนการทำงานข้ามแพลตฟอร์ม การรับรู้อรรถประโยชน์ส่วนเพิ่ม ความคาดหวังและมุมมองคุณภาพของ แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ มุมมองคุณค่าของ แอปพลิเคชัน ม33 เรารักกัน

H3: ความภักดีของ แอปพลิเคชัน ม33 เรารักกันความสัมพันธ์เชิงบวกต่อภาพลักษณ์

H4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ของ แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค

H5: ความพึงพอใจของ แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อข้อร้องเรียนของ แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์

H6: ความพึงพอใจของ แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดีของ แอปพลิเคชัน ม.33 และข้อร้องเรียนของ แอปพลิเคชัน ม33 เรารักกันมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความภักดีของ แอปพลิเคชัน ม.33

H7: ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ และความภักดีของ แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์เชิง บวกต่อโอกาสการใช้ซ้ำ และการร้องเรียนของ แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อโอกาสการใช้ซ้ำ

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ความถี่ในการใช้กับสินค้าประเภทใด	อาหารและเครื่องดื่ม	สินค้า OTOP	สินค้าทั่วไป	สินค้าบริการ	รวม
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	30	0	3	22	55
	54.55%	0.00%	5.45%	40.00	100
สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	101	51	67	2	221
	45.70%	23.08%	30.32	0.90%	100
เดือนละ 1 ครั้ง	28	13	65	5	111
	25.23%	11.71%	58.56	4.50%	100
เดือนละ 2-3 ครั้ง	20	2	5	16	43
	46.51%	4.65%	11.63	37.21	100
รวม	179	66	140	45	430
	41.63%	15.35%	32.56	10.47	100

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ที่มีการตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ กลุ่มผู้ใช้งานสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง มีจำนวน 221 คน ส่วนใหญ่ใช้จ่ายกับสินค้าประเภท อาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 45.70 กลุ่มที่มีการตอบรองลงมาคือ กลุ่มผู้ใช้งานเดือนละ 1 ครั้ง มีจำนวน 111 คน ส่วนใหญ่ใช้จ่ายกับสินค้าประเภทสินค้าทั่วไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 58.56 กลุ่มที่มีการตอบรองลงมาคือ กลุ่มผู้ใช้งานสัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 55 คน ส่วนใหญ่ใช้จ่ายกับสินค้าประเภท อาหารและเครื่องดื่ม คิดเป็นร้อยละ 54.55 และกลุ่มที่มีการตอบน้อยที่สุด คือ กลุ่มผู้ใช้งานเดือนละ 2-3 ครั้ง จำนวน 43 คน ส่วนใหญ่ใช้จ่ายกับสินค้าประเภท อาหารและเครื่องดื่ม จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 46.51

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้บริโภค

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_5 = \beta_{50} + \beta_{54}X_4 + \beta_{57}X_7 + u_5$$
$$X_6 = \beta_{60} + \beta_{61}X_1 + \beta_{62}X_2 + \beta_{63}X_3 + \beta_{64}X_4 + \beta_{65}X_5 + u_5$$
$$X_7 = \beta_{70} + \beta_{710}X_{10} + u_7$$
$$X_8 = \beta_{80} + \beta_{84}X_4 + \beta_{85}X_5 + \beta_{86}X_6 + \beta_{87}X_7 + u_8$$
$$X_9 = \beta_{90} + \beta_{98}X_8 + u_8$$
$$X_{10} = \beta_{100} + \beta_{108}X_8 + \beta_{109}X_9 + u_{10}$$
$$Y = f(\beta_{110} + \beta_{117}X_7 + \beta_{118}X_8 + \beta_{119}X_9 + \beta_{1110}X_{10} + u_{11})$$

โดยที่

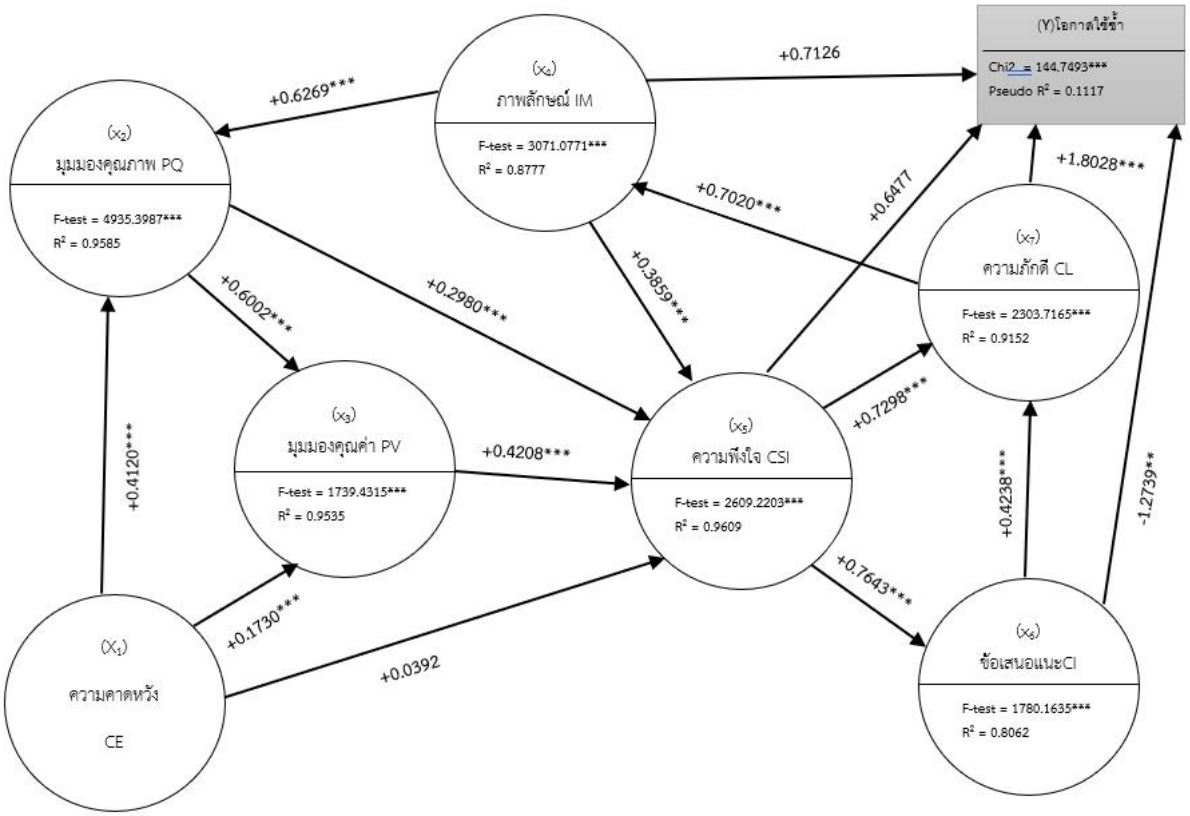
x_1 = การรับรู้ต่อจำนวนผู้ให้บริการที่ร่วมกับแอปพลิเคชันมากเพียงพอ
x_2 = การรับรู้ต่อแอปพลิเคชันที่ใช้ร่วมกับแอปพลิเคชันมากเพียงพอ
x_3 = การรับรู้ต่อบริการต่างๆของแอปพลิเคชันใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
x_4 = ความคาดหวังของผู้บริโภค
x_5 = มุมมองคุณภาพต่อสินค้าและบริการ
x_6 = มุมมองของคุณค่าต่อสินค้าและบริการ
x_7 = ภาพลักษณ์ต่อสินค้าและบริการ
x_8 = ความพึงพอใจของผู้บริโภค
x_9 = การให้คำแนะนำ
x_{10} = ความภักดีของผู้บริโภค
Y = การกลับมาใช้ซ้ำ

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 24 - 38 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี/กำลังศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 15,001- 30,000 บาท โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ใช้งานแอพพลิเคชัน 1-2 เดือน โดยส่วนใหญ่ใช้จ่ายกับสินค้าประเภท อาหารและเครื่องดื่ม มีความถี่ในการใช้งานแอพพลิเคชัน สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง ค่าใช้จ่ายในแต่ละครั้ง อยู่ที่ 101 - 500 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล



รูปที่ 4 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

จากรูปที่ 1 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค จากแบบสอบถาม พบว่า ความคาดหวังและภาพลักษณ์ จะส่งผลในเชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ เท่ากับ 0.4120 และ 0.6269 ตามลำดับ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อมุมมองการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน มากที่สุด คือ ภาพลักษณ์ของแอปพลิเคชัน

การรับรู้จำนวนการทำงานข้ามแพลตฟอร์ม ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ จะส่งผลในเชิงบวกต่อมุมมองคุณค่าในการใช้งานแอปพลิเคชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.1540, 0.1730และ 0.6002 ตามลำดับโดยปัจจัยที่ส่งผลต่อมุมมองคุณค่าทีมีต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน มากที่สุด คือ มุมมองคุณภาพ ส่วนการรับรู้จำนวนผู้ให้บริการที่ร่วมกับแอปพลิเคชัน การรับรู้อรรถประโยชน์ส่วนเพิ่มจะไม่ส่งผลต่อมุมมองคุณค่าในการใช้งานแอปพลิเคชัน

ความภักดีจะส่งผลเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของแอปพลิเคชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.7020

ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่าและภาพลักษณ์ จะส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.0392, 0.2980,

0.4208และ 0.3859 ตามลำดับโดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานแอปพลิเคชันมากที่สุด คือ มุมมองคุณค่าต่อการใช้แอปพลิเคชัน

ความพึงพอใจจะส่งผลเชิงบวกต่อการร้องเรียนแอปพลิเคชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.7643

ความพึงพอใจและ การร้องเรียนจะส่งผลในเชิงบวกต่อความภักดีของผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.7298, 0.4238 ตามลำดับ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้บริโภคมากที่สุด คือ ความพึงพอใจของผู้บริโภค

ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ ความภักดีจะส่งผลในเชิงบวกต่อโอกาสการใช้ซ้ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.7126, 0.6477และ 1.8028 ตามลำดับ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสการใช้ซ้ำของผู้บริโภคมากที่สุด คือ ความภักดีของผู้บริโภค และส่วนการร้องเรียนส่งผลต่อโอกาสการใช้ซ้ำ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ -0.2739 โดยความสัมพันธ์ส่งผลเชิงลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์จากการศึกษาโดยเก็บข้อมูล ทำแบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภค พบว่าปัจจัยทั้ง 10 ปัจจัย ได้แก่ 1) การรับรู้จำนวนผู้ให้บริการที่ร่วมกับแอปพลิเคชัน (Perceived Number of Peers) 2) การรับรู้จำนวนการทำงานข้ามแพลตฟอร์ม (Perceived Number of Cross-PF) 3) การรับรู้อรรถประโยชน์ส่วนเพิ่ม (Perceived Complementary) 4) ความคาดหวังของ ผู้บริโภค (Customer Expectation) 5) มุมมองคุณภาพต่อสินค้าและบริการ (Perceived Quality) 6) มุมมองคุณค่าต่อสินค้าและบริการ (Perceived Value) 7) มุมมองภาพลักษณ์ต่อสินค้าและบริการ (Perceived Image) 8) ความพึงพอใจของผู้บริโภค (Customer Satisfaction) 9) การร้องเรียนของ ผู้บริโภค (Customer Introduction) 10) ความภักดีของผู้บริโภค (Customer Loyalty) ที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตามกรอบแนวคิดและทฤษฎี American Customer Satisfaction Index (ACSI) สรุปได้ว่า การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการใช้บริการแอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร และ ปัจจัยที่ส่งผลความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มุมมองต่อคุณค่า รองลงมาคือ ภาพลักษณ์ มุมมองต่อคุณภาพ และความคาดหวังของผู้บริโภค

การอภิปรายผล

ภาพลักษณ์ต่อสินค้าและบริการ โดยภาพลักษณ์ต่อสินค้าและบริการในด้านระบบการทำงานแอปพลิเคชันทั้งในเรื่องของการชำระเงินค่าสินค้าและบริการมีความทันสมัย ทำให้ ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ถึงภาพลักษณ์ต่อสินค้าและบริการที่ดีส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีAmerican Customer Satisfaction Index (ACSI) มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึง พอใจของผู้บริโภค มีอยู่ด้วยกัน 3 ปัจจัย

ได้แก่ความคาดหวังของผู้บริโภคคุณภาพของสินค้าหรือบริการ และคุณค่าของสินค้าหรือบริการ ส่วนปัจจัยความพึงพอใจของผู้บริโภคส่งผลต่อไปยัง 2 ปัจจัยได้แก่ การ ร้องเรียนของผู้บริโภคและความจงภักดีของผู้บริโภค โดยสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของ รุ่งทิพย์ บุตรดี ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง พบว่า ผู้บริโภคจะให้ความสำคัญกับคุณภาพของสินค้าและบริการ การรับรู้คุณค่าของสินค้าและ บริการการคาดหวังต่อสินค้าและบริการ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจและหากมีการร้องเรียนหรือการให้ คำแนะนำผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ เนื่องจากการร้องเรียนหรือการให้คำแนะนำนั้นจะ ส่งผลต่อความภักดีต่อสินค้าและบริการและสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของ เสาวลักษณ์ งามวิทย์โรจน์ (2562, น. 2-14) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาการตอบสนองของประชาชนที่มีต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ: ศึกษากรณีชุมชนนครไชยศรี กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตอบสนองของประชาชนต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐประชาชนมีความคิดเห็นว่า ด้านการลดภาระค่าครองชีพ บัตรสวัสดิการแห่งรัฐเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระค่าครองชีพค่าใช้จ่ายในครัวเรือนและค่าเดินทางของผู้มีรายได้น้อย สวัสดิการด้านผู้สูงอายุเป็นสิ่งที่ลูกค้า คาดหวังสูงจากโครงการรัฐบาลมากที่สุด ถ้าลูกค้าได้รับการช่วยเหลือและแก้ปัญหาความบากได้จริงก็ยิ่งทำให้ ลูกค้าเกิดความมั่นใจต่อโครงการรัฐบาลส่งผลให้ลูกค้าเกิดทัศนคติและภาพลักษณ์ที่ดีและความภักดีส่งผลให้เกิดโอกาสกลับมา ใช้ซ้ำของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการอีกด้วย

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในเชิงธุรกิจกระเป๋าตังอิเล็กทรอนิกส์ ควรพัฒนาช่องทางในการเชื่อมต่อผูกบัตรของแอปพลิเคชัน ให้มีความปลอดภัยใช้งานง่ายทำให้ผู้บริโภคมีความเชื่อมั่นต่อการเชื่อมต่อและผูกบัตรผ่านแอปพลิเคชันมากขึ้นและ ควรประชาสัมพันธ์เผยแพร่การขั้นตอนการสมัครการเชื่อมต่อผูกบัตรต่างให้ชัดเจนแก่ผู้บริโภคได้รับรู้มากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผศ.ดร.วาสุกาญจน์ งามโฉม อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องในการเก็บข้อมูล ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

กิริยา ขรัวทองเขียว. (2558). *การศึกษาโมเดล ACSI และ H-CSI ความพึงพอใจของ ผู้บริโภคธุรกิจ Budget Hotels ในประเทศไทย*. (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน. (2564). *ผลกระทบของ โรคระบาด COVID-19 ต่อเศรษฐกิจไทย และคนทำธุรกิจ SME*. สืบค้นจาก https://www.krungsri.com/th/plearn-plearn/covid19-newnormal-with-sme.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). *ผลกระทบโควิด 19 ต่อตลาดแรงงานไทย.* สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_12Oct2020.aspx.

ธิดารันต์ สนิสุริวงษ์ และวิภาวี เมืองสุวรรณ์. (2562). *พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค.* สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ วิทยาลัยการอาชีพกายจนาภิเษกหนองจอก, กรุงเทพมหานคร.

แพทย์โรคติดเชื้อและระบาดวิทยา. (2564). *ข้อมูลทางวิชาการเกี่ยวกับเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด 19*. คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.

ม33เรารักกัน (2564). *โครงการ “ม33เรารักกัน”สนับสนุนวงเงินสิทธิช่วยเหลือ ผู้ประกันตนประกันสังคม มาตรา 33 จำนวน 6,000 บาท ต่อคน*. สืบค้นจาก https://www.xn--33-nqia4jubqa0kcg0o.com/.

ศิริรัตน์ วงศ์วีระนนท์ชัย. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ทั้งชายและหญิงในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในการเลือกซื้อรองเท้าผ้าใบเพื่อใส่ไปโรงเรียน*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาการจัดการเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

TrueID (2564). *รีวิวแอป "เป๋าตัง" วิธีโหลด และประโยชน์ รอรับเงินเยียวยา*. สืบค้นจาก https://news.trueid.net/detail/xkn7XpVjo2PK.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้แอฟพลิเคชัน กระเป๋าเงินดิจิตอล

Factors Affecting Application Satisfaction Digital Wallet

ศรายุทธ์ ตรีรัตน์เกื้อกูล[1] และวาสุกาญจน์ งามโฉม[2]

Sarayut Treratguarkul[1] and Wasukarn Ngamchom[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

พื้นที่ศาลายา จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: st_1777@hotmail.com[1], wasukarn.ngam@gmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้แอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินดิจิตอล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 443 คน จากผู้ใช้แอปพลิเคชัน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้แอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินดิจิตอล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย การรับรู้จำนวนร้านค้าที่ร่วมในแอปพลิเคชัน การรับรู้จำนวนการทำงานข้ามแพลตฟอร์ม การรับรู้ถึงบริการต่าง ๆ ของแอปพลิเคชัน การรับรู้ถึงความคาดหวังต่อการใช้แอปพลิเคชัน การรับรู้ต่อคุณภาพของการใช้แอปพลิเคชัน การรับรู้ถึงความคุ้มค่าในการใช้แอปพลิเคชัน การรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้แอปพลิเคชัน การรับรู้ถึงความพึงพอใจต่อการใช้แอปพลิเคชัน การรับรู้ถึงปัญหาในการใช้แอปพลิเค การรับรู้ถึงความตั้งใจจะใช้ และการกลับมาใช้แอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินดิจิตอลซ้ำอีกครั้ง

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของลูกค้า แอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินดิจิตอล

Abstract

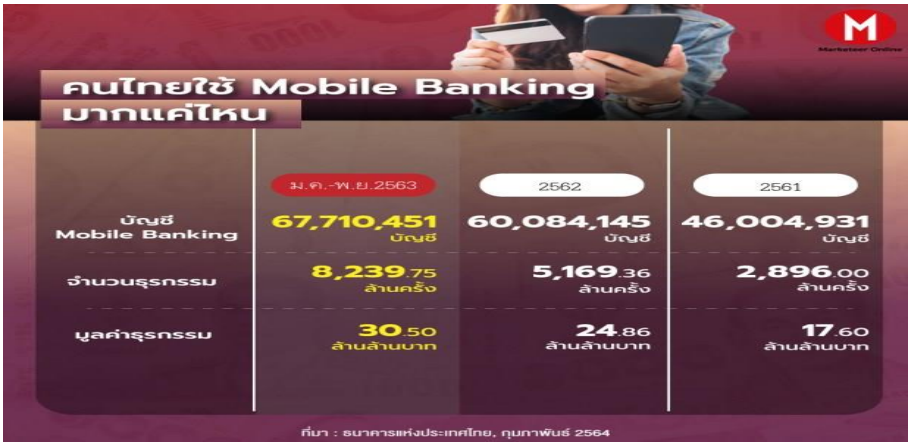
The purpose of this research was to study the factors affecting the satisfaction of using the application. digital wallet. The conceptual framework of applied research from the American customer satisfaction model theory, survey method, data collection by stratified sampling method of 443 people from application users. to answer the questionnaire and analyze the data with a linear regression model Factors affecting the satisfaction of using the application digital wallet The statistical significance consisted of the perception of the number of merchants participating in the application. Cross-platform work count recognition Awareness of the various services of the application Perceiving expectations for using the application Awareness of the quality of using the application Recognizing the value of using the application

Awareness of application safety perception of satisfaction with using the application Recognizing problems in using the app awareness of the intention to use and the return of the application digital wallet again.

Keywords: Customer Satisfaction, digital wallet

บทนำ

จากการแพร่ระบาดของโควิด-19 และมียอดผู้ติดเชื้อในประเทศไทยยังคงสูงอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ธุรกิจในประเทศไทยยังไม่กลับมาเป็นปกติยังส่งผลให้การส่งออกสินค้าและการท่องเที่ยวของไทยฟื้นตัวช้ากว่าที่คาดการณ์ไว้ ซึ่งในการล็อกดาวน์ประเทศที่ผ่านมากิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศก่อให้เกิดการทำงานแบบใหม่ที่เรียกว่า การทำงานแบบดิจิทัล (Digital Workplace) ที่คนส่วนใหญ่จะกระทำการทุกอย่างผ่านโลกออนไลน์มากขึ้น การเปลี่ยนแปลงนี้ทำให้ประชาชนคนทั่วไปต้องปรับตัวเองและเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดดเพื่อรองรับการบริการต่าง ๆ ที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาจกล่าวได้ว่าสังคมไร้เงินสด ธุรกรรมการเงินต่าง ๆ หรือการติดต่อสื่อสารผ่านอินเตอร์เน็ตที่เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน โมบายแบงก์กิ้ง (application Mobile Banking) ต่าง ๆ ที่มีอัตราการเติบโตอย่างรวดเร็วตั้งแต่ปี พ.ศ.2561-2563 ดังรูปที่ 1 ข้อมูลจากการสำรวจปริมาณการใช้ Mobile Banking ธุรกรรมทางการเงินของคนไทยพบว่า คนไทยใช้แอปพลิเคชัน โมบายแบงค์กิ้ง และฟรานเนเซียน เซอร์วิส Mobile Banking และ Financial Service App ในสัดส่วนต่อประชากรที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ตมากที่สุดในโลก ด้วยสัดส่วนที่มากถึง 68.1% เมื่อเทียบกับประชากรอินเทอร์เน็ตที่มีอายุ 16-64 ปี จากรายงานของ We Are Social รองลงมาได้แก่ เกาหลีใต้ สัดส่วน 64.0% อันดับสามโปแลนด์ สัดส่วน 57.7% แต่ถ้ามองที่ Mobile Banking เพียงอย่างเดียว คนไทยมีการเข้าถึงบัญชี Mobile Banking มากถึง 67,710,451 บัญชี (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563)



รูปที่ 1 ปริมาณการใช้ Mobile Banking ธุรกรรมทางการเงินของคนไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ.2561-2563

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

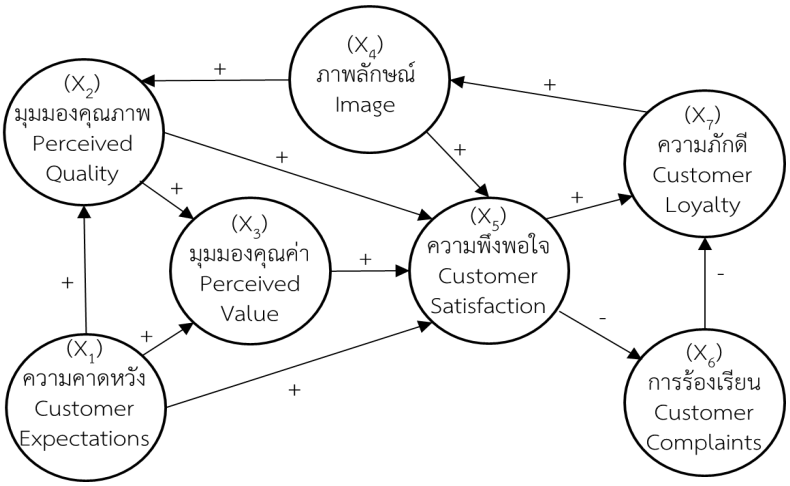
การให้บริการด้านต่าง ๆ ผ่าน Application โดยเฉพาะด้านการเงินที่ให้ความสะดวกในการใช้จ่ายด้านการเงินสะดวกยิ่งขึ้น เปรียบเสมือนเป็นกระเป๋าเงินที่สร้างไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้ระบบการโอนเงินผ่านทาง Application ต่าง ๆ ที่ผู้ใช้สะดวกและมีความเชื่อมั่นในการให้บริการโดยไม่ต้องจดจำตัวเลขบัตรหรือเลขบัญชีธนาคาร ซึ่งการเข้าใช้นั้นทุกคนต้องมี Application ในสมาร์ทโฟนและสมัครใช้ระบบงานผ่าน application เพื่อเติมเงินเข้ากระเป๋าเงิน ซึ่งการเติมเงินดังกล่าวสามารถกระทำได้หลายทาง เช่น 1) การผูกบัญชีธนาคารที่เป็นพันธมิตรอยู่ 2) เติมเงินผ่านช่องทางออนไลน์ของธนาคาร (embanking) หรือผ่านตู้ ATM 3) เติมเงินที่ร้านค้าตามที่ได้กำหนดไว้ 4) ตู้เติมเงินที่รู้จักกันในนาม “ตู้บุญเติม” ตามขั้นตอนที่ระบบกำหนดไว้ จากการทำธุรกรรมการเงินดังกล่าว การใช้สมาร์ทโฟนในปัจจุบันจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนต้องมี และในสถานการณ์โควิท-19 ที่กำลังแพร่ระบาดเป็นวงกว้างในปัจจุบันนี้การใช้ Application จึงมีความจำเป็นมากในปัจจุบัน เช่นเดียวกันในขณะที่การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านเคาเตอร์ธนาคารก็ได้รับความนิยมน้อยลง ทำให้ธนาคารต่าง ๆ ปิดสาขาการให้บริการลงเป็นจำนวนมากในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมากกว่าต่างจังหวัด ด้วยเหตุนี้ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้เตรียมความพร้อมในการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดอย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่ปี พ.ศ.2559 ส่งเสริมให้ประชาชนหันมาใช้ธุรกรรมการเงินในช่องทางที่ทันสมัยเพิ่มมากขึ้นตามนโยบาย National e-Payment เพื่อรองรับผู้บริโภค ที่หันมาใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต หรือเงินอิเล็กทรอนิกส์แทนเงินสด และให้ความร่วมมือ ระหว่างระบบบริการพร้อมเพย์ กับ Standard QR Code เพื่อใช้รับ-ชำระเงินกับบริการ และร้านค้าด้วย QR Code มาตรฐานเดียวกัน และสามารถใช้ได้กับทุกธนาคาร (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560 อ้างถึงใน ณัฐพงศ์ กริยาผล, 2560) เพราะการใช้ชีวิตที่เร่งรีบและจากการแพร่ระบาดของเชื้อโรคโควิด 19 ที่ต้องใช้ชีวิตอย่างระมัดระวังและเว้นระยะห่าง การอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการได้ใช้งานได้ง่ายมากขึ้น

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินดิจิตอล เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินดิจิตอล โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้ แอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินดิจิตอลในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ที่ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียง(Fornell , 1996) ซึ่งทฤษฎีนี้เริ่มต้นจากการที่ลูกค้ามีความคาดหวังในการใช้บริการแอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินดิจิตอล และได้รับรู้คุณภาพ และภาพลักษณ์ ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้ถึงความคุ้มค่าของการใช้บริการแอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินดิจิตอล ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจขึ้น เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความภักดีที่มีต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินดิจิตอลมากขึ้น หากไม่พอใจก็จะทำการร้องเรียนไปยังผู้ให้บริการทำให้ความภักดีที่มีต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินดิจิตอลอาจลดลง โดยกรอบ

แนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 2 จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวังของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินดิจิตอล และภาพลักษณ์ของแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินดิจิตอล มีผลต่อมุมมองคุณภาพการให้บริการแอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินดิจิตอล

H_2: ความคาดหวังของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินดิจิตอล และมุมมองคุณภาพของการให้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินดิจิตอล ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H_3: ความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินดิจิตอล ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของแอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินดิจิตอล

H_4: ความคาดหวังของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินดิจิตอล มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินดิจิตอล

H_5: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินดิจิตอล ส่งผลต่อการร้องเรียนการให้บริการ

H_6: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินดิจิตอล และการร้องเรียน ส่งผลต่อความภักดีของใช้บริการ

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้แอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินดิจิตอล ในเขตจังหวัดกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 443 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ / ระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชัน	Gen-BB	Gen-X	Gen-Y	Gen-Z	รวม
น้อยกว่า 1 เดือน	16 17.4%	43 46.7%	26 28.3%	7 7.6%	92 100.0%
ประมาณ 1-3 เดือนที่แล้ว	19 11.9%	68 42.5%	39 24.4%	34 21.3%	160 100.0%
ประมาณ 4-6 เดือนที่แล้ว	18 12.2%	53 36.1%	32 21.8%	44 29.9%	147 100.0%
มากกว่า 6 เดือน	6 13.6%	16 36.4%	13 29.5%	9 20.5%	44 100.0%
รวม	59 13.3%	180 40.6%	110 24.8%	94 21.2%	443 100.0%

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินดิจิตอล ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ที่มีการตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ กลุ่มผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินดิจิตอล ประมาณ 1-3 เดือนที่แล้ว มีจำนวน 160 คน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ใน Gen-X มีอายุระหว่าง 38-53 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 กลุ่มที่มีการตอบรองลงมาคือ กลุ่มผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินดิจิตอล ประมาณ 4-6 เดือนที่แล้ว จำนวน 147 คน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ใน Gen-X มีอายุระหว่าง 38-53 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 และกลุ่มที่มีการตอบลำดับถัดมาคือ กลุ่มผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินดิจิตอล น้อยกว่า 1 เดือน จำนวน 92 คน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ใน Gen-X มีอายุระหว่าง 38-53 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 และกลุ่มที่มีการตอบน้อยที่สุด คือ กลุ่มผู้ใช้มากกว่า 6 เดือน จำนวน 44 คน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ใน Gen-X มีอายุระหว่าง 38-53 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 จะเห็นได้ว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินดิจิตอล จะเป็นผู้ที่อยู่ในกลุ่ม Gen-X มากที่สุด มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$

$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$

$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$

$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$

$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$

$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{6i} = การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 38-53 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน 30,001-50,000 บาท ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ใช้แอปพลิเคชัน 1-3 เดือนที่แล้ว ส่วนใหญ่เลือกเติมเงินผ่านช่องทางผูกบัญชีกับธนาคารกับผ่านบัตรเดบิต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการการใช้งานแอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินดิจิตอลจากแบบสอบถาม พบว่า จำนวนผู้ใช้งาน มุมมองความคาดหวัง มุมมองภาพลักษณ์ มีผลต่อมุมมองคุณภาพ และมุมมองความคาดหวังต่อมุมมองคุณภาพ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก โดยมุมมองคุณภาพของแอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินดิจิตอล มีผลเห็นชัดเจนมากที่สุด 0.439 รองลงมาตามลำดับคือ มุมมองด้าน

ภาพลักษณ์ 0.314 มุมมองคุณค่า 0.100 และมุมมองความภักดี ส่งผลต่อมุมมองภาพลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก โดยมุมมองความภักดีมีผลต่อภาพลักษ์ของแอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินดิจิตอล 0.354 และส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินดิจิตอล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

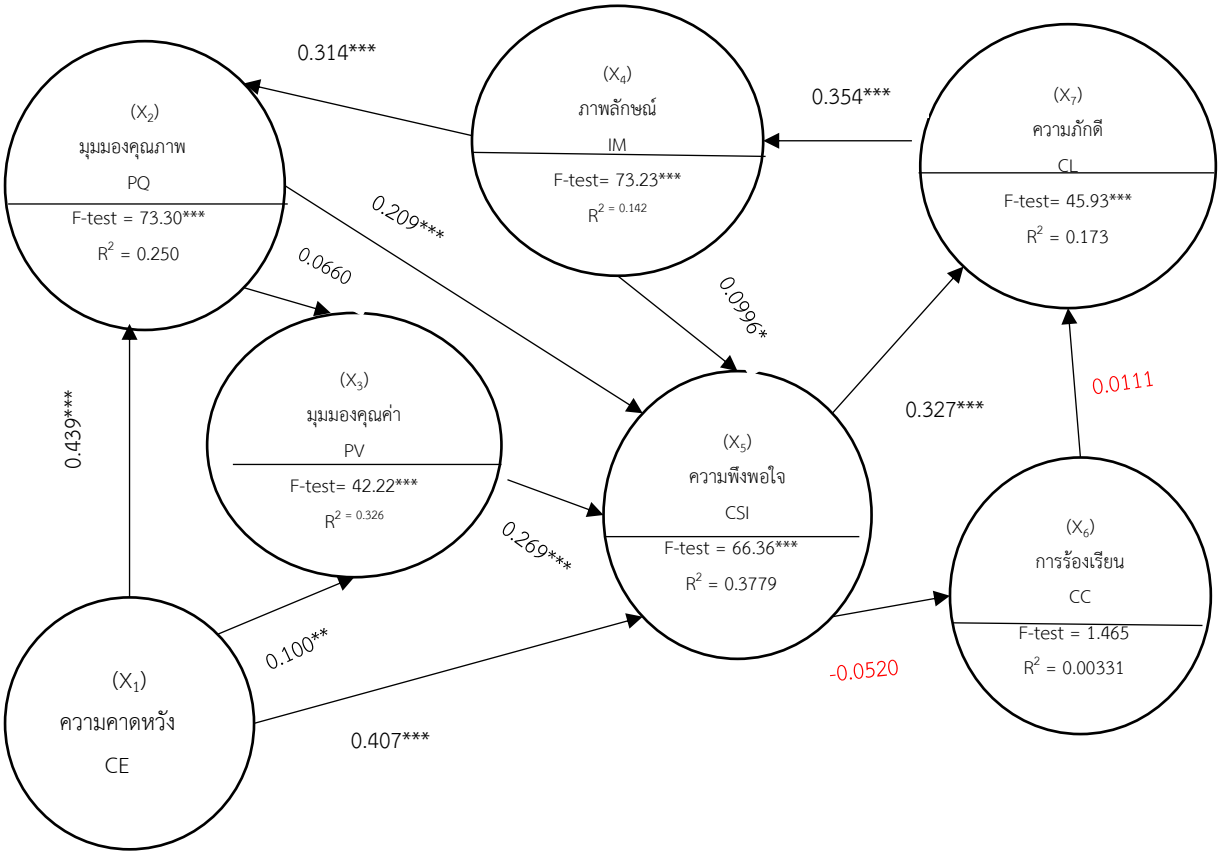
ด้านความพึงพอใจต่อการร้องเรียน ส่งผลต่อความภักดี พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันส่งผลให้ไม่มีข้อร้องเรียน และส่งผลต่อความภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ โดยด้านการร้องเรียนต่อการใช้แอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินดิจิตอล -0.0555 และในส่วนของความภักดีต่อแอปพลิเคชัน 0.0120 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 3

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE (X1)	0.439 **	0.100 **		0.407 **		
PQ (X2)		0.0660		0.209 **		
PV (X3)				0.269 **		
IM (X4)	0.314 **			0.0996 **		
CSI (X5)					**-0.0520**	0.327 **
CC (X6)						**0.0111**
CL (X7)			0.354 **			
Constant	0.0941 **	0.028 **	0.471 **	-0.0506 **	0.725 **	0.469 **
N	443	443	443	443	443	443
rss	20.03	10.98	13.02	17.37	22.68	14.27
Log-	57.23	190.30	152.70	88.85	29.73	132.30
F-test	73.30 **	42.22 **	73.23 **	66.36 **	1.465	45.93 **
R2	0.250	0.326	0.142	0.3779	0.00331	0.173
Adj. R2	0.247	0.318	0.140	0.372	0.00105	0.169

หมายเหตุ: CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CC = Customer Complaints, CL = Customer Loyalty

*มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้แอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินดิจิตอลที่ได้จากการทำแบบสอบถามออนไลน์ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต จากองค์ประกอบทั้ง 7 ตัว ได้แก่ 1) ความคาดหวัง 2) มุมมองคุณภาพ 3) มุมมองคุณค่า 4) ภาพลักษณ์ 5) ความพึงพอใจ 6) การร้องเรียน และ 7) ความภักดี ตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกา สรุปได้ว่า การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้แอปพลิเคชัน กระเป๋าเงินดิจิตอล ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ มุมมองด้านคุณภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยด้านมุมมองคุณค่าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและส่งผลต่อความภักดี และภาพลักษณ์ที่มีผลต่อมุมมองคุณภาพ และปัจจัยด้านความพึงพอใจ ส่งผลต่อพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดการร้องเรียนมีน้อยที่สุด

การอภิปรายผล

ด้านความพึงพอใจต่อการใช้บริการมีความสอดคล้องกับ ชัญญาพัทธ์ จงทวี (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความ

พึงพอใจ ได้แก่ ปัจจัยด้านการอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน และปัจจัยด้านความปลอดภัย ซึ่งความพึงพอใจ คือ การแสดงความรู้สึกต่อการได้รับการบริการ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการกับความคาดหวังเดิมของลูกค้าถ้าผลจากการใช้บริการที่ได้รับมีค่าต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าสิ่งที่ได้รับตรงกับความคาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ ลูกค้าก็จะมีความพึงพอใจ ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อปัญหาที่พบ และได้รับการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นอย่างเร่งด่วน ลูกค้าจะพิจารณาจากความรวดเร็วและความสำเร็จในการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนนั้น ดังนั้น ข้อร้องเรียนของลูกค้าจึงมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งพรายเลขา เลิศวณิชโรจน์ (2561) ซึ่งศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ตราและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการจัดส่งอาหารในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ตราสินค้า (Brand Image) มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการศึกษา ภาครัฐ และเอกชน หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญด้านมุมมองการใช้แอปพลิเคชัน ให้ผู้ใช้งานรู้สึกในด้านดีในการใช้งานไม่มีความคิดในเชิงลบ และควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงการนำแอปพลิเคชันมาใช้งานแทนการใช้เงินสดมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความมั่นใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานเพิ่มมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสุกาญจน์ งามโฉม อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ให้การสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

ชัญญาพัทธ์ จงทวี. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). *คนไทยใช้เงินสดกันน้อยลงอย่างต่อเนื่อง*. สืบค้นจาก https;//www.marketingoops.com/reports/behaniors/thai-e-payment-2016

พรายเลขา เลิศวณิชโรจน์. (2561). *ภาพลักษณ์ตราและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการจัดส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). "The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings." *Journal of Marketing, 60*(October), 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting the Satisfaction and Electronic Word-of-Mouth Communication of Banking Application Users in Bangkok Metropolitan and Regions

ธนัญธร พลชัยวงศ์[1] และวาสุกาญจน์ งามโฉม[2]

Thananthorn Pholchaivong[1] and Wasukarn Ngamchom[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาเขตศาลายา จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: Thananthorn.pho@rmutr.ac.th[1], Wasukarn.nga@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและโอกาสในการใช้บริการซ้ำต่อบริการ Mobile Banking Application ของ K PLUS และ SCB EASY ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของผู้บริโภคอเมริกัน (ACSI) การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ (eWOM) และโอกาสการใช้ซ้ำ (Re-Visit) สำรวจโดยการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 402 คน จากกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ตัวแปรทวินาม การวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง และการวิเคราะห์แบบจำลองโพรบิทแบบเรียงลำดับ ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการ K PLUS มีความพึงพอใจต่อบริการสูงกว่า SCB EASY และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Mobile Banking Application อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการใช้บริการซ้ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความภักดี

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ซ้ำ แอปพลิเคชันธนาคาร

Abstract

The purposes of this research were to compare levels of customer satisfaction; to determine factors affecting level of customer satisfaction; and to reveal factors determining the opportunity of revisiting Mobile Banking Application Services of K PLUS and SCB EASY. The conceptual framework was based on the American Customer Satisfaction Index, Electronic Word-of-Mouth (eWOM) and Re-Visit Model. Stratified random sampling techniques were applied to select 402 from application mobile banking users in Bangkok Metropolitan and

Regions, to answer the questionnaire and analyze the data by Bivariate Analysis, Linear Regression Model Analysis, and Ordered Probit Model Analysis. Research findings revealed that levels of Customer Satisfaction for the services of K PLUS were significantly higher than SCB EASY; factors that significantly affected the level of customer satisfaction on services Mobile Banking Application of K PLUS consisted of Customer Expectation, Perceived Quality, Perceived Value and Image; and factors that significantly determined the opportunity of revisiting Mobile Banking Application services of K PLUS consisted of Customer Loyalty.

Keywords: American customer satisfaction index, electronic word-of-mouth, re-visit, mobile banking application

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อเวลาเปลี่ยนไปเข้าสู่ยุคของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ผู้คนส่วนมากมีการใช้สมาร์ทโฟนที่เพิ่มมากขึ้นและชื่นชอบความสะดวกสบาย อินเทอร์เน็ตจึงมีบทบาทในการดำรงชีวิตของคนในยุคปัจจุบันเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการสื่อสาร การซื้อขาย หรือการแลกเปลี่ยนสินค้า ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถทำได้โดยไม่มีขอบเขตและเวลาจึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจและได้การยอมรับจากทั่วโลก ซึ่งผู้คนส่วนใหญ่นิยมใช้อินเทอร์เน็ตในการเล่น Social Network ไม่ว่าจะเป็นการเล่น Facebook Line Instagram ฯลฯ นอกจากนี้มีการใช้ YouTube สำหรับดูสื่อบันเทิงและหาความรู้เพิ่มเติม ส่วนการซื้อสินค้าและบริการรวมถึงการทำธุรกรรมทางการเงินแสดงให้เห็นว่าคนไทยนั้นเปิดใจยอมรับการเปลี่ยนแปลงเรื่องการใช้จ่าย การแลกเปลี่ยนทางการเงิน และการทำธุรกรรมต่าง ๆ ในทิศทางที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น บ่งบอกให้เห็นว่าคนไทยมีพฤติกรรมเพื่อเปิดรับและปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัลที่เป็นสังคมไร้เงินสดแล้ว

ผ่านช่วงเวลาของการเปลี่ยนแปลงตามยุคสมัยล้วนเกิดวิวัฒนาการของธนาคารมากมาย จนปัจจุบันมีเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาด้านต่าง ๆ ส่งผลให้บริบทและหน้าที่ของธนาคารเปลี่ยนไป อีกทั้งนวัตกรรมในยุค 4.0 รัฐบาลไทยตระหนักถึงความสำคัญเพื่อปรับตัวเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มตัว จึงขับเคลื่อนประเทศเข้าสู่ยุคสังคมไร้เงินสดมากยิ่งขึ้น จึงส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ปรับตัวสู่การเป็นธนาคารดิจิทัลที่มีแอปพลิเคชันธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ให้บริการทางการเงินที่สะดวกสบายแก่ลูกค้า ทั้งนี้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ยิ่งเป็นตัวชูโรงให้ผู้คนลดการใช้จ่ายด้วยเงินสด พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนการใช้จ่ายเป็นรูปแบบแอปพลิเคชันธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) แทน ไม่ว่าจะเป็นการโอนชำระบิลค่าใช้จ่าย การสแกน QR CODE เป็นต้น การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของธนาคารดิจิทัลดังกล่าวส่งผลให้เกิดการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าได้

อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เป็นธนาคารดิจิทัลโดยสมบูรณ์ จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆเสมอ

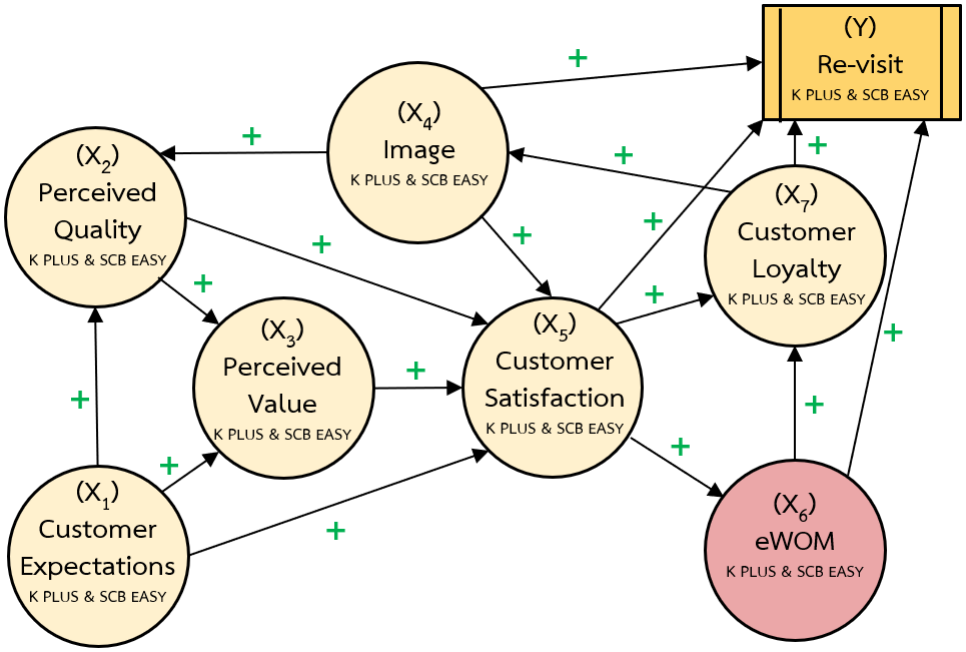
แม้ว่าแอปพลิเคชันธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) จะได้รับความพึงพอใจเป็นอย่างมากจากผู้ใช้บริการกับผลประโยชน์ที่เกิดความสะดวกสบายในการใช้งาน พร้อมทั้งมีระบบที่ใช้งานง่าย แต่ระบบต่าง ๆ ก็พบข้อผิดพลาดและเกิดปัญหาในบางครั้ง จนกระทั่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธนาคารนั้น ๆ ผ่านการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Word-of-Mouth: eWOM) ซึ่งผู้อื่นสามารถเข้ามาแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม พร้อมทั้งมีการทดลองใช้บริการจากผู้ใช้งานจริง ซึ่งการทดลองใช้บริการดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อการเลือกใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่ามีแอปพลิเคชันธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ที่เป็นผู้ครองตลาด และได้รับความนิยมจากการใช้บริการสูงสุดในไทย ได้แก่ K PLUS ของธนาคารกสิกรไทย ครองอันดับที่ 1 และ SCB EASY ของธนาคารไทยพาณิชย์ ครองอันดับที่ 2 โดยทั้ง 2 แอปพลิเคชันนี้เป็นที่นิยมสำหรับผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก ซึ่งได้รับการดาวน์โหลดเพื่อใช้บริการอย่างล้นหลาม

ทฤษฎีและกรอบแนวคิดงานวิจัย

การศึกษาปัจจัยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการใช้บริการซ้ำ ต่อบริการแอปพลิเคชันธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ของ K PLUS และ SCB EASY ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้ปรับใช้จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของลูกค้าอเมริกัน (American Customer Satisfaction Index: ACSI) (Fornell C., 1992, pp. 6-21) เป็นแบบจำลองที่สามารถใช้คำถามในลักษณะที่คล้ายคลึงกันในการวัดความพึงพอใจของสินค้าและบริการที่มีความแตกต่างกันจากผู้ใช้ที่มีประสบการณ์จริง พร้อมทั้งสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้มาเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมของผู้ใช้สินค้าและบริการ จึงเป็นประโยชน์ต่อผู้ผลิตและผู้ให้บริการสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาแผนงานต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ การปรับเปลี่ยนเข้าสู่ยุคดิจิทัลในปัจจุบันที่เพิ่มมากขึ้น จึงมีการปรับให้มีการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Word-of-Mouth: eWOM) ซึ่งเป็นรูปแบบของการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคในปัจจุบันเป็นอย่างมาก เมื่อผู้บริโภคมีความพึงพอใจจากการเลือกซื้อสินค้าหรือจากการใช้บริการเกิดขึ้น ส่งผลให้เกิดโอกาสในการใช้ซ้ำ (Re-Visit) อีกด้วย โดยสามารถแสดงความสัมพันธ์ต่อปัจจัยต่าง ๆ ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 แบบจำลองความพึงพอใจ ACSI + eWOM + โอกาสใช้ซ้ำ ของ K PLUS และ SCB EASY

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้ได้กำหนดสมมติฐานงานวิจัย ดังนี้

H_1 : ความคาดหวังและภาพลักษณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพ

H_2 : ความคาดหวังและมุมมองคุณภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณค่า

H_3 : ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจ

H_4 : ความภักดี มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อภาพลักษณ์

H_5 : ความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ (eWOM)

H_6 : ความพึงพอใจและการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ (eWOM) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดี

H_7 : ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ (eWOM) และความภักดี มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อโอกาสการใช้ซ้ำ

วิธีดำเนินงานวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิจากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ของ K PLUS และ SCB EASY ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 402 คน จากการสำรวจข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ โดยทำการแบ่งกลุ่มตามช่วงอายุ Generation ของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 1 ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

Generation	K PLUS	SCB EASY	Total
Gen Z	48	46	**94**
	11.9%	*11.4%*	*23.4%*
Gen Y	67	72	**139**
	16.7%	*17.9%*	*34.6%*
Gen X	46	46	**92**
	11.4%	*11.4%*	*22.9%*
Gen BB	39	38	**77**
	9.7%	*9.5%*	*19.2%*
Total	**200**	**202**	**402**
	49.8%	*50.2%*	*100.0%*

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยสำรวจและใช้ในงานวิจัยนี้ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมและเป็นตัวแทนที่ดีของกลุ่มประชากร จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ที่ตอบแบบสอบถามงานวิจัยมากที่สุด คือ กลุ่มที่ใช้บริการ SCB EASY และอยู่ในช่วงอายุ 25-40 ปี (Generation Y)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยอาศัยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลซึ่งเป็นการถามกลุ่มตัวอย่างผ่านแบบสอบถามออนไลน์ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตราวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน

จากการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม พบว่า ค่า % Total Variance มีค่าโดยรวม มากกว่า 0.7 ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและมีความน่าเชื่อถือได้ในระดับดีทุกปัจจัย มีเพียง 3 ปัจจัยที่มีค่า % Total Variance น้อยกว่า 0.7 อยู่ 3 ปัจจัยซึ่งอยู่ในเกณฑ์พอใช้ ได้แก่ 1) ความคาดหวัง 2) มุมมองคุณภาพ 3) มุมมองคุณค่า

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาข้อมูลของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีการทดสอบสมมติฐานตามแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง โดยแบบจำลองที่ใช้ในงานวิจัยสามารถแสดงสมการตามกรอบแนวคิด ได้ดังนี้

X_{1i} = ตัวแปรอิสระ (Exogenous Variables) (1)

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i} \quad (2)$$

$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{20}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i} \quad (3)$$

$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i} \quad (4)$$

$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i} \quad (5)$$

$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i} \quad (6)$$

$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i} \quad (7)$$

$$Y_i = f(\beta_{80} + \beta_{84}X_{4i} + \beta_{85}X_{5i} + \beta_{86}X_{6i} + \beta_{87}X_{7i}\ \varepsilon_{8i}) \quad (8)$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ i

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ i

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ i

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ i

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ i

X_{6i} = การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ (eWOM) ของผู้บริโภค คนที่ i

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ i

Y_i = โอกาสในการกลับมาใช้ซ้ำของผู้บริโภค คนที่ i

ε_{ji} = ค่าความคลาดเคลื่อนเชิงสุ่มของสมการที่ j คนที่ i

f (*) = ฟังก์ชั่นการแจกแจงแบบปกติเรียงลำดับ

ผลการศึกษาวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูลที่ได้รับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษากำลังศึกษาปริญญาตรีหรือปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 15,001-30,000 บาท รวมระยะในการใช้บริการ Mobile Banking Application ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป โดยผ่านการเชื่อมต่อผ่าน Cellular SIM มือถือ มีความถี่ในการใช้บริการ Mobile Banking Application น้อยกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยส่วนใหญ่ใช้บริการประเภทต่าง ๆ ดังนี้ 1) โอนเงิน จ่ายบิล และเติมเงิน 2) ตรวจสอบรายการเดินบัญชี 3) บัตรเครดิตหรือสินเชื่อ 4) กองทุนและการลงทุน 5) ประกันภัย 6) การจัดการเช็ค ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

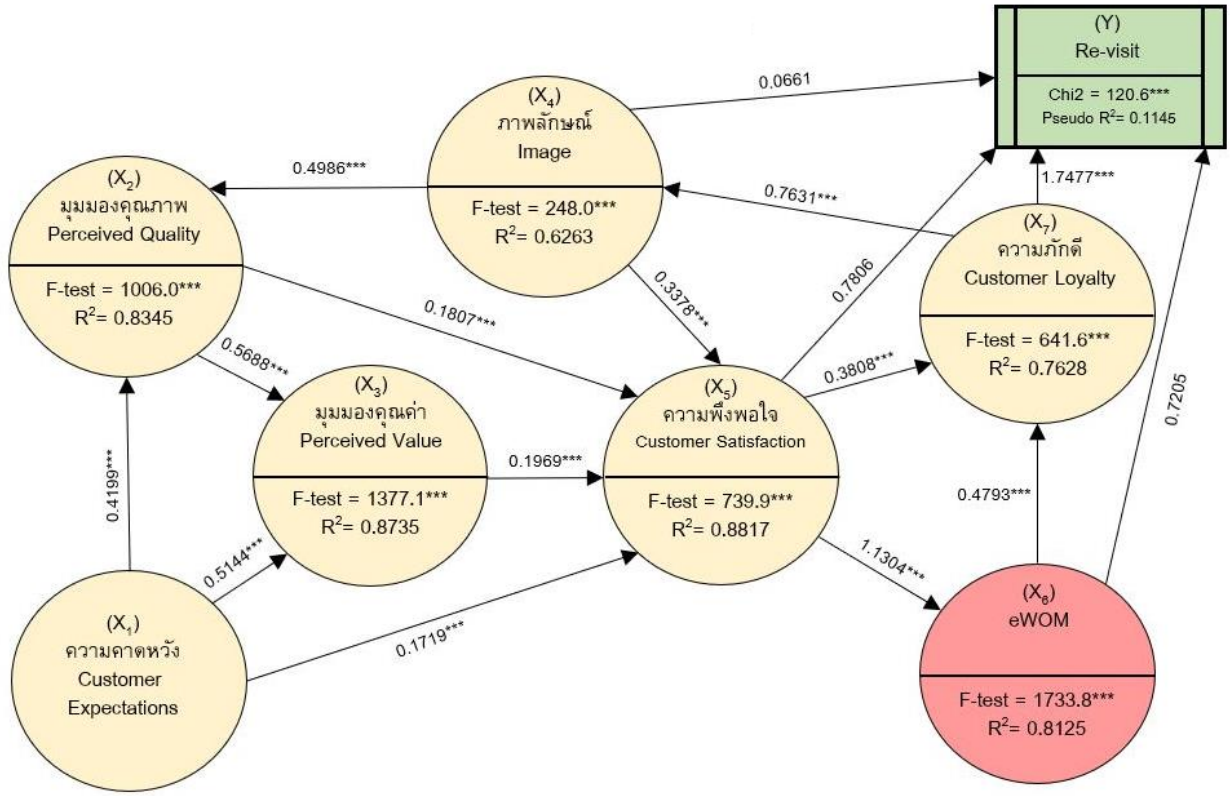
ตารางที่ 2 การวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

	CE	PQ	PV	IM	CSI	eWOM	CL
main							
x1	0.4199***	0.5144***		0.1719***			
x2		0.5688***		0.1807***			
x3				0.1969***			
x4	0.4986***			0.3378***			0.0661
x5					1.1304***	0.3808***	0.7806
x6						0.4793***	0.7205
x7			0.7631***				1.7477***
Constant	0.0595***	-0.0997***	0.1839***	0.1055***	-0.1752***	0.1325***	
N	402.0000	402.0000	402.0000	402.0000	402.0000	402.0000	402.0000
rss	2.4691	2.6308	4.1129	1.5846	3.9497	3.8277	
ll	453.2013	440.4461	350.6343	542.3454	358.7711	365.0761	-466.7391
F	1006.0329	1377.1321	913.9887	739.9831	1733.8549	641.6624	
p	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
chi2							120.6940
r2	0.8345	0.8735	0.6956	0.8817	0.8125	0.7628	
r2_a	0.8337	0.8728	0.6948	0.8805	0.8121	0.7616	
r2_p							0.1145

* $p < .1$, ** $p < .05$, *** $p < .01$

หมายเหตุ: CE = Customer Expectation, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction Index, eWOM = Electronic Word-of-Mouth, CL = Customer Loyalty

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิด

จากตารางที่ 2 และรูปที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานของแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงและแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ พบว่าเครื่องหมายและความหมายของค่าสัมประสิทธิ์มีความสอดคล้องกับทฤษฎีและกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้แต่ละปัจจัย สามารถใช้ร่วมกันในการอธิบายปัจจัยต้นที่ส่งผลไปยังปัจจัยตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยความคาดหวังและภาพลักษณ์ ส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพ

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความคาดหวังและมุมมองคุณภาพ ส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองคุณค่า

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยความภักดีส่ง ผลเชิงบวกต่อภาพลักษณ์

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยความพึงพอใจ ส่งผลเชิงบวกต่อการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ (eWOM)

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยความพึงพอใจและการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ (eWOM) ส่งผลเชิงบวกต่อความภักดี

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ (eWOM) และความภักดี ส่งผลเชิงบวกต่อโอกาสใช้ซ้ำ

สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ของ K PLUS (ธนาคารกสิกรไทย) และ SCB EASY (ธนาคารไทยพาณิชย์) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ของสินค้าและบริการมากที่สุด รองลงมาคือมุมมองคุณค่า มุมมองคุณภาพ และความคาดหวังต่อสินค้าและบริการตามลำดับ มีความสัมพันธ์เชิงบวกสอดคล้องกับสมมติฐาน ผู้ใช้บริการคำนึงถึงภาพลักษณ์ที่ดีตรงกับความคาดหวัง อีกทั้งมีมุมมองคุณค่าและมุมมองคุณภาพสินค้าและบริการของแอปพลิเคชันธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ซึ่งตรงกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่ส่งผลให้เลือกใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ต่อไปในอนาคต

วิพากษ์และอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ว่า ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ของ K PLUS (ธนาคารกสิกรไทย) มากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตามกรอบแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจของผู้บริโภคอเมริกัน (ACSI) การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ (eWOM) และโอกาสการใช้ซ้ำ (Re-Visit) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับมุมมองคุณภาพของสินค้าและบริการมากที่สุด รองลงมาคือความคาดหวังภาพลักษณ์ และมุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการ ความพึงพอใจ การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ (eWOM) และความภักดีตามลำดับ

โดยสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร (วรรณพร หวลมานพ, 2558, น.112-113) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัส (K-Mobile Banking Plus) ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันระบบเก่า ก่อนมีการพัฒนาอย่างที่ใช้ในปัจจุบันในระดับที่พึงพอใจมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ของ K PLUS (ธนาคารกสิกรไทย) และ SCB EASY (ธนาคารไทยพาณิชย์)

ทั้งนี้งานวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB NETBANK และ K-CYBER BANKING / K-MOBILE BANKING PLUS ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (ณัฐยา หัตถาพันธ์, 2559, น. 48) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Internet Banking มีความสอดคล้องกับแบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI) คือคุณค่าของการใช้บริการออนไลน์ทางธนาคาร รองลงมาคุณภาพที่ผู้ใช้บริการรับรู้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการตามลำดับ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยที่คำนึงถึงมุมมองคุณภาพต่อสินค้าและบริการ รองลงมาคือความคาดหวังของผู้บริโภค ภาพลักษณ์ มุมมองคุณค่าต่อสินค้าและบริการตามลำดับ โดยงานวิจัยในอดีตไม่ได้ให้ความสำคัญหรือกล่าวถึงเกี่ยวกับ

ความพึงพอใจในการใช้บริการเกี่ยวกับแอปพลิเคชันธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ที่คำนึงถึงมุมมองคุณค่าเป็นสำคัญ มากกว่าในปัจจุบันที่คำนึงถึงมุมมองคุณภาพเป็นสำคัญ และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ของ K PLUS (ธนาคารกสิกรไทย) และ SCB EASY (ธนาคารไทยพาณิชย์)

รวมไปถึงงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร (ชัญญาพัทธ์ จงทวี, 2558, น. 50-52) พบว่า ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี และมีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,001-30,000 บาท ซึ่งสอดคล้องและใกล้เคียงกับงานวิจัย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking Application) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับ K PLUS ของธนาคารกสิกรไทยมากที่สุด โดยเน้นความภักดีและภาพลักษณ์ของบริการมากที่สุด โดยคำนึงถึงความน่าเชื่อถือของแบรนด์ ความทันสมัยของแอปพลิเคชัน การพัฒนาระบบของแอปพลิเคชัน และด้านความปลอดภัยของระบบตามลำดับ กล่าวคือผู้ใช้บริการมีการรับรู้ถึงแบรนด์ และมีโอกาสเกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำ หรือมีการแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการอีกด้วย ซึ่งเป็นการรักษาฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มฐานลูกค้าใหม่นำมาซึ่งผลประกอบการที่ดีในอนาคตอีกด้วย

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ รองศาสตราจารย์ ดร. ธาตรี จันทรโคลิกา อาจารย์ผู้สอนรายวิชาการวิจัยทางธุรกิจ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วาสุกาญจน์ งามโฉม อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แนะนำ ทั้งในเรื่องแนวคิด ระเบียบวิธีวิจัยและแก้ไขตรวจทานข้อบกพร่องต่าง ๆ และผู้ที่เกี่ยวข้องในการเก็บข้อมูลที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

ชัญญาพัทธ์ จงทวี. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Mobile Banking ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐยา หัตถาพันธ์. (2559). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB NETBANK และ K–CYBER BANKING / K-MOBILE BANKING PLUS ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (การค้นคว้าอิสระการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

วรรณพร หวลมานพ. (2558). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเคโมบายแบงก์กิ้งพลัสของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระการศึกษาตามหลักสูตรวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารสื่อมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อมวลชน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of marketing, 56*(1), 6-21.

Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American customer satisfaction index: Nature, purpose, and findings. *Journal of marketing*, *60*(4), 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ต ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

Factors Affecting Customers Decision to Reuse the Application E-wallets during the Coronavirus Outbreak in the Upper Southern Provinces

อรฉัตร ลิเหล็ก[1] และก้าวไกล วุฒิเสน[2]

Orachat Lilek[1] and Kawklai Wuthisen[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาลัยเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: Orachat17@gmail.com[1], kawklai@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ต ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการ กลับไปใช้ซ้ำ วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 402 คน จาก ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ตในช่วงแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ต ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย การแนะนำ และความภักดี

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน การใช้บริการซ้ำ อีวอลเล็ต ไวรัสโควิด-19

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer decision to reuse the application E-wallets during the coronavirus outbreak in the upper southern provinces. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model and Revisit Decision. Stratified random sampling technique was applied to select 400 users of the application E-wallets to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Ordered Probit Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customers' decision to reuse the application E-wallets during the coronavirus outbreak in the upper southern provinces consisted of Customer Suggestion and Customer Loyalty.

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, decision to revisit, E-wallets, Virus Covid-19

บทนำ

ปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดของ Covid-19 ตั้งแต่ต้นปี 2563 ได้ส่งผลกระทบต่อสังคมโลก รวมถึงประเทศไทยในหลากหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน การท่องเที่ยว และการสาธารณสุข ทำให้การใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนและการดำเนินธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และมาตรการต่าง ๆ ที่ห้ามออกจากเคหสถานในเวลาที่กำหนด การจำกัดการเดินทางข้ามจังหวัด การปิดสถานที่ให้บริการต่าง ๆ ชั่วคราว เช่น ห้างสรรพสินค้า โรงภาพยนตร์ ร้านอาหาร ตลาดสด รวมถึงนโยบายการทำงานจากที่บ้าน (work from home) และความพยายามในการลดการสัมผัสจากการใช้เงินสด ทำให้ประชาชนต้อง “เปลี่ยน” พฤติกรรมเข้าสู่โลกออนไลน์มากขึ้น เช่นเดียวกับ ภาคธุรกิจที่ต้อง “ปรับ” กลยุทธ์เพื่อความอยู่รอด (ธนาคารแห่งประเทศไทย, บทความ เรื่องการชำระเงินดิจิทัล ทางเลือกหลักของคนไทยในยามวิกฤต Covid-19) จึงทำให้กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ หรือ กระเป๋าเงินออนไลน์ (E-Wallet) ที่สามารถใช้งานโดยการเติมเงินจากบัญชีธนาคารเข้าแอปพลิเคชั่น ซึ่งไม่มีกำหนด เริ่มเข้ามามีบทบาทในการใช้ชีวิตประจำวันมากขึ้น ในการใช้จ่ายด้วย E-Wallet นั้นเป็นการใช้จ่ายเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ สามารถใช้จ่ายเงินที่จุดชำระต่าง ๆ เช่น ซูเปอร์มาร์เก็ต รถไฟฟ้า ร้านกาแฟ โดยต้องเป็นร้านค้าที่มีการเชื่อมต่อระบบไว้ นอกจากนี้ยังสามารถใช้ซื้อสินค้าออนไลน์ โอนเงินให้บัญชีอื่น และ เติมเงินในเกมส์ออนไลน์ ได้ ซึ่งทำให้สอดคล้องกับวีถีชีวิตคนรุ่นใหม่ หรือ New Normal โดยเทรนด์การใช้จ่ายต่าง ๆ ของผู้บริโภคได้เปลี่ยนไป ทำให้การหันมาช๊อปปิ้งออนไลน์ และเลือกใช้จ่ายแบบไร้เงินสดนั้นเพิ่มมากขึ้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการทุกคนที่ต้องปรับแผนการทำธุรกิจให้เป็นไปตามความต้องการของผู้บริโภค ที่มีช่องทางชำระเงินที่หลากหลาย และการทำงานของกระเป๋าเงินดิจิทัลมากขึ้นและ ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ต ช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อระบุปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ต ช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตของการวิจัยการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ต ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยใช้แนวความคิดตาม แบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI)โดยงานวิจัยนี้ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มประชากรที่ใช้บริการแอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ต ช่วงก่อน-หลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จำนวน 402 คน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทุกกลุ่มจากตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การใช้บริการแอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ตในการซื้อสินค้าก่อนและหลังช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 การใช้ของแอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ตในการซื้อสินค้าและบริการ

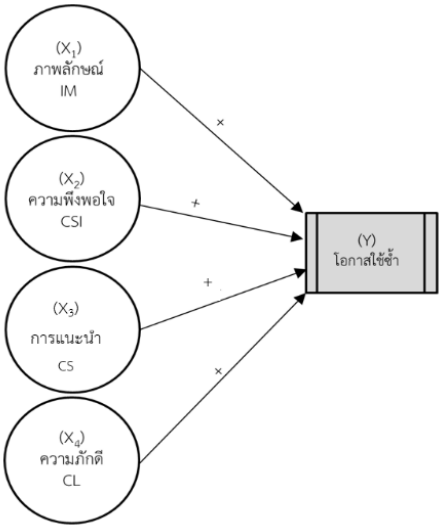
ประเด็น	ก่อนโควิด	หลังโควิด
ไม่เคยใช้	108	13
ใช้บางครั้ง	249	104
ใช้ทุกครั้ง	45	285

ที่มา: อ้างอิงตารางเปรียบเทียบการใช้บริการแอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ตในการซื้อสินค้าก่อนและหลังช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 การใช้ของแอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ตในการซื้อสินค้าและบริการ

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ต ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ตในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการในเขตจังหวัดภาคใต้ตอบบน ในโดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการตัดสินใจกลับไปใช้ซ้ำ ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำตามแบบจำลอง American Customer Satisfaction Index หรือ ACSI อธิบายได้ว่า ภาพลักษณ์ (X_1), ความพึงพอใจ(X_2), การแนะนำ (X_3) และความภักดี (X_4) ทั้งหมดเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อโอกาสในการใช้ซ้ำ (Y) โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การแนะนำ และความภักดี มีผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำ

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากแอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ต ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จำนวน 402 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 2 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภท	ชาย	หญิง	รวม
อายุ 18-24 ปี	48	35	83
	57.83%	42.17%	100%
อายุ 25-30 ปี	30	119	149
	20.13%	79.86%	100%
อายุ 31-50 ปีขึ้นไป	62	107	169
	36.68%	63.31%	100%
รวม	140	261	402
	34.91%	65.09%	100%

จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่าผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน มีองค์ประกอบจากกลุ่มตัวอย่างที่มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันตามประเด็นตามข้อศึกษา แบ่งเพศ อายุ สรุปองค์ประกอบของแต่ละกลุ่มได้ดังนี้ กลุ่มที่ 1 เพศชาย จำนวน 140 คน ร้อยละ 34.91% แบ่งเป็น อายุ 18- 24 ปี 48 คน ร้อยละ 57.83% อายุ 25-30 ปี 30คน ร้อยละ 20.13% อายุ 31-50 ปี 62 คน ร้อยละ 36.6 และกลุ่มที่ 2 เพศหญิง จำนวน 261 คน ร้อยละ 65.09 % แบ่งเป็น อายุ 18- 24 ปี 35 คน ร้อยละ 42.17% อายุ25-30 ปี 119 คน ร้อยละ 79.86% อายุ 31-40 ปี 85 คน ร้อยละ 70.24% อายุ 41 -50 ปีขึ้นไป 62 คน ร้อยละ 36.68%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับการตัดสินใจกลับไปใช้บริการซ้ำ/ซื้อสินค้าซ้ำ

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ (Ordered Probit Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ดังนี้

$$I_i = \mathbf{X\beta} = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + \beta_4 X_{4i} + \varepsilon_i$$

$$y_i = 1 \quad if \qquad -\infty < I_i \le \mathbf{X\beta} + \tau_1,$$

$$y_i = 2 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \tau_1 < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{2} \tau_k,$$

$$y_i = 3 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{2} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{3} \tau_k,$$

$$y_i = 4 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{3} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{4} \tau_k,$$

$$y_i = 5 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{4} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{5} \tau_k,$$

$$y_i = 6 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{6} \tau_k < I_i \le \infty$$

และ $\mathbf{Prob}(y_i = k) = \Phi(I_i), \ k = 1, 2, \mathrm{K}, 6$

โดยที่ $X_{1i} =$ มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

$X_{2i} =$ ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

$X_{3i} =$ การแนะนำของผู้บริโภค คนที่ *i*

$X_{4i} =$ ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

$Y_i =$ โอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำของผู้บริโภค คนที่ *i*

$\Phi(\cdot) =$ ฟังก์ชั่นการแจกแจงความน่าจะเป็นสะสมแบบปกติ

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood Estimation: MLE)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 25-30 ปี สถานภาพโสด กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี/ปริญญาตรี ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / พนักงานของรัฐ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 –30,000 บาท ซึ่งเคยใช้บริการแอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ตแทนเงินสดได้แก่ การชำระค่าโทรศัพท์/อินเตอร์เน็ต/เติมเงินมือถือ ค่าน้ำ ค่าไฟ ความถี่ในการใช้บริการแอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ทช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 ดังนั้น ช่วงก่อนโควิด จะใช้บางครั้ง และหลังโควิดจะใช้ทุกครั้ง และเคยซื้อสินค้าและบริการก่อนช่วงการแพร่ระบาดของโควิด โดยผ่านแอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ต ส่วนใหญ่ใช้ในด้านบริการชำระค่าโทรศัพท์อินเตอร์เน็ต ค่าน้ำ ค่าไฟ และเคยซื้อสินค้าและบริการหลังช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยผ่าน

แอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ต ได้แก่ บริการด้านบันเทิง เช่น เกมออนไลน์ ดูหนัง ฟังเพลง ความถี่การใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการต่อเดือนก่อนการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดยผ่านแอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ต การใช้จ่ายอยู่ในช่วง น้อยกว่า 1000 บาท ความถี่การใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการต่อเดือนช่วงหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดยผ่านแอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ต การใช้จ่ายอยู่ในระหว่างช่วง น้อยกว่า 1,000 บาท และจุดประสงค์ที่ท่านใช้แอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ต ส่วนใหญ่จะใช้แทนเงินสด และมีส่วนลดในการซื้อสินค้าและลดการสัมพันธ์เงินสด

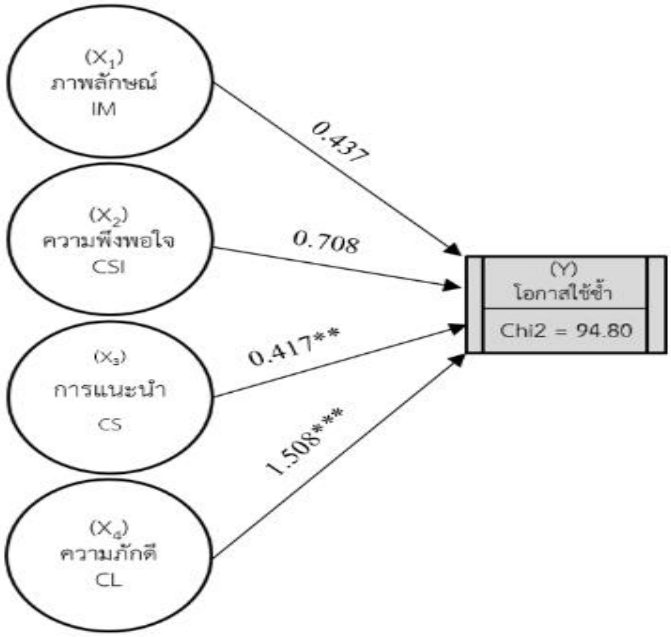
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสกลับไปใช้บริการซ้ำ/ซื้อสินค้าซ้ำของลูกค้าจากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการ แอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ต ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย การแนะนำและความภักดี โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 3 และรูปที่ 2

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ

	Revisit
IM (X1)	0.437
CSI (X2)	0.708
CS (X3)	0.417**
CL (X4)	1.508***
cut1	-0.316
cut2	-0.318
cut3	0.469*
cut4	1.149***
N	402
Log-likelihood	-524.5
Chi-square Test	94.80
Pseudo R2	0.0829

หมายเหตุ: IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CS = Customer Suggestion, CL = Customer Loyalty, Revisit = โอกาสในการใช้ซ้ำ* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ต ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย การแนะนำและความภักดี โดยพบว่า ปัจจัยด้านความภักดีเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำสูงที่สุด

การอภิปรายผล

ปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ต ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จากผลการศึกษางานวิจัยพบว่า การแนะนำและความภักดีมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ 0.417 และ 1.508 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า หากเราต้องการให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้ซ้ำของแอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ตเพิ่มมากขึ้น จะต้องสร้างความมั่นใจในการใช้บริการของแอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ต จะมีองค์ประกอบที่ ระบบมีการประมวลผลที่แม่นยำ รวดเร็วและเที่ยงตรง เพื่อตอบสนองต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการ และด้านความปลอดภัยต่อการทำธุรกรรมต่าง ๆ ซึ่งทำให้ ผู้ใช้บริการนึกถึงและเลือกใช้สินค้าและบริการของบริษัทต่อไปในอนาคต เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ต แสดงให้เห็นว่า เราควรรับฟังปัญหาและแก้ไขเพื่อปรับปรุงให้รวดเร็วเพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการในระบบแอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ต พร้อมทั้งรักษามาตรฐานของระบบซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการเลือกที่จะใช้บริการและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ทั้งนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณณัฐสรัญ สิทธิธรรม และ คุณจรีพร ศรีทอง (2561 , บทคัดย่อ) งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการกระเป๋าเงิน

อิเล็กทรอนิกส์ True Wallet ของผู้บริโภคในเขตหลักสี่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย สรุปว่า ด้านความปลอดภัย คุณภาพของความน่าเชื่อถือ การอัพเดทข้อมูลให้ตรงตามความเป็นจริง ความถูกต้องของข้อมูลเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้บริโภคให้ความสำคัญในการตัดสินใจใช้บริการ สอดคล้องกับ กับทฤษฎี การแนะนำความภักดี ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ผู้ให้บริการอีวอลเล็ตควรให้ความสำคัญกับการจัดการด้านการบริหาร มาตรฐานการประมวลผลให้รวดเร็วและถูกต้อง และข้อมูลของลูกค้าต้องมีความปลอดภัยมากที่สุด รวมถึงการบริการที่ดีเพื่อให้ลูกค้าให้รับสิ่งที่ดีที่สุดจาการใช้บริการแอปพลิเคชั่นและ ให้พนักงานสื่อสารและรับฟังปัญหาต่างของลูกค้าซึ่งสามารถให้คำแนะนำและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และยังมีความเข้าใจในระบบแอปพลิเคชั่นและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในทุกๆ ด้านของการบริการ และงานบริการส่วนของลูกค้าสัมพันธ์ให้พนักงานตระหนักถึงผลกระทบในด้านบวกและลบตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมสามารถปฏิบัติงานตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างเต็มความสามารถ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวลที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

ชนิกานต์ โห้ไทย. (2564). *เรื่องการชำระเงินดิจิทัลทางเลือกหลักของคนไทยในยามวิกฤต Covid-19).* สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_8Mar2021.aspx.

ณัฐสรัญ สิทธิธรรม และ จรีพร ศรีทอง. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ True Wallet ของผู้บริโภคในเขตหลักสี่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร*. (การศึกษาอิสระปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). “The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings”. *Journal of Marketing, 60* (October), 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการแอปพลิเคชันเป๋าตัง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

Factors Affecting Customers Satisfaction Using the Wallet Application Service in the Upper Southern Provinces

จันทรา ธรรมรักษ์[1] และก้าวไกล วุฒิเสน[2]

Jantra Thamarak[1] and Kawklai Wuthisen[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาลัยเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: juntra_lookjeab@hotmail.com[1], kawklai@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการแอปพลิเคชันเป๋าตัง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 405 คน จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเป๋าตัง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลความพึงพอใจการใช้บริการแอปพลิเคชันเป๋าตัง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน แอปพลิเคชันเป๋าตัง

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer Satisfaction Using the wallet application service in the upper southern provinces Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 405 from users of the wallet application in the upper southern provinces to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer Satisfaction Using the wallet application service in the upper southern provinces consisted of Expectations, Perceived Quality, Perceived Value and Image

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, wallet application

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

นับตั้งแต่อินเทอร์เน็ตไร้สายและสมาร์ทโฟนได้ก้าวเข้ามามีบทบาทในวิถีชีวิตของคนไทย ทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคทุกวันนี้เปลี่ยนไปจากเดิมอย่างมาก โดยเฉพาะสมาร์ทโฟนไม่เพียงแต่ใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารเท่านั้น แต่ยังมีบริการเสริมและการเพิ่มแอปพลิเคชันหรือลูกเล่นต่าง ๆ เข้ามามากมาย ทำให้การดำรงชีวิตง่ายขึ้น สะดวกสบายมากขึ้น การติดต่อสื่อสาร การทำธุรกิจ การพบปะพูดคุย รวมถึงการหาความรู้ใหม่ ๆ สามารถทำได้ผ่านสมาร์ทโฟนเพียงเครื่องเดียว

E-wallet หรือกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์บางครั้งเรียกว่า Mobile Wallet / Digital Wallet คือ ระบบการชำระสินค้าเป็นบริการผ่านแอปพลิเคชันหรือโซลูชั่นด้วยบัตรเครดิตหรือเงินสด โดยที่ไม่ต้องติดต่อกับธนาคารโดยตรงเป็นบริการที่สามารถใช้สมาร์ทโฟนแทนที่กระเป๋าสตางค์ จึงไม่จำเป็นต้องพกเงินสดในการซื้อสินค้า โดยผู้พัฒนาแอปพลิเคชันหรือเจ้าของแอปพลิเคชันจะเป็นตัวกลางในการติดต่อและเชื่อมต่อระบบให้กับร้านค้าเมื่อมีการทำธุรกรรมเกิดขึ้น เป็นการจ่ายเงินผ่านสมาร์ทโฟน หรือเรียกว่า Mobile Payment ที่ใช้ผ่านเทคโนโลยี NFC (Near Field Communication) ที่อยู่ภายในสมาร์ทโฟน เพียงแค่ทำการแตะ ทาบ หรือสแกน QR Code กับเครื่องจ่ายเงินในการชำระเงินทุกอย่างก็จะดำเนินการอัตโนมัติ เราเรียกการกระทำนั้นว่า Tap and Pay ที่สามารถจัดการได้ทั้งเรื่องของการชำระสินค้า และการสะสมคะแนนในแต่ละครั้งที่ผู้ใช้นั้นเป็นสมาชิกอยู่ตามเงื่อนไขของแอปพลิเคชันนั้น ๆ (เวทย์ นุชเจริญ, 2559, น.8)

ในช่วงปลายปีพ.ศ. 2562 ที่ผ่านมา รัฐบาลได้มีนโยบายมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจโครงการ “ชิม ช้อป ใช้” โดยรัฐบาลมีความคาดหวังสูงว่าโครงการนี้สามารถกระจายไปในหลาย ๆ พื้นที่ของ ประเทศได้จริงเป็นการดึงคนให้เที่ยวในประเทศแทนที่จะไปเที่ยวต่างประเทศ เป็นความพยายามที่รัฐบาล ต้องการให้เงินไปตามพื้นที่ต่าง ๆ และเป็นความเร่งด่วนที่ไม่อยากให้เศรษฐกิจชะลอลงเร็ว เพื่อผลักดันให้ เศรษฐกิจขยับเพิ่มขึ้น เป็นการส่งอำนาจซื้อตรงจาก “เป๋ารัฐ สู่เป๋าตังประชาชน” ที่ถึงมือผู้รับแบบไม่ รั่วไหล สามารถยืนยันตัวตนยืนยันการใช้เงินกับร้านค้าว่าใช้ที่ไหน อย่างไร ใช้เท่าไร พื้นที่ไหนมีการใช้ หนาแน่นหรือเบาบาง ซึ่งเป็นการใช้จ่ายเงินผ่าน “แอปพลิเคชันเป๋าตัง” ของธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ซึ่งเป็นการวางโครงสร้างพื้นฐานของระบบการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประชาชนเข้า มาร่วมจำนวนมากและครอบคลุมทุกพื้นที่เป็นการยกระดับดิจิทัล Economic ขึ้นไปอีก หลังจากที่ได้เริ่ม โครงการแรกรัฐบาลก็มีมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจอีกโครงการหนึ่งคือโครงการเราเที่ยวด้วยกันเพื่อกระตุ้นการใช้จ่ายภาคประชาชนผ่านการท่องเที่ยวในประเทศช่วยเพิ่มสภาพคล่องให้ผู้ประกอบการธุรกิจ โรงแรมและธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องสนับสนุนการสร้างงานและฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศในองค์รวม (ชิม ช๊อป ใช้, http://www.ชิมช๊อปใช้.com, 26 มิถุนายน 2564)

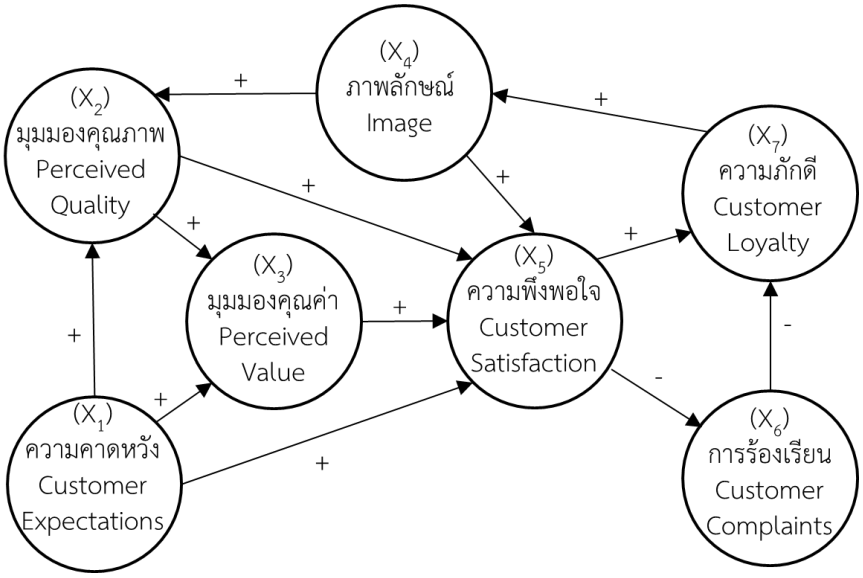
แอปพลิเคชันเป๋าตัง เป็นแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินออนไลน์ หรือ E-wallet ที่ทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในยุค 4.0 เกิดขึ้นจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล แอปพลิเคชันมีฟิวเจอร์การใช้งานที่หลากหลาย เช่น กระเป๋าเงินออนไลน์ที่สามารถเติมเงินหรือถอนเงินได้ วอลเล็ต สบม.เป็นการลงทุนพันธบัตรออมทรัพย์ และยังรองรับบริการพิเศษ สำหรับลูกค้า กยศ. จ่ายบิลได้ครอบคลุมทุก

ค่าใช้จ่าย การเติมบุญ (e-Donation) รองรับการแสกน QR Code เพื่อโอนหรือรับเงินตามมาตรฐานธนาคารแห่งประเทศไทย รองรับการสร้างสลิปที่มี QR Code บันทึกสลิปรายการลงสมาร์ทโฟนและแชร์ไปยัง Social Media สามารถควบคุมทุกยอดใช้จ่ายด้วยการกำหนดวงเงินสูงสุดต่อวันพร้อมตรวจสอบยอดธุรกรรมย้อนหลังได้ถึง 3 เดือน

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการแอปพลิเคชันเป๋าตัง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการแอปพลิเคชันเป๋าตัง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเป๋าตัง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน American Customer Satisfaction index (ACSI) ซึ่ง Professor Claes Fornell ผู้อำนวยการ National Quality Research Center มหาวิทยาลัยมิชิแกน ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ทำ การพัฒนา American Customer Satisfaction Index (ACSI) ขึ้น ในปี พ.ศ. 2537 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดศักยภาพทั้งในระดับองค์กร ระดับอุตสาหกรรม และ ระดับประเทศ โดย ACSI เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของลูกค้าในระดับมหภาค ที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าหรือบริการ ACSI ประกอบด้วยปัจจัย 6 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า โดยทั้ง 6 ปัจจัยจะมีผลส่งต่อเนื่องกัน และถูกวัดด้วยการใช้ หลายคำถามในแต่ละปัจจัย ซึ่งจะถูกเฉลี่ยคะแนนในโมเดล แต่ละคำถามจะเป็นการประเมินลูกค้าในแต่ ละปัจจัย โดย 4 ปัจจัยแรกจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วย คุณภาพของ สินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Quality) คุณค่าของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Value) ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) และภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการ (Image) ส่วนอีก 2 ปัจจัยที่เหลือ นั้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากความพึงพอใจของลูกค้า นั่นก็คือ การร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints) และความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ (Customer Loyalty) ซึ่งจากผลการศึกษา American Customer Satisfaction Index ของ Professor Claes Fornell แสดงให้เห็นว่าคุณภาพของสินค้าหรือบริการ คุณค่าของสินค้าหรือบริการ ความคาดหวังของลูกค้า และภาพลักษณ์ของสินค้าหรือบริการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในขณะที่ความพึงพอใจของลูกค้าจะส่งผลในเชิงบวกต่อความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ แต่จะส่งผลในเชิงลบต่อการร้องเรียนของลูกค้า โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ มีผลต่อมุมมองคุณภาพ

H_2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H_3: ความภักดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์

H_4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

H_5: ความพึงพอใจ ส่งผลต่อการร้องเรียน

H_6: ความพึงพอใจ และการร้องเรียน ส่งผลต่อความภักดี

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเป๋าตังในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จำนวน 405 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	**เริ่มใช้แอปพลิเคชันเป๋าตังช่วงเวลาใด**		**รวม**
	ก่อนโควิด-19 เช่น โครงการ ชิม ช็อป ใช้	**หลังโควิด-19 เช่น โครงการ เราชนะ ม.33**	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	44	81	125
	35.20%	64.80%	100.00%
ตั้งแต่ 10,001 บาท ขึ้นไป	132	148	280
	47.14%	52.86%	100.00%
รวม	**176**	**229**	**405**
	43.46%	**56.54%**	**100%**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเป๋าตัง ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 10,001 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 280 ซึ่งแบ่งเป็นผู้ใช้บริการที่เริ่มใช้แอปพลิเคชันเป๋าตังช่วงก่อนโควิด-19 จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 47.14% ใช้บริการหลังโควิด-19 จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 52.86% และผู้ใช้บริการที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 125 คน ซึ่งแบ่งเป็นผู้ใช้บริการที่เริ่มใช้แอปพลิเคชันเป๋าตังช่วงก่อนโควิด-19 จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 35.20% ใช้บริการหลังโควิด-19 จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 64.80%

จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการแอปพลิเคชันเป๋าตังในช่วงหลังโควิด-19 ซึ่งมีจำนวน 229 คน คิดเป็น 56.54%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจการใช้บริการแอปพลิเคชันเป๋าตัง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$

$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$

$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$

$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$

$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$

$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{6i} = การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ประกอบอาชีพ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / พนักงานของรัฐ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประมาณ 10,001-30,000 บาท เริ่มใช้แอปพลิเคชันเป๋าตังช่วงหลังโควิด 19 เช่น โครงการ เราชนะ ม.33 บริการในแอปพลิเคชันเป๋าตังที่ใช้งานมากที่สุด คือ G – Wallat จุดประสงค์ที่ใช้บริการ เพื่อเข้าร่วมโครงการของรัฐบาล ส่วนใหญ่ในช่วงก่อนโควิด 19 ไม่ได้ใช้บริการ และในช่วงหลังโควิด 19 ส่วนใหญ่ใช้บริการ มากกว่า 2 ครั้งต่อสัปดาห์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

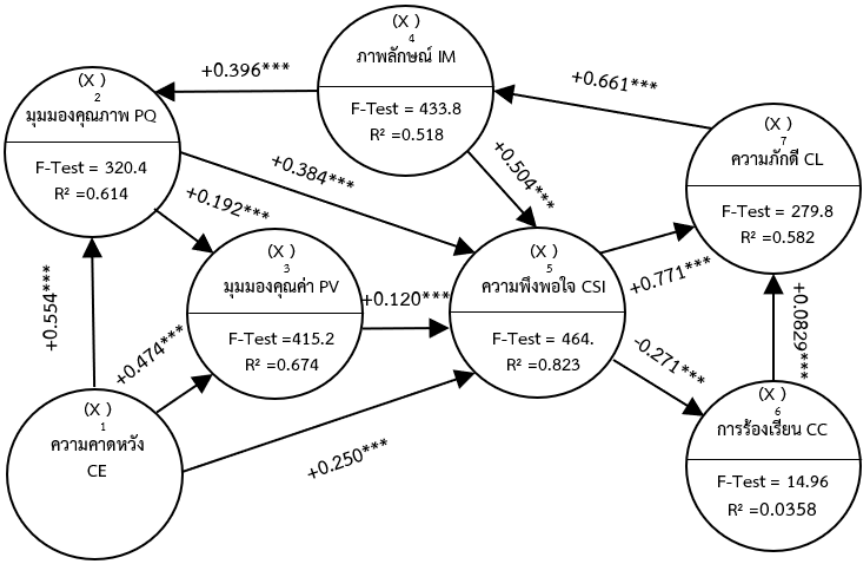
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ/ความภักดีของลูกค้าจากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันเป๋าตังในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ซึ่งปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE	0.554***	0.474***		0.250***		
PQ		0.384***		0.192***		
PV				0.120***		
IM	0.396***			0.504***		
CSI					-0.271***	0.771***
CC						0.0829***
CL			0.661***			
N	405	405	405	405	405	405
RSS	6.288	4.393	6.208	2.742	30.50	6.384
ll	268.8	341.4	271.4	436.8	-50.99	265.7
F-test	320.4	415.2	433.8	464.2	14.96	279.8
r2	0.614	0.674	0.518	0.823	0.0358	0.582
r2_a	0.613	0.672	0.517	0.821	0.0334	0.580
r2_p						

หมายเหตุ: CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CC = Customer Complaints, CL = Customer Loyalty

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันเป๋าตังในพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ซึ่งปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด

การอภิปรายผล

ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเป๋าตัง มีความพึงพอใจต่อชื่อเสียงของธนาคารเพราะมองว่ามีธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่ประกันความน่าเชื่อถือของแอปพลิเคชันเป๋าตัง มีระบบรักษาข้อมูลของผู้ใช้ และการใช้งานมีความปลอดภัย ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด ทางผู้ให้บริการแอปพลิเคชันเป๋าตังควรที่จะให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ของแอปพลิเคชัน โดยต้องรักษาระดับมาตรฐานการให้บริการ ชื่อเสียงความน่าเชื่อของธนาคาร ภาพลักษณ์ที่ดีของแอปพลิเคชัน ดูแลระดับมาตรฐานของความปลอดภัยให้เหมาะสมยิ่งขึ้น และคำนึงถึงเรื่องค่าใช้จ่ายในการดาวน์โหลดเป็นหลักเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ทางผู้ให้บริการหรือผู้บริหารของธนาคารควรเน้นย้ำและให้ความสำคัญกับการจัดการด้านการบริหารคุณภาพความปลอดภัยของบริการหรือแอปพลิเคชัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความปลอดภัยของการใช้บริการและเชื่อมั่นในความปลอดภัยของการทำธุรกรรม

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

ชิม ช๊อป ใช้. (2564). *ชิม ช๊อป ใช้.* สืบค้นจาก http://www.ชิมช๊อปใช้.com

เวทย์ นุชเจริญ. (2559). *ETDA เผยผลสำรวจพฤติกรรมใช้อินเทอร์เน็ตและมูลค่าอีคอมเมิร์ซ โชว์ความพร้อมไทยก้าวขึ้นเป็นเจ้าอีคอมเมิร์ซอาเซียน.* สืบค้นจาก https://www.etda.or.th/content/thailand-internet-user-profile-2017-and-valueof-e-commerce-survey-in-thailand-2017l-press-conference.html.

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). “The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings.” *Journal of Marketing, 60* (October), 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในร้านสะดวกซื้อ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

Factors Affecting Customers Satisfaction of Service Users in Convenience Stores during the Coronavirus Outbreak in the Upper Southern Provinces

สุกัญญา ชูแก้ว[1] และก้าวไกล วุฒิเสน[2]

Sukanya Chookaew[1] and Kawklai Wuthisen[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: sukanya.jing.jing@gmail.com[1], kawklai@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในร้านสะดวกซื้อในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จาก แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน จากผู้ใช้บริการที่ซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ปัจจัยและการวิเคราะห์ตัวแปรทวินาม ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในร้านสะดวกซื้อ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ร้านสะดวกซื้อ ไวรัสโควิด-19

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer Satisfaction of service users in convenience stores during the coronavirus outbreak in the upper southern provinces Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 400 people from users who shop in convenience stores during the coronavirus outbreak in the upper southern provinces to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer Satisfaction of service users in convenience stores during the coronavirus outbreak in the upper southern provinces consisted of Expectation Perspective, Quality Perspective, Value Perspective and Image

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, Convenience store, Covid-19 virus

บทนำ

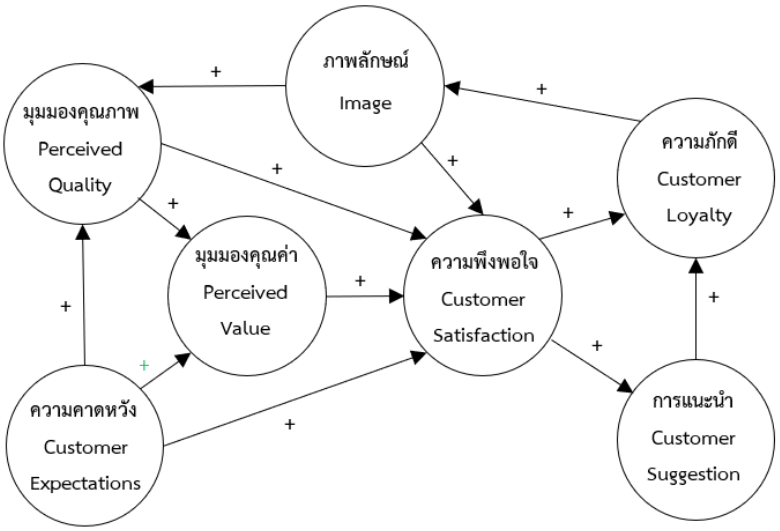
ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดของของไวรัสโควิด-19 หรือไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ที่เกิดขึ้นทั่วโลก ส่งผลกระทบในวงกว้างต่อเศรษฐกิจ และสังคม โดยการระบาดของไวรัสโควิด-19 เนื่องจากเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2563 องค์การอนามัยโลก (World Health Organization) หรือ WHO ได้ประกาศให้ยกระดับการเตือนภัยของไวรัสโควิด-19 จากเดิมที่อยู่ในระดับสูงมาเป็นระดับที่สูงมากต่อการแพร่ระบาดและเสี่ยงการติดเชื้อไปทั่วโลก เนื่องจากหลายประเทศทั่วโลกในขณะนี้กำลังเผชิญหน้ากับปัญหา ในการจัดการกับการระบาดของเชื้อไวรัสดังกล่าว โดยการแพร่ระบาดที่เกิดขึ้นประเทศจีนที่นับว่าเป็นประเทศแรกที่เกิดการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 และประเทศจีนเป็นประเทศที่ได้รับผลกระทบจากการระบาดมากที่สุดเนื่องจากเป็นประเทศที่มีประชากรติดเชื้อและเสียชีวิตจากเชื้อไวรัสโควิด-19 มากเป็นอันดับต้น ๆ ของโลก โดยขณะที่ประเทศไทยก็ได้รับผลกระทบจากการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เพราะเริ่มมีจำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากในปัจจุบันโลกและสังคมได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมไปถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตของคน (Life Style) ยุค 4.0 ก็ได้มีการเปลี่ยนไปจากเดิม จากที่แต่ก่อนผู้บริโภคมักจะซื้อสินค้าอุปโภคและบริโภคจากร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม (Traditional Trade) หรือที่เราเรียกกันว่า “ร้านโชห่วย” ซึ่งเป็นรูปแบบธุรกิจร้านค้าปลีกที่ได้รับความนิยมและแพร่กระจายไปทั่วประเทศ โดยเป็นร้านค้าที่เน้นขายสินค้าอุปโภคและบริโภคสำหรับเพื่อใช้ในชีวิตประจำวัน โดยมีที่ตั้งของร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมนั้นจะตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เช่น ตลาด หรือ หมู่บ้าน เน้นการทำธุรกิจเพื่อเลี้ยงชีพตัวเองเท่านั้นจึงไม่ได้มีการมุ่งพัฒนาหรือปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการให้ทันสมัยขึ้น และไม่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนาเช่นกัน (เกศรา จันทร์จรัสสุข, 2555, น.10) การเปลี่ยนแปลงของเวลาในแต่ละยุคสมัยได้นำพาสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาสู่ชีวิตประจำวันของผู้คนอย่างสม่ำเสมอ จะเห็นได้ว่าทุกวันนี้ร้านค้าปลีกทันสมัย (Modern Trade) อย่างเช่น ธุรกิจไฮเปอร์มาร์เก็ต (Hyper Market) อย่าง เทสโก้โลตัส (Tesco Lotus) และ บิ๊กซี (Big-C) หรือแม้กระทั่งธุรกิจร้านค้าสะดวกซื้อ (Convenience Store) อย่าง 7-Eleven 108Shop และ Family Mart ก็เข้ามีบทบาทสำคัญเช่นกัน

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในร้านสะดวกซื้อ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในร้านสะดวกซื้อ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการที่ซื้อสินค้าในร้านสะดวกซื้อ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดศักยภาพทั้งในระดับองค์กร ระดับอุตสาหกรรม และระดับประเทศโดย ACSI เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของลูกค้าในระดับมหภาค ที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าหรือบริการ ACSI ประกอบด้วยปัจจัย 5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า โดยทั้ง 5 ปัจจัยจะมีผลส่งต่อเนื่องกัน และถูกวัดด้วยการใช้หลายคำถามในแต่ละปัจจัย ซึ่งจะถูกเฉลี่ยคะแนนในโมเดล แต่ละคำถามจะเป็นการประเมินลูกค้าในแต่ละปัจจัย โดย 3 ปัจจัยแรกจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วย คุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Quality) คุณค่าของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Value) และความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) ส่วนอีก 2 ปัจจัยที่เหลือ นั้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากความพึงพอใจของลูกค้า นั่นก็คือ การแนะนำของลูกค้า (Customer Suggestion) และความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ (Customer Loyalty) ซึ่งจากผลการศึกษา American Customer Satisfaction Index ของ Professor Claes Fornell แสดงให้เห็นว่าคุณภาพของสินค้าหรือบริการ คุณค่าของสินค้าหรือบริการ และความคาดหวังของลูกค้าเป็นปัจจัยที่ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในขณะที่ความพึงพอใจของลูกค้าจะส่งผลในเชิงบวกต่อความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการและส่งผลในเชิงบวกต่อการแนะนำของลูกค้า โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ มีผลต่อมุมมองคุณภาพ

H_2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H_3: ความภักดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์

H_4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

H_5: ความพึงพอใจ ส่งผลต่อการแนะนำ

H_6: ความพึงพอใจ และการแนะนำ ส่งผลต่อความภักดี

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้บริการในร้านสะดวกซื้อในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จำนวน 400 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนสมาชิกในครัวเรือน	**ระดับการศึกษา**		**รวม**
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	**ปริญญาตรี หรือสูงกว่า**	
จำนวน 1 - 2 คน	60	29	89
	67.42%	32.58%	100%
จำนวน 3 - 5 คน	95	163	258
	36.82%	63.18%	100%
มากกว่า 5 คน	31	22	53
	58.49%	41.51%	100%
รวม	**186**	**214**	**400**
	46.50%	**53.50%**	**100%**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการในร้านสะดวกซื้อ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ที่มีการตอบคำถามมากที่สุด คือ ผู้ที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน จำนวน 3-5 คน มีจำนวน 258 คน ส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 63.18 จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 36.82 กลุ่มที่มีการตอบคำถามรองลงมา คือ ผู้ที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนจำนวน 1-2 คน มีจำนวน 89 คน ส่วนใหญ่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 67.42 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 32.58 และกลุ่มที่มีการตอบคำถามน้อยที่สุด คือ กลุ่มผู้ที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน จำนวนมากกว่า 5 คน มีจำนวน 53 คน ส่วนใหญ่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 58.49 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 41.51

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในร้านสะดวกซื้อ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาในการวิเคราะห์และสร้างดัชนีวัดระดับความพึงพอใจ โดยการใช้การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) และวิธีการศึกษาเปรียบเทียบดัชนีระดับความพึงพอใจ โดยใช้การทดสอบสมมติฐานแบบตัวแปรสองตัว (Bivariate Analysis) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยใช้วิธีการทางสถิติ t-test และ ANOVA F-test

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$
$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$
$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$
$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$
$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$
$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{6i} = การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เป็นเพศหญิง อายุ 26-40 ปี สถานภาพโสด มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 3-5 คน จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ /

พนักงานของรัฐ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ประเภทสินค้าที่เลือกซื้อส่วนใหญ่คือ สินค้าสำหรับบริโภค ความถี่ในการซื้อสินค้าและบริการ คือ น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ ค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าและบริการ คือ 301 - 500 บาทต่อครั้ง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังคงเป็นสมาชิกคลับการ์ด ระยะเวลาที่ใช้ในการซื้อสินค้า คือ น้อยกว่า 30

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

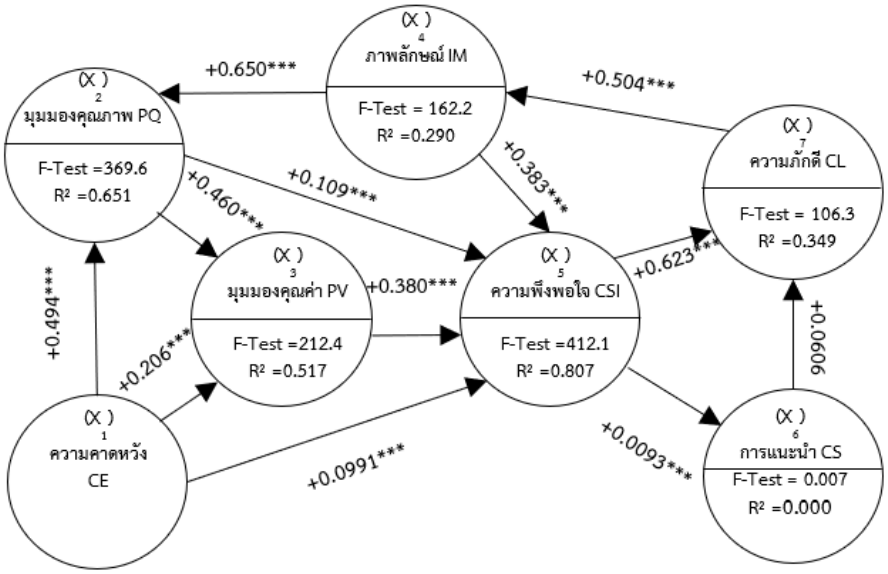
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในร้านสะดวกซื้อ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในร้านสะดวกซื้อ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CS	CL
CE	0.494***	0.206***		0.0991***		
PQ		0.460***		0.109***		
PV				0.380***		
IM	0.650***			0.383***		
CSI					0.00926	0.623***
CC						0.0606***
CL			0.504***			
N	400	400	400	400	400	400
RSS	5.808	5.145	7.639	2.035	47.72	7.977
ll	278.9	303.1	224.1	488.7	-142.3	215.4
F-test	369.6***	212.4***	162.92***	412.1***	0.00752***	106.3***
r2	0.651	0.517	0.290	0.807	0.000	0.349
r2_a	0.649	0.514	0.288	0.805	-0.0025	0.345
r2_p						

หมายเหตุ: CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CS = Customer Suggestions, CL = Customer Loyalty

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในร้านสะดวกซื้อ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด -19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยพบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจสูงที่สุด

การอภิปรายผล

ดังนั้นหากต้องการเพิ่มความพึงพอใจ ทางร้านสะดวกซื้อ ควรเน้นย้ำในเรื่องคุณภาพของสินค้าให้มากที่สุด พัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีรูปแบบที่ทันสมัยอยู่เสมอ รักษาระดับมาตรฐานราคาสินค้า เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่มีคุณค่า และเกิดความพึงพอใจต่อร้านสะดวกซื้ออย่างสูงที่สุด

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ผู้บริหารร้านสะดวกซื้อควรให้ความสำคัญด้านการจัดการบริหารด้านลูกค้าโดยกำหนดแนวทางให้พนักงานมีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในทุก ๆ ด้านของการบริการลูกค้าสัมพันธ์และให้พนักงานตระหนักถึงผลกระทบในด้านบวกและลบตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมสามารถปฏิบัติงานตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างเต็มความสามารถ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวลที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

เกศรา จันทร์จรัสสุข. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้าและใช้บริการในห้างเทสโก้โลตัสของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). “The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings”. *Journal of Marketing, 60* (October), 7-18.

Tesco Lotus. (2563). *จำนวนสาขาของห้างเทสโก้โลตัสทั่วประเทศ*. สืบค้นจาก https://www.tescolotus.com/about/our-business

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการชำระเงินค่าสาธารณูปโภค ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

Factors Affecting User Satisfaction with Utility Payment System in the Upper Southern Provinces

ศิริกาญจน์ เชิดฉิ่ง[1] และก้าวไกล วุฒิเสน[2]

Sirikan Cherdching[1] and Kawklai Wuthisen[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: dawsirikan2@gmail.com[1], kawklai@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการชำระเงินค่าสาธารณูปโภค ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน จากผู้ใช้บริการสาธารณูปโภค (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการชำระเงินค่าสาธารณูปโภค ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองความคาดหวัง มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ระบบการชำระเงินค่าสาธารณูปโภค

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting user satisfaction with utility payment system in the upper southern provinces Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 400 people from utility users (water supply) of Nong Phlap Subdistrict Municipality, Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected user affected user satisfaction with utility payment system consisted of perceived expectations, perceived value and image.

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, Utility bill payment system

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

น้ำ เป็นอีกหนึ่งปัจจัยของระบบสาธารณูปโภคซึ่งมีความสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ และมนุษย์ใช้น้ำเพื่อประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านการ อุปโภค บริโภค มีความแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับความจำเป็นของผู้ใช้และความอุดมสมบูรณ์ของน้ำ ซึ่งน้ำประปาเป็นการบริการด้านสาธารณูปโภคที่สำคัญเพื่อช่วยอำนวยประโยชน์แก่ประชาชน จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต ดังนั้นในด้านบริการน้ำประปาจึงมีความจำเป็น และส่งผลต่อวิถีการดำเนินชีวิต สุขอนามัยและ ความสุขของคนในสังคม

ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าสภาพเศรษฐกิจสังคม และเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงและทันสมัยมากขึ้นอีก ทั้งประชาชนส่วนใหญ่นิยมทำงานนอกบ้าน ไม่ว่าจะเป็นตามสถานศึกษา หน่วยงานของรัฐบาลบริษัทเอกชน หรือประกอบธุรกิจส่วนตัว ซึ่งอาจทำให้ประชาชนเหล่านั้นมีเวลาที่จำกัดในการดำเนินธุรกรรมเกี่ยวกับการชำระเงินค่าสาธารณูปโภค ในอดีตเมื่อ 10 ปีที่ผ่านมาประเทศไทยยังไม่มีการนำระบบการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลางมาใช้ จะเห็นได้ว่าหลังจากที่ประชาชนผู้ใช้บริการน้ำประปา ไฟฟ้า และโทรศัพท์ ได้รับใบแจ้งหนี้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำใบแจ้งหนี้ไปชำระเงินที่การไฟฟ้า การประปา หรือองค์การโทรศัพท์ ในท้องที่ที่ใกล้เคียงกับที่ตนเองอาศัยอยู่ (นันทรัตน์ วรรณตุง, 2548, น. 1) ซึ่งอดีตนั้นยังไม่มีระบบรับชำระหนี้ผ่านระบบคนกลาง ไม่มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ อีกทั้งในการติดต่อชำระหนี้ค่าสาธารณูปโภคก็ล่าช้าไม่สะดวกรวดเร็วเหมือนในปัจจุบันเนื่องจากมีอุปสรรคหลายอย่าง เช่นความไม่สะดวกในการเดินทางไปชำระเงิน เนื่องจากผู้ใช้บริการบางท่านต้องทำงานหรือติดภารกิจที่สำคัญ อีกทั้งยังมีปัญหาในเรื่องการจราจรที่ติดขัด องค์กรต่าง ๆ ก็มีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการ รวมถึงการที่ในบางองค์กรมีเวลาให้เจ้าหน้าที่หยุดพักรับประทานอาหารกลางวัน จึงมีผลกระทบกับผู้ที่นำเงินไปชำระต้องเสียเวลาในการรอคอย เป็นต้น ด้วยการเจริญเติบโตทางด้านเทคโนโลยีมีความก้าวกระโดดอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่การเริ่มใช้คอมพิวเตอร์ ซึ่งเทคโนโลยีทำให้เกิดความหลากหลายในการสร้างนวัตกรรมใหม่ เครือข่ายไร้สายอย่างอินเตอร์เน็ตได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตการพัฒนามือถือจากเดิมเพื่อการสื่อสาร ทางเสียง กลายมาเป็นมือถือแบบสมาร์ทโฟน สามารถสื่อสารได้เกือบทุกมุมโลก โดยเทคโนโลยี ในสังคมได้ปรับเปลี่ยนการดำเนินชีวิตของผู้คน เห็นได้จากคนที่อาศัยอยู่ในตัวเมืองจะได้รับอิทธิพลจากเทคโนโลยีมากกว่าคนที่อยู่นอกเมือง เพราะการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และ เทคโนโลยีที่ผลักดันเข้าหาผู้บริโภคและกระตุ้นความต้องการใช้งานเพื่อการดำเนินชีวิตสมาร์ทโฟนจึงเป็นจุดเปลี่ยนโลกกลายเป็นสังคมออนไลน์ เพื่อเข้าถึงข้อมูลการสื่อสารแบบไร้ขอบเขต ด้วยแอพพลิเคชั่นที่หลากหลาย มีความคล่องตัวในการดำเนินชีวิตมากขึ้น

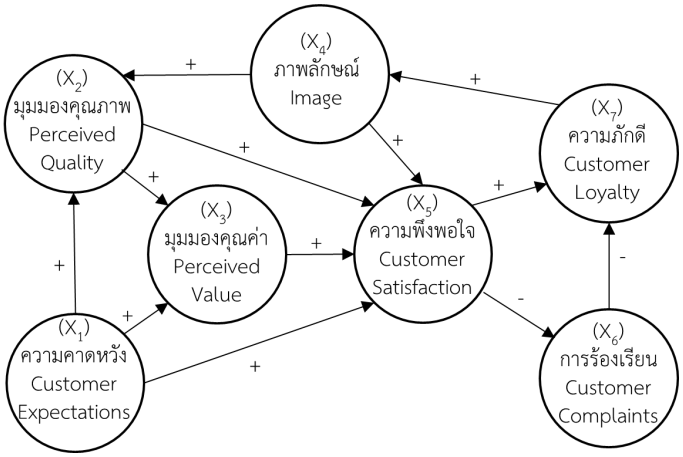
ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการชำระเงินค่าสาธารณูปโภค ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการชำระเงินค่าสาธารณูปโภค ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการสาธารณูปโภค (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน โดย Professor Claes Fornell ผู้อำนวยการ National Quality Research Center มหาวิทยาลัยมิชิแกน ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ทำ การพัฒนา American Customer Satisfaction Index (ACSI) ขึ้นในปี พ.ศ. 2537 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดศักยภาพทั้งในระดับองค์กร ระดับอุตสาหกรรม และ ระดับประเทศ โดย ACSI เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของลูกค้าในระดับมหภาค ที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของ สินค้าหรือบริการ และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าหรือบริการ

ACSI ประกอบด้วยปัจจัย 5 ปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า โดยทั้ง 5 ปัจจัยจะมีผลต่อเนื่องกัน และถูกวัดด้วยการใช้หลายคำถามในแต่ละปัจจัย ซึ่งจะถูกเฉลี่ยคะแนนในโมเดลแต่ละคำถามจะเป็นการประเมินลูกค้าในแต่ละปัจจัย โดย 3 ปัจจัยแรก จะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วย คุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Quality) คุณค่าของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Value) และความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) ส่วนอีก 2 ปัจจัยที่เหลือนั้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากความพึงพอใจของลูกค้า นั่นก็คือ การร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints) และความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ (Customer Loyalty) ซึ่งจากผลการศึกษา American Customer Satisfaction Index ของ Professor Claes Fornell แสดงให้เห็นว่าคุณภาพของสินค้าหรือบริการ คุณค่าของสินค้าหรือบริการ และความคาดหวังของลูกค้า เป็นปัจจัยที่ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในขณะที่ความพึงพอใจของลูกค้าจะส่งผลในเชิงบวกต่อความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ แต่จะส่งผลในเชิงลบต่อการร้องเรียนของลูกค้าซึ่ง ภัทรินทร์ ทางรัตนสุวรรณ (2560, น.1) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่ (ชั้นพิเศษ) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการชำระเงินของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่ (ชั้นพิเศษ) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ มีผลต่อมุมมองคุณภาพ

H_2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H_3: ความภักดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์

H_4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

H_5: ความพึงพอใจ ส่งผลต่อการร้องเรียน

H_6: ความพึงพอใจ และการร้องเรียน ส่งผลต่อความภักดี

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ประชาชนผู้ที่ใช้บริการน้ำประปาในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลหนองพลับ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการศึกษา	ช่องทางการชำระเงินค่าน้ำประปา			รวม
	เคาท์เตอร์ชำระเงินที่เทศบาลตำบลหนองพลับ	โอนเงินผ่านระบบแอพพลิเคชั่นบนมือถือ	ชำระผ่านเคาท์เตอร์เซอร์วิส เช่น เซ่เว่น/ไปรษณีย์	
ต่ำกว่าปริญญาตรี	67	124	43	**234**
	28.63%	52.99%	18.38%	100%
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	35	101	30	**166**
	21.08%	60.85%	18.07%	100%
รวม	**102**	**225**	**73**	**400**
	25.50%	56.25%	18.25%	100%

จากตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลมาได้ และใช้ในงานวิจัยนี้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรนี้ได้ โดยกลุ่มตัวอย่างมีองค์ประกอบจากประชากรทุกกลุ่มย่อยที่มีพฤติกรรมที่แตกต่างกันตามประเด็นที่ศึกษา ซึ่งกลุ่มผู้ใช้บริการที่ชำระเงินค่าน้ำประปาผ่านช่องทางเคาท์เตอร์ชำระเงินที่เทศบาลตำบลหนองพลับ มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50% แบ่งเป็นผู้ที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 28.63% ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 21.08% ผู้ใช้บริการที่ชำระเงินค่าน้ำประปาโดยการโอนเงินผ่านระบบแอพพลิเคชั่นบนมือถือ มีจำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25% แบ่งเป็นผู้ที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 52.99% ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 60.85% และผู้ใช้บริการที่ชำระเงินค่าน้ำประปาผ่านเคาท์เตอร์เซอร์วิส เช่น เซ่เว่น/ไปรษณีย์ มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50% แบ่งเป็นผู้ที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 18.38 % ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 18.07%

ดังนั้นจะเห็นได้ว่ากลุ่มผู้ใช้บริการ ที่มีการตอบคำถามมากที่สุด คือ กลุ่มผู้ใช้บริการที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 234 คน และกลุ่มที่มีการตอบน้อยที่สุด คือ กลุ่มผู้ใช้บริการที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า มีจำนวน 166 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการชำระเงินค่าสาธารณูปโภค ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$

$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$

$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$

$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$

$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$

$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{6i} = การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 24-30 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่ต่ำกว่า 15,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

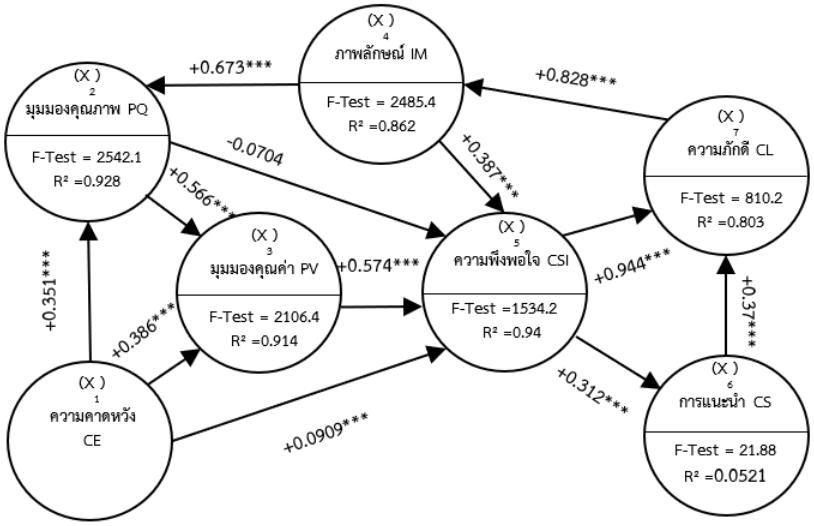
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการชำระเงินค่าสาธารณูปโภค ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการชำระเงิน ค่าสาธารณูปโภค (ค่าน้ำประปา) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านมุมมองคุณค่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงที่สุด โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 3 และรูปที่ 2

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CS	CL
CE	0.351***	0.386***		0.0909***		
PQ		0.566***		-0.0704		
PV				0.574***		
IM	0.673***			0.387***		
CSI					0.312***	0.944***
CS						0.137***
CL			0.828***			
N	400	400	400	400	400	400
RSS	1.394	1.555	2.43	1.068	31.32	4.359
ll	564.3	542.4	453.1	617.6	-58.12	336.3
F-test	2542.1***	2106.4***	2485.4***	1534.2***	21.88***	810.2***
chi2						
r2	0.928	0.914	0.862	0.94	0.0521	0.803
r2_a	0.927	0.913	0.862	0.939	0.0497	0.802
r2_p						

หมายเหตุ: CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CC = Customer Complaints, CL = Customer Loyalty, Revisit = โอกาสในการใช้ซ้ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการชำระเงิน ค่าสาธารณูปโภค (ค่าน้ำประปา) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงที่สุด

การอภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองความคาดหวัง มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ทางผู้ให้บริการจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการ จำนวนบุคลากรควรมีเพียงพอต่อการให้บริการ และมีการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพ สอดคล้องกับความสนใจต่อความพึงพอใจในแบบสอบถามมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.98) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดาวัลย์ บัวเคลือบ (2562, น.1) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง คุณภาพในการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการใน เขตภาคใต้ตอนบน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการทำบัตรประชาชนของหน่วยงาน เอ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสูงกว่าผู้ใช้บริการของหน่วยงาน บี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการทำบัตรประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ผลที่ได้จากการศึกษานั้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการชำระเงินค่าสาธารณูปโภค ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน พบว่า ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญกับเรื่องการเน้นความถูกต้อง ของการให้บริการ สร้างความน่าเชื่อให้กับการบริการ และบริการด้วยความเหมาะสม เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ อาจารย์ทุกท่าน ที่ให้ความรู้ตลอดการศึกษาที่ผ่านมาจนสามารถนำไปปรับใช้ได้จริงในชีวิตการทำงาน และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ที่คอยช่วยเหลือ และติดต่อประสานงานในทุก ๆ เรื่องด้วยดีเสมอมา

บรรณานุกรม

เทศบาลตำบลหนองพลับ อ.หัวหิน จ.ประจวบคีรีขันธ์. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก https://www.nongphlabcity.go.th

นันทรัตน์ วรรณตุง. (2548). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบคนกลาง ในกรุงเทพมหานคร.* คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม (วิทยาเขตบางบอน), กรุงเทพมหานคร

ภัทรินทร์ ทางรัตนสุวรรณ. (2560). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาหาดใหญ่ (ชั้นพิเศษ).* สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่, สงขลา.

ลัดดาวัลย์ บัวเคลือบ. (2562). *คุณภาพในการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการใน เขตภาคใต้ตอนบน*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจดัการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร.นครปฐม

Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American customer satisfaction. index: Nature, purpose, and findings. *Journal of marketing, 60*(October), 7-18.

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อแอปพลิเคชันของธนาคาร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19

Customer Satisfaction with Banking Applications during the Coronavirus Outbreak

กฤติยา ยี่สน[1] และก้าวไกล วุฒิเสน[2]

Kittiya Yeeson[1] and Kawklai Wuthisen[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: kitiya_ess@hotmail.com[1], kawklia@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคาร โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจแบบเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคาร เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน แอปพลิเคชันของธนาคาร

Abstract

The objective of this research was to identify the factors affecting the satisfaction of the bank's application users. The conceptual framework of applied research from the American Customer Satisfaction Index model theory a survey method of collecting data using a stratified, sampling method of 400 people from the bank's application users to answer the questionnaire and analyze the data by using a linear regression model. The results showed that the factor affecting the satisfaction of the bank's application users was perceived value and perceived quality.

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, Bank's application

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) นำพาโลกเข้าสู่การใช้ชีวิตในภาวะปกติแบบใหม่ เป็นตัวเร่งให้เกิดการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวันอย่างรวดเร็ว ซึ่งการใช้งานธนาคาร

ดิจิทัลก็ปรับตัวเพิ่มขึ้น โดยคนส่วนใหญ่หันมาใช้บริการธนาคารผ่านมือถือ (Mobile Banking) มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อตอบสนองกับไลฟ์สไตล์ที่เปลี่ยนไปซึ่งลูกค้าหันมาใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น หลังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จึงทำให้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตของคนเรามากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ ที่กล่าวว่าช่องทางการสื่อสารรูปแบบออนไลน์กลายเป็นสื่อกลางสำคัญระหว่างลูกค้า และธุรกิจต่าง ๆ เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม และทัศนคติของผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางการเงินที่สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ รวดเร็วและสะดวกสบายผ่านแอปพลิเคชันในอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

การทำธุรกรรมการเงินแบบดิจิตอลแบงก์กิ้งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะถือว่าเป็นเทคโนโลยีที่ช่วยให้เกิดความสะดวกสบาย สามารถทำธุรกรรมได้ตลอดเวลาอย่างรวดเร็วด้วยตนเองโดยไม่ต้องเดินทางไปที่สาขาของธนาคาร การพัฒนาด้านโมบายแบงก์กิ้งให้มีประสิทธิภาพที่ดีตอบสนองความต้องการให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคยุคใหม่ และอำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มผู้บริโภคยุคใหม่ในปัจจุบันที่กำลังมีบทบาทต่อตลาดการเงินการลงทุน

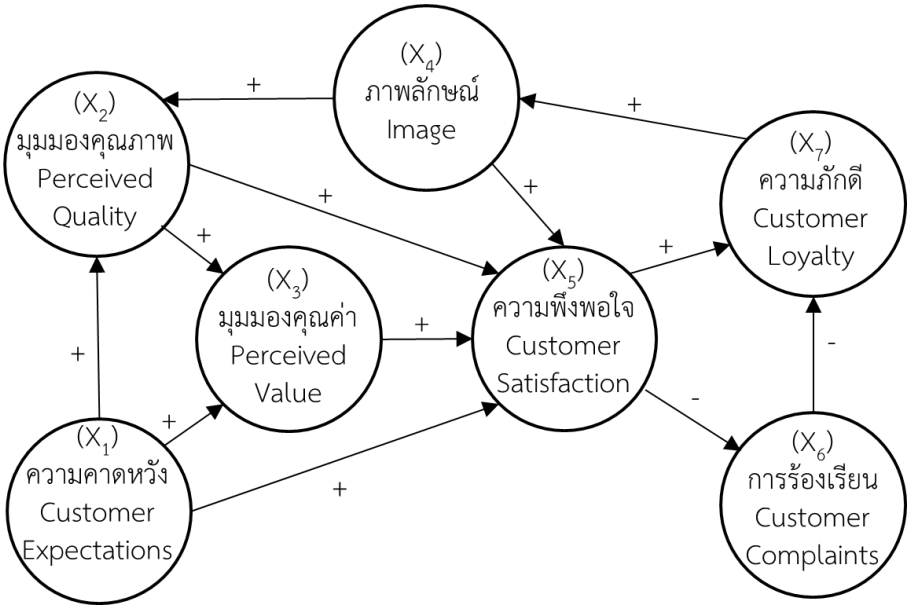
ด้วยเหตุข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อแอปพลิเคชันของธนาคารในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19” เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคารในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคาร โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ปัจจัยที่มีผลต่อมุมมองภาพลักษณ์ของลูกค้าต่อแอปพลิเคชันของธนาคารในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 มี 4 องค์ประกอบ ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นตัวแปรต้น ประกอบด้วย ความคาดหวังในการใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคาร (Customer Expectations) มุมมองคุณภาพในการใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคาร (Perceived Quality) มุมมองคุณค่าในการใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคาร (Perceived Value) และภาพลักษณ์ของบริการ (Image) ซึ่งภาพลักษณ์นี้ หากสินค้าหรือบริการมีภาพลักษณ์ที่ดีก็จะสอดคล้องไปกับมุมมองคุณภาพในการใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคาร ก่อให้เกิดเป็นปัจจัยในการกลับมาใช้ซ้ำ ในขณะเดียวกันก็มีปัจจัยอีก 3 ปัจจัยที่เป็นผลลัพธ์จากความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคาร ได้แก่ การร้องเรียน (Customer Complaints) ความภักดีในการใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคาร (Customer Loyalty) และการกลับมาซื้อซ้ำ (Re-visit) หากผลลัพธ์ คือ มีการใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคาร แล้วเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ ลูกค้าจะมีความภักดีก่อให้เกิดแนวโน้มในการกลับมาซื้อซ้ำมีทัศนคติอันดีต่อการใช้บริการและแนะนำบอกต่อผู้อื่น รวมถึงชักชวนให้ใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคาร ในทางตรงกันข้าม หากลูกค้า

เกิดความไม่พึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคาร ลูกค้าจะแสดงออกโดยการร้องเรียน (Customer Complaints) อันจะเป็นผลเสียต่อการกลับมาซื้อซ้ำ (Fornell, 1996)

โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1 ซึ่งอธิบายได้ว่า ความคาดหวังของผู้บริโภคจะเป็นปัจจัยที่กำหนด มุมมองต่อคุณภาพของสินค้าและ บริการของผู้บริโภคและทั้งสองปัจจัยจะส่งผลต่อไปยัง มุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการของผู้บริโภคโดยที่ ปัจจัยทั้งสามจะส่งผลต่อเนื่องไปยัง ความพึงพอใจโดยรวมของสินค้าและบริการของผู้บริโภค ที่จะสามารถ จัดทำต่อเป็นดัชนีวัดความพึงพอใจของผู้บริโภค ซึ่งหากผู้บริโภคพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความภักดีต่อสินค้าและ บริการจากผู้บริโภค แต่หากผู้บริโภคไม่พึงพอใจก็จะทำการแนะนำ ซึ่งจะส่งผลในเชิงลบต่อความภักดีต่อสินค้า และบริการจากผู้บริโภคด้วยเช่นกัน



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง มุมมองภาพลักษณ์ มีผลต่อมุมมองคุณภาพ

H_2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มีผลต่อการมุมมองคุณค่า

H_3: ความภักดี มีผลต่อมุมมองภาพลักษณ์

H_4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และมุมมองภาพลักษณ์ มีผลต่อความพึงพอใจ

H_5: ความพึงพอใจ มีผลต่อการร้องเรียน

H_6: ความพึงพอใจ และการแนะนำมีผลต่อความภักดี

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้มีกุลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่ใช้หรือเคยใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคาร ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนจึงได้เลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) และใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling)

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าธนาคาร	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
ต่ำกว่า 3 ปี – 5 ปี	37	91	128
	28.91%	71.09%	100%
มากกว่า 6 ปี ขึ้นไป	53	219	272
	19.49%	80.51%	100%
รวม	**90**	**310**	**400**
	22.50%	**77.50%**	**100%**

พบว่า ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคารส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าของธนาคารมาเป็นระยะเวลามากกว่า 6 ปีขึ้นไป จำนวน 272 คน เป็นเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 19.49 เป็นเพศหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 80.51 รองลงมาคือ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคารที่เป็นลูกค้าธนาคารมาเป็นระยะเวลาต่ำกว่า 3 ปี – 5 ปี จำนวน 128 คน เป็นเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 28.91 เป็นเพศหญิง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 71.09

จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 77.50 เป็นเพศชาย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 พฤติกรรมของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคาร และตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันธนาคาร

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยสามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$
$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$
$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$
$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$
$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$
$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{6i} = การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 41-50 ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี/เทียบเท่า ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-30,000บาท ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าของธนาคารมาเป็นระยะเวลามากกว่า 6 ปีขึ้นไป มีวัตถุประสงค์การใช้งานเพื่อโอนเงิน โดยใช้บริการเป็นระยะเวลาโดยเฉลี่ย 1-15 นาที ส่วนใหญ่ช่วงก่อนโควิดมีการใช้งานโดยเฉลี่ย 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ และหลังโควิดมีการใช้งานโดยเฉลี่ย 3-4 ครั้ง/สัปดาห์ มีวงเงินที่ใช้จ่ายก่อนโควิดต่อครั้งอยู่ที่ 1,001-5,000 บาท และมีวงเงินที่ใช้จ่ายหลังโควิดต่อครั้งอยู่ที่ 5,001-10,000 บาท ซึ่งส่วนใหญ่ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับแอปพลิเคชันของธนาคารจากบุคคลรอบข้าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

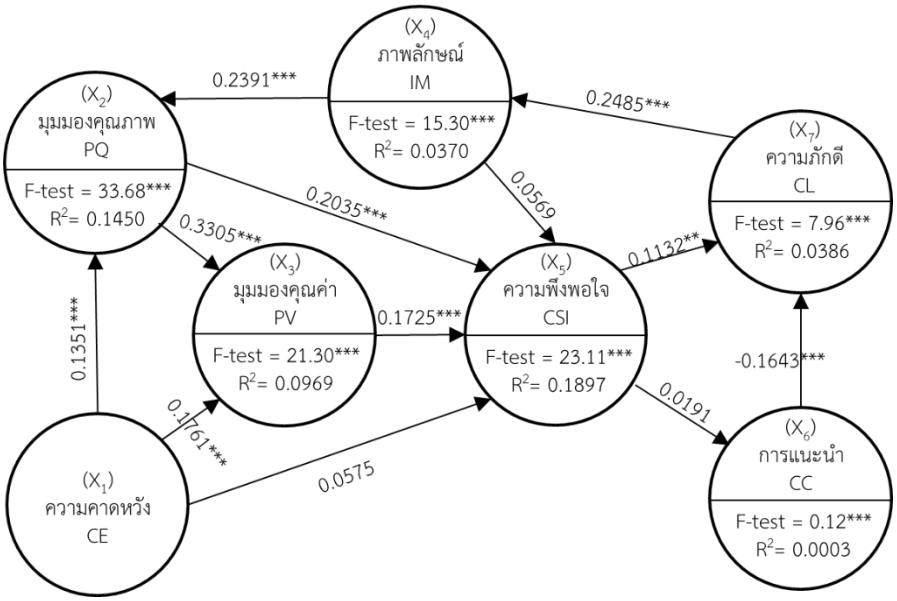
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง และแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคารในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 โดยแสดงผลไว้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง และแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ

	PQ	PV	IM	CSI	CV	CL
CE (X1)	0.1351***	0.1761***		0.0575		
PQ (X2)		0.3305***		0.2035***		
PV (X3)				0.1725***		
IM (X4)	0.2391***			0.0569		
CSI (X5)					0.0191	0.1132**
CV (X6)						-0.1643***
CL (X7)			0.2485***			
Constant	0.4414***	0.3358***	0.4602***	0.4030***	0.2291***	0.8421***
cut1						
Constant						
cut2						
Constant						
cut3						
Constant						
N	400.0000	400.0000	400.0000	400.0000	400.0000	400.0000
rss	16.9758	34.2810	32.6107	14.5354	20.9546	19.5126
ll	64.3595	-76.2006	-66.2105	95.4005	22.2462	36.5054
F	33.68***	21.30***	15.30***	23.11***	0.12***	7.96***
chi2						
r2	0.1450	0.0969	0.0370	0.1897	0.0003	0.0386
r2_a	0.1407	0.0923	0.0346	0.1814	-0.0022	0.0337
r2_p						

หมายเหตุ: CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CV = Customer Voice, CL = Customer Loyalty

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคาร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคาร ในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วยปัจจัยด้านมุมมองคุณค่าและปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคาร ในช่วงก่อนและหลังสถานการณ์ โควิด-19 มีอยู่ด้วยกัน 2 ปัจจัย ได้แก่ มุมมองคุณภาพ และมุมมองคุณค่า จึงควรมีการปรับปรุงแอปพลิเคชันของธนาคารให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานได้ง่าย สร้างความน่าเชื่อถือในการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยระบบความปลอดภัยในการใช้งานที่ดี รักษาความเสถียรภาพในการใช้งานแอปพลิเคชันของธนาคาร พัฒนาแอปพลิเคชันของธนาคารให้มีลักษณะการให้บริการที่หลากหลาย ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเห็นถึงความประหยัดคุ้มค่า หากได้ใช้บริการธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988, p. 69) แสดงให้เห็นว่าที่ว่าการบริการที่รวดเร็วและ มีความคุ้มค่า สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบคำถามของลูกค้าได้ทันที สามารถเชื่อถือได้ จะส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้นไป มุมมองคุณค่าปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจเนื่องจากผู้ใช้บริการจะรับรู้ด้านคุณค่าของกระบวนการบริการที่มีความชัดเจนและความแม่นยำในการใช้งาน ช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ธุรกิจที่เกี่ยวกับดิจิตอล หรือแอปพลิเคชันธนาคารนั้นควรมีการพัฒนา และปรับปรุงการบริการผ่านแอปพลิเคชันธนาคารต่อไป ซึ่งเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการนั้น ผู้ให้บริการจึงควรมุ่งเน้นการสร้างมุมมองคุณค่า และมุมมองคุณภาพให้กับบริการแอปพลิเคชันเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ. (2559). *สถาบันการเงินในยุคดิจิตอล.* ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน.

Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, purpose, and findings. *Journal of Marketing*, *60*(4), 7–18.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale formeasuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Marketing*, *64*, 12-40.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรต่อการใช้งานในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดภาคกลาง

Factors Affecting Customers Personnel's satisfaction with the Use of Computer Accounting Systems of Local Administrative Organizations in the Central Provinces

ณัฐกุล เสถียรกาล[1] และก้าวไกล วุฒิเสน[1]

Nuttakul Sathainkan[1] and Kawklai Wuthisen[1]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: greennuttakul@gmail.comkawklai@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรต่อการใช้งานในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดภาคกลาง โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 447 คน จากข้าราชการ และบุคลากรที่เคยใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรต่อการใช้งานในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer Personnel's satisfaction with the use of computer accounting systems of local administrative organizations in the central provinces. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 400 from users who use the computer accounting system to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer Personnel's satisfaction with the use of computer accounting systems of local administrative organizations in the central provinces consisted of Customer Expectation, Perceived Value and Image.

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, computer accounting systems, local government organization

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในอดีตช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมาเทคโนโลยีและวิทยาศาสตร์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญเพิ่มมากขึ้น จนกลายเป็นที่มาในการสร้างนวัตกรรม (Innovation) ใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้น ซึ่งก็คือ การเรียนรู้ การผลิตและการใช้ประโยชน์จากความคิดใหม่ให้เกิดผลทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นทำให้สังคมโลกที่เรียบง่ายกลายเป็นสังคมที่มีการดำรงชีวิตที่สลับซับซ้อนมากขึ้นก่อให้เกิดกระแสแห่งความไร้พรมแดนหรือกระแสโลกาภิวัตน์ที่เข้ามาสู่ทุกประเทศอย่างรวดเร็ว จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ อันเป็นการผสมผสาน 4 ศาสตร์ เข้าด้วยกันได้แก่ อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ โทรคมนาคม และข่าวสาร (Electronics, Computer, Telecommunication and Information หรือเรียกย่อ ๆ ว่า ECTI) ทำให้สังคมโลกสามารถสื่อสารกันได้ทุกแห่งทั่วโลกอย่างรวดเร็ว สามารถรับรู้ข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ได้พร้อมกันสามารถบริหารจัดการและตัดสินใจได้ทุกขณะเวลา การลงทุนค้าขาย และธุรกรรมการเงินที่ได้อย่างรวดเร็ว

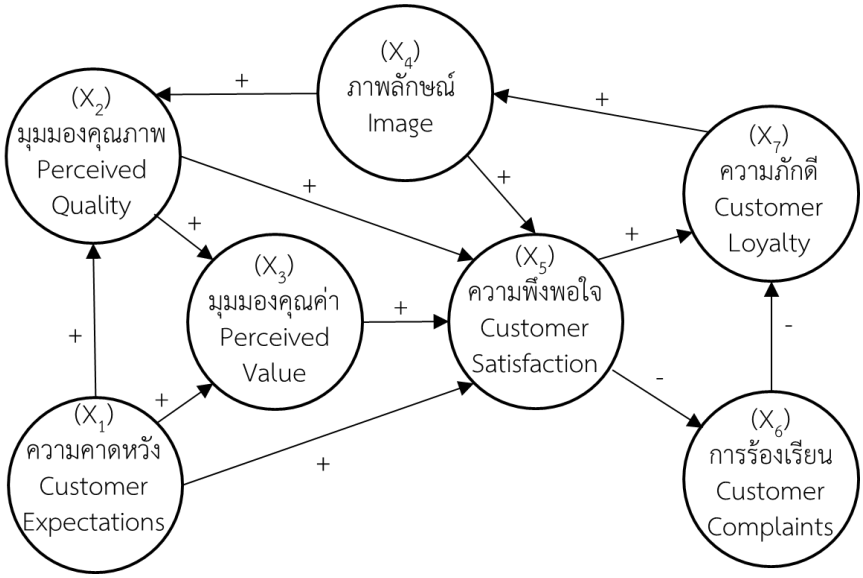
ปัจจุบันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรที่เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน ทำให้การเข้าถึงข้อมูลมีความรวดเร็ว การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ และช่วยประหยัดต้นทุนในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานที่เชื่อมต่อในระบบอินเทอร์เน็ต เช่น การรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การมีเว็บไซต์สำหรับเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ เป็นต้น แม้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีประโยชน์และสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ แต่ในขณะเดียวกันก็มีความเสี่ยงสูง และอาจก่อให้เกิดภัยอันตรายหรือสร้างความเสียหายต่อการปฏิบัติราชการได้เช่นกัน เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สังคมเปลี่ยนจากสังคมอุตสาหกรรมมาเป็นสังคมสารสนเทศทำให้ระบบเศรษฐกิจเปลี่ยนจากระบบแห่งชาติไปเป็นเศรษฐกิจโลกที่ทำให้ระบบเศรษฐกิจของโลกผูกพันกับทุกประเทศ ความเชื่อมโยงของเครือข่ายสารสนเทศทำให้เกิดสังคมโลกาภิวัตน์เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้องค์กรมีลักษณะผูกพัน มีการบังคับบัญชาแบบแนวราบมากขึ้น หน่วยธุรกิจมีขนาดเล็กลง และเชื่อมโยงกันกับหน่วยธุรกิจอื่นเป็นเครือข่าย การดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันกันในด้านความเร็ว โดยอาศัยการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการสื่อสารโทรคมนาคมเป็นตัวสนับสนุน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว ความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้มีการพัฒนาคิดค้นสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่อการดำรงชีวิตเป็นจำนวนมาก เทคโนโลยีได้เข้ามาเสริมปัจจัยพื้นฐานการดำรงชีวิตได้เป็นอย่างดี

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรต่อการใช้งานในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดภาคกลาง ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรต่อการใช้งานในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์

ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดภาคกลาง โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มพนักงานส่วนตำบล พนักงานเทศบาล ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด และบุคลากรที่เคยใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดภาคกลาง โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน โดย Dr.Claes Fornell ซึ่งเป็นผู้อำนวยการศูนย์วิจัย National Quality Research Center มหาวิทยาลัย Michigan (The University of Michigan) โดยได้ร่วมมือกับสถาบัน American Society for Quality (ASQ) และCustomer Feedback Insights Group (CFI Group) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยมีพื้นฐานมาจาก Swedish Customer Satisfaction Barometer (SCSB) ซึ่งออกแบบเพื่อใช้เป็นแบบจำลองในการวัดระบบเศรษฐกิจของประเทศสวีเดน (Sweden) โดยการวัดความพึงพอใจของผู้บริโภค วัตถุประสงค์ในการสร้าง ACSI ขึ้นมาเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดระบบเศรษฐกิจของประเทศสหรัฐอเมริกานอกจากนั้น ACSI ยังสามารถนำไปปรับใช้ได้ในเศรษฐศาสตร์ระดับมหภาคและจุลภาคอีก สามารถอธิบายได้ว่าความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) จะเป็นปัจจัยที่จะส่งผลในทางบวกไปยัง มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) มุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการ (Perceived Value) และความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ซึ่งมุมมองคุณภาพจะส่งผลต่อเนื่องในทางบวกไปยังมุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการ และความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนมุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการจะส่งผลต่อเนื่องในทางบวกไปยังความพึงพอใจของลูกค้า ที่จะสามารถจัดทำต่อเป็นดัชนีวัดความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) หากลูกค้าไม่พึงพอใจก็จะทำการร้องเรียน (Customer Complains) ซึ่งจะส่งผลเชิงลบต่อความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) ด้วยเช่นกัน โดยผู้วิจัยได้เพิ่มมุมมองด้านภาพลักษณ์ (Image) เข้าไปเพิ่มในแนวคิดการสร้างดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้า (ACSI) โดยจะส่งผลต่อมุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการของลูกค้าจากแนวคิดที่ว่าภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจสัมพันธ์โดยตรงกับพฤติกรรมของผู้บริโภคซึ่งกว่าผู้บริโภคเป้าหมาย (Target Consumer) แต่ละรายจะเปลี่ยนฐานะมาเป็นลูกค้าต้องผ่านการรับรู้จนเกิดเป็นความรู้และความรู้สึกที่ดีต่อสินค้าและบริการ ให้เกิดพฤติกรรมการบริโภคในที่สุด โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ มีผลต่อมุมมองคุณภาพ

H_2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H_3: ความภักดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์

H_4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

H_5: ความพึงพอใจ ส่งผลต่อการร้องเรียน

H_6: ความพึงพอใจ และการร้องเรียน ส่งผลต่อความภักดี

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากกลุ่มพนักงานส่วนตำบล พนักงานเทศบาล ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด และบุคลากรที่เคยใช้ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดภาคกลาง จำนวน 447 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

การใช้งานในระบบ / ตำแหน่งหน้าที่	ระบบงบประมาณ	ระบบข้อมูลรายรับ	ระบบข้อมูลรายจ่าย	ระบบบัญชี	ระบบการบริหารระบบ	รวม
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	28 (54.90%)	15 (29.42%)	2 (3.92%)	3 (5.88%)	3 (5.88%)	51 (100%)
เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้	66 (35.11%)	83 (44.15%)	23 (12.23%)	14 (7.45%)	2 (1.06%)	188 (100%)
เจ้าหน้าที่พัสดุ (ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ)	30 (28.30%)	30 (28.30%)	21 (19.81%)	16 (15.09%)	9 (8.50%)	106 (100%)
เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี	9 (12.86%)	8 (11.43%)	9 (12.86%)	40 (57.14%)	4 (5.71%)	70 (100%)
ผู้อำนวยการกองคลัง / อื่น ๆ	8 (25.00%)	5 (15.63%)	2 (6.25%)	4 (12.50%)	13 (40.62%)	32 (100%)
Total	141 (31.54%)	141 (31.54%)	57 (12.75%)	77 (17.23%)	31 (6.94%)	447 (100%)

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มผู้ใช้งานในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ของบุคลากร ในเขตจังหวัดภาคกลางเขต 3 ที่มีการตอบคำถามมากที่สุดคือกลุ่มตำแหน่งเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ (ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านจัดเก็บรายได้) มีจำนวน 188 คน ส่วนใหญ่ใช้งานในระบบข้อมูลรายรับในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(e-LAAS) มีจำนวน 83 คนคิดเป็นร้อยละ 44.15 กลุ่มที่มีการตอบรองลงมาคือตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัสดุ (ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ) มีจำนวน 106 คน โดยส่วนใหญ่ใช้งานในระบบงบประมาณและระบบข้อมูลรายรับในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(e-LAAS) มีจำนวนเท่ากัน คือ 30 คนคิดเป็นร้อยละ 28.30

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการใช้งานในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดภาคกลาง

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยสามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$
$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$
$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$
$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$
$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$
$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{6i} = การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุตั้งแต่ 30-40 ปี กำลังศึกษาปริญญาตรี/ปริญญาตรีประสบการณ์ในการใช้งานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ระยะเวลา 1-3 ปี เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,000-40,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

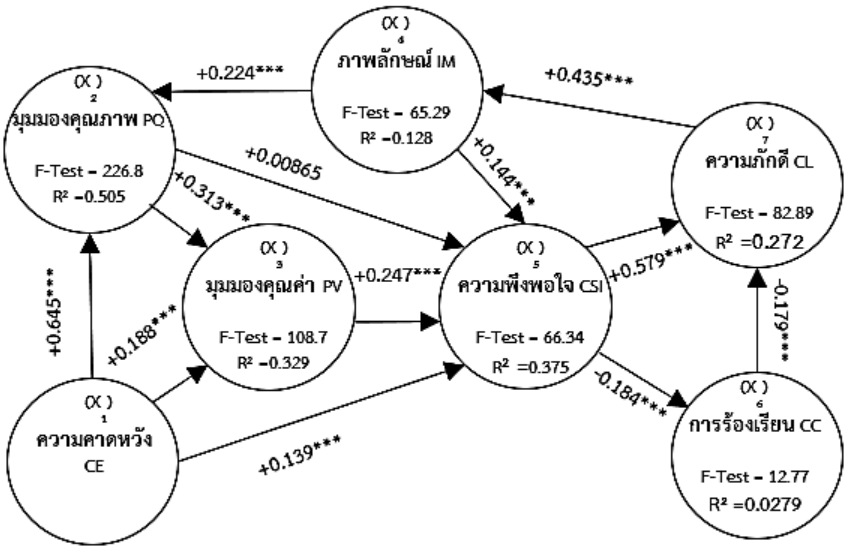
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรต่อการใช้งานในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดภาคกลาง จากแบบสอบถาม พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรต่อการใช้งานในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองความคาดหวัง มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

MODEL	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE	0.645***	0.188***		0.139***		
PQ		0.313***		0.00865		
PV				0.247***		
IM	0.224***			0.144***		
CSI					-0.184***	0.579***
CC						-0.179***
CL			0.435***			
N	447	447	447	447	447	447
rss	11.65	9.934	17.92	5.742	10.87	10.14
ll	180.9	216.5	84.59	339.0	196.4	212.0
F	226.8***	108.7***	65.29***	66.34***	12.77***	82.89***
p	1.35e-68	3.71e-39	6.13e-15	6.18e-44	0.000391	2.58e-31
r2	0.505	0.329	0.128	0.375	0.0279	0.272
r2_a	0.503	0.326	0.126	0.369	0.0257	0.269
r2_p						

หมายเหตุ: CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CC = Customer Complaints, CL = Customer Loyalty

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรต่อการใช้งานในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองความคาดหวัง มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาสามารถอภิปรายได้ว่า เพราะผู้ใช้งานในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดภาคกลาง ต้องการระบบที่มีการตอบสนองการทำงานได้ดี ประมวลผลได้ครบถ้วน สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ สามารถช่วยลดระยะเวลาในการทำงานได้ ระบบสามารถเข้าใจได้ง่าย และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน ดังนั้นเพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดภาคกลาง จะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ และทันสมัยต่อการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หนึ่งหทัย มูสิกะนันท์ (2562, บทคัดย่อ) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อบริการระบบงานทะเบียนของนักเรียนนักศึกษาระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพและประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ของสถานศึกษาในเขตภาคใต้ตอนบนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. องค์กร ควรพัฒนาและรักษามาตรฐานของการใช้งานในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกๆระบบย่อย เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้งานและเพิ่มโอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำ

2. องค์กร ควรพัฒนาและรักษามาตรฐาน ด้านมุมมองคุณค่า ให้ระบบรองรับการทำงานได้อย่างคุ้มค่า มีความถูกต้องเชื่อถือได้ของข้อมูล สามารถทำงานและประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว และช่วยลดเวลาในการประมวลผลการทำงาน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

3. ระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดภาคกลาง ควรต้องเพิ่มมุมมองคุณภาพของระบบ เพราะการมีมุมมองคุณภาพที่ดีก็จะทำให้ส่งผลต่อมุมมองคุณค่าที่ดีมากขึ้นด้วย ดังนั้น องค์กรควรมี การตรวจเช็คคุณภาพของการใช้งานระบบต่าง ๆ ให้ระบบมีความถูกต้องครบถ้วน เชื่อถือได้ ปรับปรุงให้มีความสะดวกในการใช้งานมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์วิทยาเขตวังไกลกังวล ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

หนึ่งหทัย มูสิกะนันท์. (2562). *คุณภาพการบริการของระบบงานทะเบียนของสถานศึกษา และความพึงพอใจในการรับบริการของนักศึกษาในเขตภาคใต้ตอนบน.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). “The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings”. *Journal of Marketing*, 60 (October), 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกซื้ออาหารคลีนและอาหารคีโตของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

Factors Affecting Customer Satisfaction in Purchasing Clean food and Keto food in The Upper Southern Provinces

จันทิพย์ ศิลปเทศ[1] และก้าวไกล วุฒิเสน[2]

Janthip Sillapatad[1] and Kawklai Wouthisen[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: pookiki31@gmail.com[1], kawklai@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกซื้ออาหารคลีนและอาหารคีโตของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 422 คน จากผู้ที่ซื้อหรือเคยซื้ออาหารคลีน และอาหารคีโต เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกซื้ออาหารคลีน และอาหารคีโต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ความพึงพอใจ อาหารคลีน อาหารคีโต

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer satisfaction in Purchasing Clean food and Keto food in The Upper Southern Provinces. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 422 from people who bought or used to buy clean food and keto food to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer satisfaction in Purchasing Clean food and Keto food in The Upper Southern Provinces consisted of Customer Expectations, Perceived Quality, Perceived Value and Image

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, satisfaction, clean food, Keto food

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การกินอาหารคลีน (Clean Food) คือ การกินอาหารที่ลดกระบวนการมากมายในการผลิตให้น้อยที่สุด ลดเครื่องปรุง เปรี้ยว เค็ม หวาน อาหารหมักดอง โดยเลือกแต่สารอาหารที่ร่างกายต้องการ คือ โปรตีน คาร์โบไฮเดรต และไขมัน โครงสร้างในการกินอาหารของมนุษย์นั้น ถูกออกแบบให้เหมาะสมกับอาหารจากธรรมชาติมาโดยตลอด การกินอาหารแปรรูปจึงทำให้ร่างกายของเรารับรู้และเพิ่มกลไก การย่อยอาหารที่ซับซ้อนขึ้น ทำให้อวัยวะภายในทำงานหนักและก่อให้เกิดโรคร้ายต่าง ๆ ตามมา การกินอาหารคลีน จะช่วยให้ร่างกายสามารถดึงประโยชน์จากอาหารมาสู่ร่างกายได้มากกว่าการกินอาหารที่แปรรูป ซึ่งมักจะถูกดึงเอาสารอาหารอย่างวิตามิน แร่ธาตุต่าง ๆ ออกไปในระหว่างกระบวนการผลิต จะช่วยลดการอักเสบที่เกิดขึ้นในร่างกาย ทำให้กระแสเลือดไหลเวียนดีขึ้น รวมถึงระบบการขับถ่าย ลองเปรียบเทียบกันระหว่าง การกินกล้วยหอมกับเค้กกล้วยหอม ซึ่งร่างกายสามารถย่อยกล้วยหอมได้อย่างรวดเร็วได้รับสารอาหารเร็ว แต่เค้กกล้วยหอมที่ผ่านกระบวนการผลิตหลายขั้นตอน ต้องใช้น้ำย่อยหลายชนิด ยังไม่ทันจะย่อยเสร็จ ก็ทานข้าวมื้อใหม่เข้าไปกลายเป็นไขมันสะสมไปสะสมที่พุงแทน (ซิกน่า, https://www.cigna.co.th/health-wellness/tip/อาหารคลีนคืออะไร-กินอย่างไรให้หุ่นฟิต-ชะลอวัย-ไกลมะเร็ง)

คีโตเจนิค ไดเอต (Ketogenic Diet) หรือที่เรียกกันว่า คีโต ไดเอต เป็นการรับประทานอาหารที่เน้นไขมันกับโปรตีน ลดคาร์โบไฮเดรตให้เหลือน้อยที่สุด เพื่อให้ร่างกายเข้าสู่ภาวะ “คีโตซีส” (ketosis) เนื่องจากร่างกายไม่มีน้ำตาลกลูโคสจากคาร์โบไฮเดรต จึงทำให้ต้องดึงไขมันมาใช้เป็นพลังงานแทน เมื่อเราลดปริมาณการกินคาร์โบไฮเดรตและน้ำตาลลงอย่างมาก ร่างกายที่เคยนำกลูโคสในเลือดที่มาจากอาหารจำพวกคาร์โบไฮเดรต น้ำตาล มาใช้เป็นจากไขมัน กระบวนการนี้ก่อให้เกิดสภาวะการเผาผลาญที่เรียกว่า คีโตสิส (Ketosis) ทำให้เกิดสารที่เรียกว่า คีโตน (Ketone) ในตับ โดยหลังจากเริ่มการกินแบบคีโตเจนิก ร่างกายและสมองอาจรู้สึกอ่อนล้า เหนื่อยง่าย มีกลิ่นปาก แต่จะค่อยๆ ปรับจนสามารถนำไขมันและคีโตนมาใช้เป็นพลังงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแทนที่คาร์โบไฮเดรต หรือการเปลี่ยนร่างกายให้กลายเป็นเครื่องจักรกลเผาผลาญไขมันให้เป็นพลังงาน การกินแบบ Ketogenic เน้นให้กินแต่ไขมัน แต่ควรเป็นไขมันที่มาจากไขมันสัตว์ หรือพืชอย่างอะโวคาโด เป็นต้น นอกจากนี้ บางคนอาจคิดว่าการลดน้ำหนักกินน้ำผลไม้แทนก็ได้ แต่ผลไม้และน้ำผลไม้มักมีน้ำตาลสูง โดยเฉพาะน้ำสับปะรด แตงโม กล้วย หรือมะม่วงสุก รวมถึงผลไม้อบแห้ง แช่อิ่ม และดองต่าง ๆ ด้วย ควรกินในปริมาณที่พอเหมาะหรือน้อยมาก ๆ สำหรับการกินแบบคีโตเจนิกนั้นอาจเหมาะกับผู้ที่รักการกินไขมันมากกว่าสายคลีน (กองสุขศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, https://healthydee.moph.go.th/view-article.php?id=793)

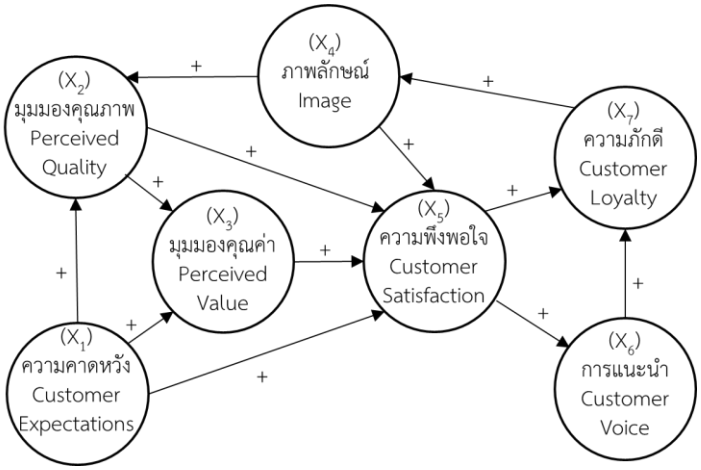
ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกซื้ออาหารคลีนและอาหารคีโตของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกซื้ออาหารคลีน และอาหารคีโตของผู้บริโภคในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ที่ซื้อ หรือเคยซื้ออาหารคลีน และอาหารคีโต ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน (ACSI) ซึ่ง Fornell (1996) ได้ทำการอธิบายกรอบแนวคิดดังกล่าวไว้ดังนี้ ความคาดหวังของผู้บริโภคจะเป็นปัจจัยหนึ่งในการกำหนด มุมมองต่อคุณภาพ และทั้งสองปัจจัยนี้ จะส่งผลต่อมุมมองคุณค่าของการใช้บริการ ซึ่งปัจจัยทั้งสามนั้นจะส่งต่อไปยังความพึงพอใจของผู้บริโภคซึ่งจะสามารถจัดทำเป็นดัชนีวัดความพึงพอใจของผู้บริโภค ทั้งนี้ หากผู้บริโภคพึงพอใจก็จะทำการแนะนำ ซึ่งจะทำให้มีผลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้บริโภค แต่หากผู้บริโภคมีความภักดีก็จะส่งผลในทางบวกในมุมมองด้านภาพลักษณ์ รวมทั้งส่งผลในทางบวกต่อมุมมองคุณภาพ โดยมีสมมติฐานของงานวิจัยนี้

โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ มีผลเชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพ

H_2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองคุณค่า

H_3: ความภักดี ส่งผลเชิงบวกต่อภาพลักษณ์

H_4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ

H_5: ความพึงพอใจ ส่งผลเชิงบวกต่อการแนะนำ

H_6: ความพึงพอใจ และการแนะนำ ส่งผลเชิงบวกต่อความภักดี

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ที่ซื้อ หรือเคยซื้ออาหารคลีน และอาหารคีโต ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จำนวน 422 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

	กำลังควบคุมน้ำหนัก	ไม่ได้ควบคุมน้ำหนัก	รวม
อาหารคลีน	137	66	203
	67.49%	32.51%	100%
อาหารคีโต	71	43	114
	62.28%	37.72%	100%
อาหารอื่น ๆ	47	58	105
	44.76%	55.24%	100%
รวม	255	167	422
	60.43%	39.57%	100%

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เลือกซื้ออาหารในการควบคุมน้ำหนัก มากที่สุด มีจำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 60.43

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการเลือกซื้ออาหาร และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$

$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$

$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$

$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$

$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$

$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ i

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ i

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{6i} = การแนะนำของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

จากการสุ่มตัวอย่าง 422 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ช่วงอายุ 31 – 50 ปี สถานภาพโสด กำลังศึกษาระดับปริญญาตรี/ปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ รายได้เฉลี่ย 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน กำลังควบคุมน้ำหนัก ซึ่งอาหารที่เลือกทานในการควบคุมน้ำหนัก คือ อาหารคลีน โดยรับประทานทุกวัน ใช้วิธีการปรุงสุกจากร้านที่ประกอบอาหาร

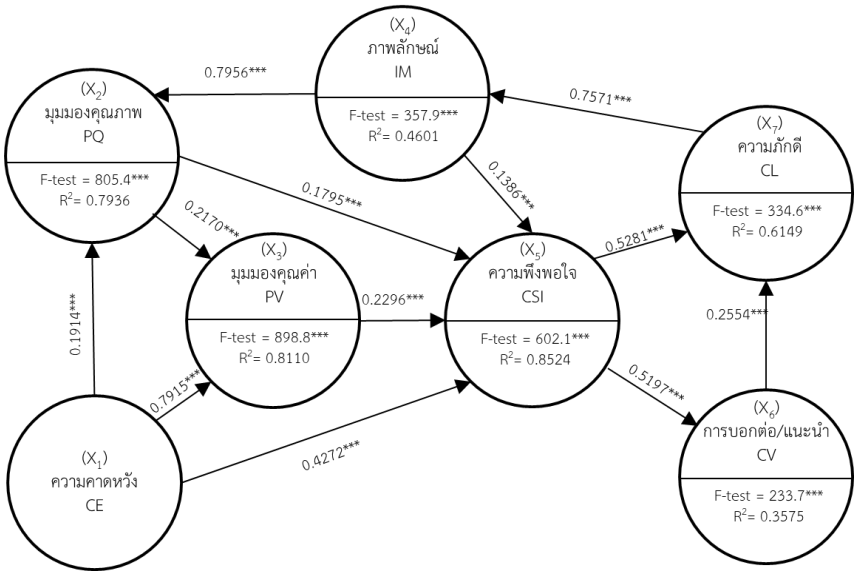
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจจากแบบสอบถาม พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกซื้ออาหารคลีน และอาหารคีโตของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CV	CL
CE	0.1914 ***	0.7915 ***		0.4272 ***		
PQ		0.2170 ***		0.1795 ***		
PV				0.2296 ***		
IM	0.7956 ***			0.1386 ***		
CSI					0.5197 ***	0.5281 ***
CV						0.2554 ***
CL			0.7571 ***			
N	422	422	422	422	422	422
RSS	6.5371	6.6618	15.2577	4.3945	14.4536	8.7328
F-test	805.4 ***	898.8 ***	357.9 ***	602.1 ***	233.7 ***	334.6 ***
R^2	0.7936	0.8110	0.4601	0.8524	0.3575	0.6149
Adj. R^2	0.7926	0.8101	0.4588	0.8510	0.3560	0.6131

หมายเหตุ: CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CV = Customer Voice, CL = Customer Loyalty
* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าสมมติฐานที่ 1 ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ มีผลเชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองคุณค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมมติฐานที่ 3 ความภักดี ส่งผลเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมมติฐานที่ 4 ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจ ส่งผลเชิงบวกต่อการบอกต่อ/แนะนำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมมติฐานที่ 6 ความพึงพอใจ และการบอกต่อ/แนะนำ ส่งผลเชิงบวกต่อความภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 50 ปี มีสถานภาพโสด กำลังศึกษาปริญญาตรีหรือจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานของรัฐ มีรายได้เฉลี่ย 10,000 - 20,000 บาทต่อเดือน กำลังควบคุมน้ำหนัก เลือกซื้ออาหารคลีน ซึ่งทานทุกวัน โดยเลือกซื้อด้วยวิธีการปรุงสุกจากร้านขายอาหาร

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ การเลือกทานอาหาร และความถี่ในการเลือกทานอาหารที่แตกต่างกันส่งผลต่อปัจจัยทั้ง 7 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อ มุมมองคุณภาพ ความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และส่งผลต่อความภักดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อ การบอกต่อ/แนะนำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การควบคุมน้ำหนัก ที่แตกต่างกันส่งผลต่อ มุมมองคุณภาพ ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ และการบอกต่อ/แนะนำ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 วิธีการในการเลือกทานอาหาร ที่แตกต่างกันส่งผลต่อ ความพึงพอใจ ความภักดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10 ส่งผลต่อความคาดหวัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และส่งผลต่อ มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ การบอกต่อ/แนะนำ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการผลการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ที่ซื้อ หรือเคยซื้ออาหารคลีน และอาหารคีโต ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จำนวน 422 คน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ตัวแปรทวินาม การวิเคราะห์แบบสมการถดถอย โดยใช้วิธีแบบจำลองความพึงพอใจ (American Customer Satisfaction Index : ACIS) ผลการวิจัยพบว่า

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามออนไลน์ จากการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยวิธี Factor analysis, Total Variance และการใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบัคอัลฟา (Cronbach α –coefficient) จำนวน 7 องค์ประกอบ จากคำถามที่เป็นตัวแปรแฝง จำนวน 25 ตัวแปร พบว่าทั้ง 7 ปัจจัย ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านความคาดหวัง (Customer Expectations) ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า (Perceived Value) ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ (Image) ปัจจัยด้านความพึงพอใจ (Customer Satisfaction) ปัจจัยด้านการบอกต่อ/แนะนำ (Customer Complaints) และปัจจัยด้านความภักดี (Customer Loyalty) โดยทุกปัจจัยมีความสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกซื้ออาหารคลีน และอาหารคีโต โดยจะเห็นได้จากการคำนวณค่าทางสถิติ (Factor Analysis) และค่าสัมประสิทธิ์ (Cronbach Alpha) ทุกตัวแปรมีค่าโดยรวมสูงกว่า 0.7

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกซื้ออาหารคลีน และอาหารคีโต โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคมากที่สุดคือ ความคาดหวังของผู้บริโภค พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องอาหารสด สะอาด และได้รับสารอาหารครบถ้วน เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับสิ่งที่คาดหวังตามที่ต้องการ เพื่อทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจสูงสุดหรือเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัชชา เอมโอฐ (2562) และลัดดาวัลย์ บัวเคลือบ (2562)

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจร้านขายอาหารคลีนและอาหารคีโต เพื่อให้ผู้ที่ทาน หรือผู้ที่กำลังจะทานอาหารคลีน หรืออาหารคีโต เกิดความมั่นใจในร้านขายอาหารนั้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล และอาจารย์ที่ปรึกษาที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

กองสุขศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. (2561). *การกินแบบคีโตเจนิก Ketogenic*. สืบค้นจาก https://healthydee.moph.go.th/view_article.php?id=793.

บริษัท ซิกน่า ประกันภัย จำกัด (มหาชน). (2562). *อาหารคลีนคืออะไร? กับวิธีกินอาหารคลีนลดน้ำหนักกินอย่างไรให้หุ่นฟิต*. สืบค้นจาก https://www.cigna.co.th/health-wellness/tip/อาหารคลีนคืออะไร-กินอย่างไรให้หุ่นฟิต-ชะลอวัย-ไกลมะเร็ง.

ลัดดาวัลย์ บัวเคลือบ. (2562). *คุณภาพในการให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในเขตภาคใต้ตอนบน.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม

สุภัชชา เอมโอฐ. (2562). *คุณภาพการบริการของระบบรับชำระภาษีของรัฐและความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตภาคใต้ตอนบน.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). “The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings”. *Journal of Marketing, 60*(October), 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

Factors Affecting Customer Satisfaction of Commercial Bank Credit Users in the upper southern provinces

ศศินิภา ข้อโก้[1] และก้าวไกล วุฒิเสน[2]

Sasinipa Khogo[1] and Kawklai Wuthisen[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: gt.wanit@gmail.com[1], kawklai@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน จากผู้ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสินสาขาตลาดฉัตรไชย (หัวหิน) เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer satisfaction of Commercial Bank Credit Users in the upper southern provinces Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 400 people from people who use loans from the People's Bank project Government Savings Bank, Talat Chatchai Branch (Hua Hin) to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer satisfaction of Commercial Bank Credit Users in the upper southern provinces consisted of Customer Expectations Perceived Quality Perceived Value and Image

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, Commercial Bank Credit

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ธนาคารออมสินได้ดำเนินงานโครงการธนาคารประชาชนโดยมุ่งหวังให้ประชาชนทั่วไป สามารถเข้าสู่ระบบโครงสร้างทางการเงินที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกระดับและส่งเสริมผู้ประกอบการรายย่อยซึ่งถือว่าเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจพื้นฐาน ได้มีแหล่งเงินทุนเพื่อประกอบอาชีพอย่างยุติธรรมและหลุดพ้นจากวงจรการเงินนอกระบบซึ่งจะส่งผลให้เกิดการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน จากการที่รัฐบาลต้องการแก้ไขปัญหาให้ประชากรฐานรากที่มีปัญหาทางการเงินเป็นจำนวนมากและมีต้นทุนในการดำรงชีพที่สูงขึ้น ทำให้เกิดการขาดสภาพคล่องทางการเงินบุคคลเหล่านี้ส่วนใหญ่ไม่มีความเข้าใจหรือไม่ได้รับโอกาสในการเข้าสู่บริการทางการเงินในระบบเท่าที่ควร หากสามารถนำบุคคลกลุ่มนี้เข้าสู่บริการทางการเงินในระบบได้จะทำให้คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ดีขึ้น รัฐบาลจึงมอบหมายให้ธนาคารออมสินเริ่มดำเนินการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนมุ่งเน้นสนับสนุนกลุ่มลูกค้าฐานราก ซึ่งมีจำนวนมากที่สุดในระบบเศรษฐกิจให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบและสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อยให้มีเงินทุนหมุนเวียนในการประกอบอาชีพเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ให้ดีขึ้นนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของระบบเศรษฐกิจโดยรวมและลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมลงอีกด้วย (ธนาคารออมสิน, 2558)

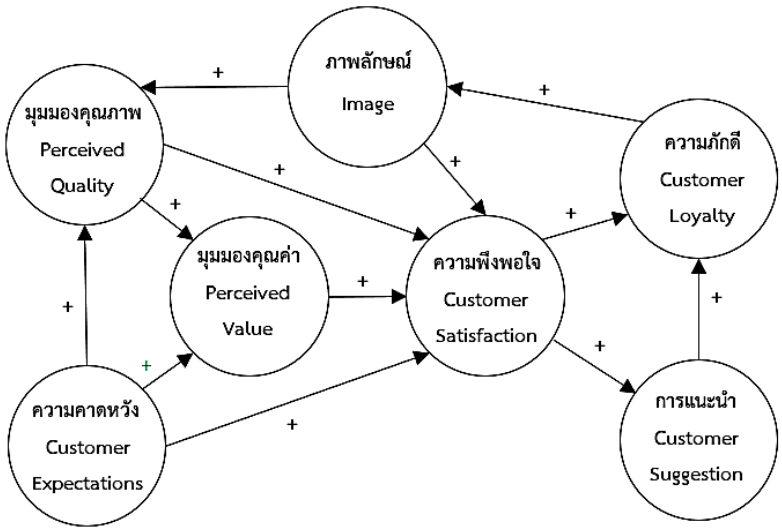
แนวทางการดำเนินงานสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนยึดหลักการประสานงานและการดำเนินงานไปพร้อม ๆ กันได้แก่ การสร้างวินัยการออมส่งเสริมให้ประชาชนรักการออมให้มีการออมทรัพย์อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มีวินัยทางการเงิน ส่งเสริมด้านความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างลูกค้าและเจ้าหน้าที่ของธนาคารโดยมีการลงพื้นที่ไปพบปะลูกค้าถึงสถานที่ประกอบการ ส่งเสริมด้านแหล่งเงินทุนเพื่อขยายโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนในระบบได้อย่างทั่วถึง โดยส่งเสริมผู้ประกอบอาชีพอิสระรายย่อยให้มีเงินทุนประกอบอาชีพในวงเงิน ที่เพียงพอต่อความจำเป็น ธนาคารออมสินได้เปิดให้บริการ “สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน” อย่างเป็นทางการเมื่อ วันที่ 25 มิถุนายน 2557 ณ ธนาคารออมสินทุกสาขาทั่วประเทศ วัตถุประสงค์ของสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนเพื่อส่งเสริมให้เกิดการออมอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเพื่อขยายโอกาสให้กับประชาชนฐานรากได้เข้าสู่แหล่งเงินทุนในระบบ ให้ประชาชนมีอาชีพรายได้และมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอันจะเป็นการเสริมสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมเนื่องจากปัญหาความยากจน และเพื่อ สนับสนุนให้ประชาชนได้มีโอกาสเข้าถึงสวัสดิการพื้นฐานในการดำรงชีพ รูปแบบการให้สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน มีความยืดหยุ่นสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและขยายโอกาสให้ผู้ประกอบการรายย่อยสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างทั่วถึงธนาคารจึงมีการปรับหลักเกณฑ์เงื่อนไขในการให้กู้ขึ้นอยู่กับความจำเป็นในการใช้เงินและความสามารถในการชำระคืนไม่เกินรายละ 200,000 บาท (ธนาคารออมสิน, 2558)

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยงานวิจัยนี้มี

ขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ธนาคารออมสินสาขาตลาดฉัตรไชย (หัวหิน) โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดศักยภาพทั้งในระดับองค์กร ระดับอุตสาหกรรม และ ระดับประเทศ โดย ACSI เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของลูกค้าในระดับมหภาค ที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าหรือบริการ ACSI ประกอบด้วยปัจจัย 5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า โดยทั้ง 5 ปัจจัยจะมีผลส่งต่อเนื่องกัน และถูกวัดด้วยการใช้หลายคำถามในแต่ละปัจจัย ซึ่งจะถูกเฉลี่ยคะแนนในโมเดล แต่ละคำถามจะเป็นการประเมินลูกค้าในแต่ละปัจจัย โดย 3 ปัจจัยแรกจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วย คุณภาพของ สินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Quality) คุณค่าของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Value) และความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) ส่วนอีก 2 ปัจจัยที่เหลือ นั้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากความพึงพอใจของลูกค้า นั่นก็คือ การร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints) และความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ (Customer Loyalty) ซึ่งจากผลการศึกษา American Customer Satisfaction Index ของ Professor Claes Fornell แสดงให้เห็นว่าคุณภาพของสินค้าหรือบริการ คุณค่าของสินค้าหรือบริการ และความคาดหวังของลูกค้าเป็นปัจจัยที่ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าในขณะที่ความพึงพอใจของลูกค้าจะส่งผลในเชิงบวกต่อความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการแต่จะส่งผลในเชิงบวกต่อการแนะนำของลูกค้า โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ มีผลต่อมุมมองคุณภาพ

H_2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H_3: ความภักดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์

H_4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

H_5: ความพึงพอใจ ส่งผลต่อการแนะนำ

H_6: ความพึงพอใจ และการแนะนำ ส่งผลต่อความภักดี

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จำนวน 400 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงอายุ	เพศชาย	เพศหญิง	รวม
ต่ำกว่า 25 ปี	109	43	**152**
	71.71%	28.29%	**100%**
อายุ 26 – 35 ปี	88	46	**134**
	65.67%	34.33%	**100%**
อายุ 36 ปีขึ้นไป	70	44	**114**
	61.40%	38.60%	**100%**
รวม	**267**	**133**	**400**
	66.75%	**33.25%**	**100%**

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบนที่มีการตอบคำถามมากที่สุด คือ กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 156 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 71.71 และเพศหญิง มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 28.29 กลุ่มที่มีการตอบรองลงมา คือ กลุ่มที่มีอายุ 26 – 35 ปี มีจำนวน 134 คน เป็นเพศชาย 88 คน คิดเป็นร้อยละ 65.67 และเพศหญิงมีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 34.33 และ กลุ่มที่มีคนตอบคำถามน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีจำนวน 114 คน เป็นเพศชาย 70 คน คิดเป็นร้อยละ 61.40 และเป็นเพศหญิง 44 คน คิดเป็นร้อยละ 38.60

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$

$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$

$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$

$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$

$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$

$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{6i} = การแนะนำของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุต่ำกว่า 25 ปี จบการศึกษาปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่

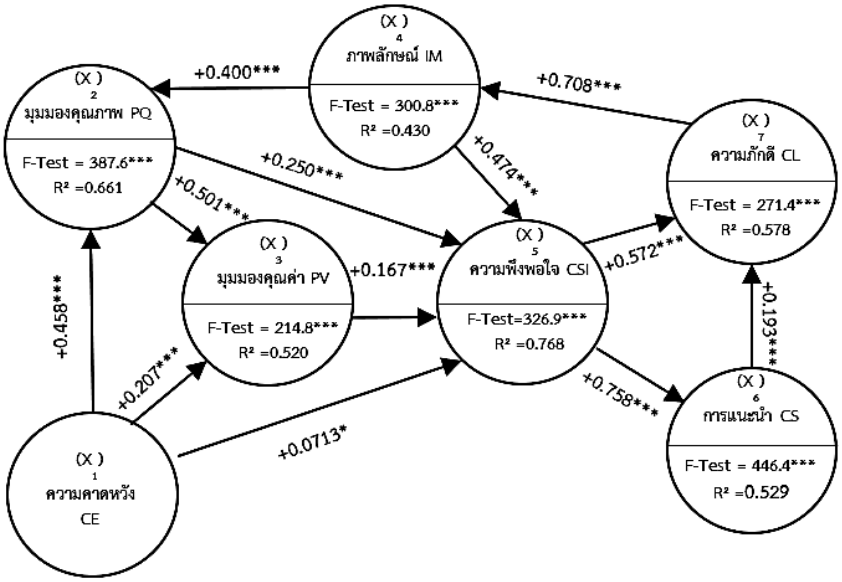
ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจมากที่สุด โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 1 และรูปที่ 2

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CS	CL
CE	0.458***	0.207***		0.0713*		
PQ		0.501***		0.250***		
PV				0.167***		
IM	0.400***			0.474***		
CSI					0.758***	0.572***
CS						0.193***
CL			0.708***			
N	400	400	400	400	400	400
RSS	3.677	4.549	6.716	2.540	5.608	4.284
ll	370.3	327.7	249.8	444.2	285.9	339.7
F-test	387.6***	214.8***	300.8***	326.9***	446.4***	271.4***
r2	0.661	0.520	0.430	0.768	0.529	0.578
r2_a	0.660	0.517	0.429	0.766	0.527	0.575
r2_p						

หมายเหตุ: CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CC = Customer Complaints, CL = Customer Loyalty

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจมากที่สุด

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาสามารถอภิปรายได้ว่า ผู้ใชบริการมีความต้องการอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำให้บริการสินเชื่ออย่างเป็นธรรม พนักงานมีความรู้ความสามารถแนะนำข้อมูลบริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดีชัดเจน เข้าใจง่าย และ พนักงานมีจรรยาบรรณ และความซื่อสัตย์ ดังนั้น ทางธนาคารจึงควรเพิ่มภาพลักษณ์ในเรื่องการขอสินเชื่อโดยการปรับลดอัตราดอกเบี้ยหรือรักษามาตรฐานอัตราดอกเบี้ยนี้ไว้คงเดิม เพื่อดึงดูดให้ผู้ใช้บริการมาใช้บริการที่ธนาคารแห่งนี้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรฐา เสือนาค (2562, บทคัดย่อ) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่สงผลต่อความพึงพอใจตอบริการสินเชื่อสวนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณคา และภาพลักษณ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ด้านความพึงพอใจ ผลที่ได้จากการศึกษานั้น ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อแบบฟอร์มคำขอสินเชื่อเข้าใจง่าย ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการขอสินเชื่อ ทางธนาคารควรมีการพัฒนารูปแบบการใช้

แบบฟอร์มคำขอสินเชื่อให้มีความเข้าใจง่ายมากขึ้น และสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น หรืออาจจะมีพนักงานคอยให้บริการด้านการกรอกแบบฟอร์ม เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยเขตวังไกลกังวล ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

จิรฐา เสือนาค. (2562). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและการเลือกใช้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลในเขตภาคใต้ตอนบน.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร. จังหวัดนครปฐม

ธนาคารออมสิน. (2558). *ข้อมูลทั่วไป.* สืบค้นจาก https://www.gsb.or.th

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). "The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings". *Journal of Marketing*, 60 (October), 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าบูชาในเพจพระเครื่อง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

Factors Affecting Customers Satisfaction of Service Users for Renting Worship on the Amulet Page in the Upper Southern Provinces

สรวิศ เปรมปรีดิ์[1] และก้าวไกล วุฒิเสน[2]

Sorawis Prempree[1] and Kawklai Wuthisen[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: neymar.neymar7799@gmail.com[1], kawklai@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าบูชาในเพจพระเครื่อง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 450 คน จากผู้ใช้บริการเช่าบูชาในเพจพระเครื่อง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าบูชาในเพจพระเครื่อง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน เช่าบูชา เพจพระเครื่อง

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer satisfaction of service users on the amulet page in the upper southern provinces Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 450 from the people who use the service for renting worship on the amulet page in the upper southern provinces to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer satisfaction of service users on the amulet page in the upper southern provinces consisted of Customer Expectations, Perceived Value, and Image

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, Rent to worship, Amulet page

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ด้วยประเทศไทยมีประชากรที่นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 63.29 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 93.46% และในภาคใต้จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีวัดทั้งหมด จำนวน 223 แห่ง จากทั้งหมด 8 อำเภอ วัตถุมงคล จึงเป็นเครื่องรางที่ทำขึ้นตามคติพุทธศาสนาเป็นพระพุทธรูปหรือพระรูปของพุทธ สาวกผู้เป็นพระอรหันต์และรูปของพระภิกษุทั้งที่ยังมีชีวิตอยู่หรือล่วงลับดับขันไปแล้วที่เป็นที่เคารพนับถือว่า เป็นเกจิอาจารย์ที่ทรงคุณวิเศษพระเครื่องโดยทั่วไปมีขนาดเล็กพกติดตัวได้อาจสร้างเป็นพระพิมพ์ พระพิมพ์ดินเผาหรือทำด้วยโลหะและโลหะผสม เช่นตะกั่วชินและสำริดโดยหล่อด้วยกรรมวิธีแบบโบราณนอกจากนี้ยัง รวมถึงเหรียญพระเครื่องโลหะทำขึ้นตามกรรมวิธีสมัยใหม่ที่เรียกกันว่า “เหรียญปั๊ม” เป็นที่เชื่อกันว่าพระเครื่องเหล่านี้มีฤทธิ์อำนาจศักดิ์สิทธิ์ที่อาจช่วยคุ้มครองป้องกันเจ้าของหรือผู้ที่บูชาอัญเชิญติดตัวให้พ้นจากอันตรายทั้งที่เป็นภัยจากอำนาจลึกลับเหนือธรรมชาติ ภัยธรรมชาติ ภัยจากสัตว์ และจากมนุษย์ด้วยกันเองทำ ให้ผู้ที่บูชาติดตัวเป็นที่รักของคนทั่วไป และส่งเสริมบารมีให้เจริญก้าวหน้ามั่นคงในหน้าที่การงานอาชีพ พลา นภาพของพระเครื่องในด้านต่าง ๆ เหล่านี้อาจเรียกรวมได้ว่า เมตตามหานิยม (วิรัลพัชร บุญคง, 2555, น.2)

ปัจจุบันวัตถุมงคล ได้รับความนิยมเลื่อมใสมากยิ่งขึ้นเป็นที่น่าสนใจว่ามีสาเหตุอะไรที่ทำให้คนไทยหันไปยึดถือพระพุทธ พระสงฆ์ (เกจิอาจารย์) หรือวัตถุมงคลจนเป็นที่ต้องการของคนทุกชนชั้นคำตอบที่ สะท้อนออกมาคือ เพราะสังคมปัจจุบันอยู่ในภาวะรัดตัวต้องดิ้นรนขวนขวายมากขึ้นภาวะเศรษฐกิจที่บีบคั้น ภาวะการเมืองและปัญหาสังคมที่ไร้การเยียวยาตลอดจนการไม่ได้รับความใส่ใจจากรัฐทำให้ประชาชนแทบทุกชนชั้นวรรณะเกิดความไม่มั่นคงในวิถีการดำเนินชีวิตของตัวเอง ดังนั้นพระเครื่องจึงเป็นที่สนใจของทุกคน เป็นที่พึ่งและศรัทธาทางจิตใจเป็นสัญลักษณ์แห่งความศักดิ์สิทธิ์ซึ่งผูกพันกับวิถีชีวิตของคนไทยจนถือเป็นวัฒนธรรมแห่งความเชื่อในอำนาจของพุทธคุณ

การพัฒนาของวงการนักสะสมวัตถุมงคลมาสู่โลกอินเตอร์เน็ต มีทั้งการเปิดร้านวัตถุมงคลพระเครื่อง ประมูลพระเครื่อง ตลาดพระเครื่องออนไลน์ จนกระทั่งกระแสการประชาสัมพันธ์ผ่านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) หรือการซื้อขายผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก และด้วยความสะดวกในการเข้าถึง ซึ่งเป็นการจำลองสนามพระที่ผู้ซื้อและผู้ขายสามารถพบปะและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นรวมถึงการซื้อขายกันได้สะดวกและคล่องตัวมากที่สุด จึงทำให้กระแสพระเครื่องออนไลน์ได้รับความนิยมจากผู้เล่นพระอย่างกว้างขวาง ด้วยการนำวิทยาการที่ทันสมัยอย่างการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ECommerce) มาร่วมขับเคลื่อนกระแสความนิยมของวัตถุมงคล ทำให้เกิดกระแสความนิยมพระเครื่องออนไลน์ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ดังจะสังเกตได้จากจำนวนสมาชิกที่เข้าร่วมและจำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ หรือเพจพระเครื่องออนไลน์ที่มีจำนวนมากขึ้น

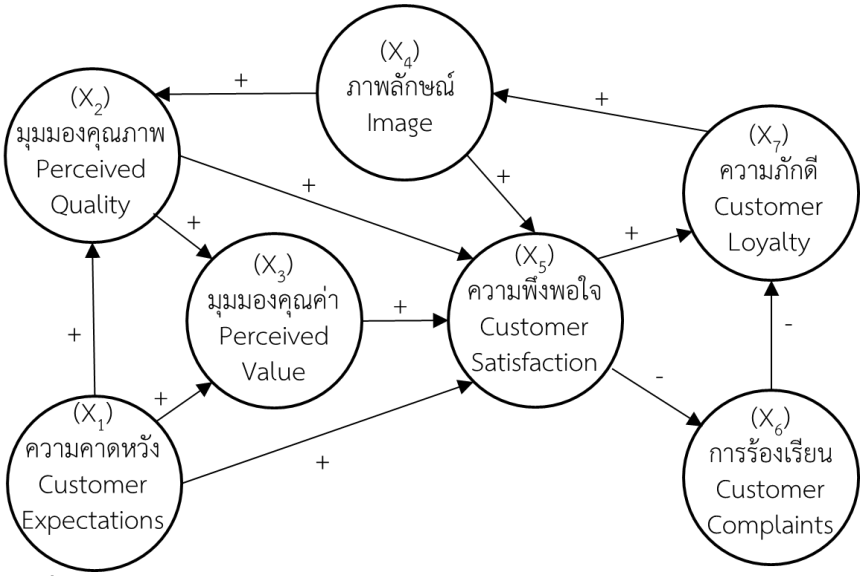
ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าบูชาในเพจพระเครื่อง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าบูชาในเพจพระเครื่อง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขต

ครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการเช่าบูชาพระเครื่อง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันโดย Professor Claes Fornell ผู้อำนวยการ National Quality Research Center มหาวิทยาลัยมิชิแกน ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ทำ การพัฒนา American Customer Satisfaction Index (ACSI) ขึ้นใน ปี พ.ศ. 2537 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดศักยภาพทั้งในระดับองค์กร ระดับอุตสาหกรรม และระดับประเทศ โดย ACSI เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของลูกค้าในระดับมหภาค ที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของ สินค้าหรือบริการ และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าหรือบริการ

ACSI ประกอบด้วยปัจจัย 5 ปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า โดยทั้ง 5 ปัจจัยจะมีผลต่อเนื่องกัน และถูกวัดด้วยการใช้หลายคำถามในแต่ละปัจจัย ซึ่งจะถูกเฉลี่ยคะแนนในโมเดลแต่ละคำถามจะเป็นการประเมินลูกค้าในแต่ละปัจจัย โดย 3 ปัจจัยแรก จะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วย คุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Quality) คุณค่าของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Value) และความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) ส่วนอีก 2 ปัจจัยที่เหลือนั้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากความพึงพอใจของลูกค้า นั่นก็คือ การร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints) และความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ (Customer Loyalty) ซึ่งจากผลการศึกษา American Customer Satisfaction Index ของ Professor Claes Fornell แสดงให้เห็นว่าคุณภาพของสินค้าหรือบริการ คุณค่าของสินค้าหรือบริการ และความคาดหวังของลูกค้า เป็นปัจจัยที่ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในขณะที่ความพึงพอใจของลูกค้าจะส่งผลในเชิงบวกต่อความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ แต่จะส่งผลในเชิงลบต่อการร้องเรียนของลูกค้า โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ มีผลต่อมุมมองคุณภาพ

H_2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H_3: ความภักดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์

H_4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

H_5: ความพึงพอใจ ส่งผลต่อการร้องเรียน

H_6: ความพึงพอใจ และการร้องเรียน ส่งผลต่อความภักดี

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้บริการเช่าบูชาในเพจพระเครื่อง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จำนวน 450 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	**เพศ**		**รวม**
	ชาย	**หญิง**	
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	112	40	152
	73.68%	26.32%	100%
พนักงานบริษัทเอกชน	109	35	144
	75.69%	24.31%	100%
อื่น ๆ	112	42	154
	72.73%	27.27%	100%
รวม	**333**	**117**	**450**
	74.00%	**26.00%**	**100%**

จากตารางที 1 กลุ่มผู้ใช้บริการเช่าบูชาพระเครื่อง ในเขตพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศและอาชีพของผู้ใช้บริการเช่าบูชาพระเครื่อง จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างมีทั้งสิ้น 450 คน พบว่า กลุ่มที่มีการตอบคำถามมากที่สุด คือ อาชีพอื่น ๆ จำนวน 154 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 72.73 เพศหญิง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 กลุ่มที่มีการตอบคำถามรองลงมา คือกลุ่มอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานของรัฐ จำนวน 152 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 112คน คิดเป็นร้อยละ 73.68 เพศหญิง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.32 และกลุ่มที่มีการตอบคำถามน้อยที่สุด คือ พนักงาน

บริษัทเอกชน จำนวน 144 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 75.69 เพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 24.31

จะเห็นได้ว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศชาย มีจำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 74.00 นั่นเป็นเพราะว่า เพศชายมีความสนใจในเรื่องการเช่าบูชาพระเครื่องมากกว่าเพศหญิง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าบูชาในเพจพระเครื่อง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$
$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$
$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$
$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$
$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$
$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{6i} = การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น อาศัยอยู่ในพื้นที่ จ.ประจวบคีรีขันธ์ เป็นเพศชาย มีอายุ 25-30 ปี สถานภาพสมรส การศึกษากำลังศึกษาระดับปริญญาตรีหรือจบปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

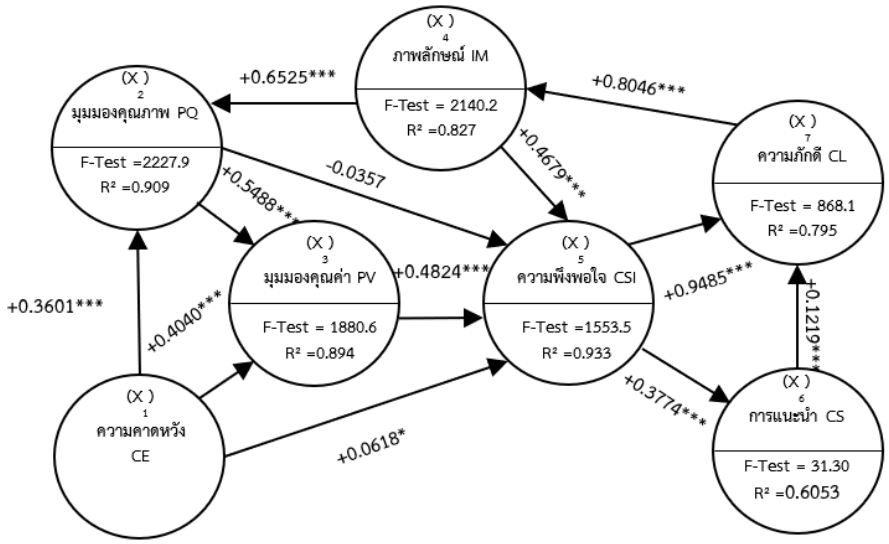
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าบูชาในเพจพระเครื่อง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จากแบบสอบถามพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าบูชาในเพจพระเครื่อง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงที่สุด โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CS	CL
main						
CE	0.360***	0.404***		0.0618*		
PQ		0.549***		-0.0357		
PV				0.482***		
IM	0.653***			0.468***		
CSI					0.377***	0.949***
CS						0.122***
CL			0.805***			
N	450	450	450	450	450	450
Rss	1.790	1.983	3.147	1.211	36.94	4.755
Log-likelihood	605.1	582.0	478.1	693.0	-76.01	385.2
F-test	2227.9***	1880.6***	2140.2***	1553.5***	31.3***	868.1***
r2	0.909	0.894	0.827	0.933	0.0653	0.795
r2_a	0.908	0.893	0.827	0.933	0.0632	0.794
r2_p						

หมายเหตุ: CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CC = Customer Complaints, CL = Customer

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าบูชาในเพจพระเครื่อง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านภาพลักษณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าบูชาในเพจพระเครื่อง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลสูงที่สุด

การอภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าบูชาในเพจพระเครื่อง ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุดก็คือ มุมมองคุณค่า เพราะผู้ใช้บริการมีความต้องการเช่าบูชาในราคาของพระเครื่องที่ความเหมาะสม พระเครื่องที่ได้รับต้องคุ้มค่ากับเงินที่ชำระไป นอกจากนี้ ราคาของค่าบริการจัดส่งต้องมีความเหมาะสม การบริการที่ได้รับคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป ซึ่งสิ่งที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด (มีค่า 4.07) นั่นก็คือ พระเครื่องที่ได้รับคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป ดังนั้น ทางเพจพระเครื่องจะต้องคัดกรองหรือคัดเลือกพระที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และเหมาะสมกับราคา มาทำการแลกเปลี่ยนบูชาเพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปและเกิดความพึงพอใจสูงที่สุด

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเช่าบูชาในเพจพระเครื่องในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ซึ่งสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาด้านการบริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการและเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิด

ความพึงพอใจได้นั้น คือ การให้ความสำคัญในด้านคุณภาพการบริการ เช่น การบริการที่รวดเร็ว มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ เป็นต้น

ดังนั้นเมื่อคุณภาพที่ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ได้และเกิดความคุ้มค่านั้นเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการเป็นเหตุให้นำไปสู่ความภักดี ส่งผลให้มีการกลับมาใช้บริการซ้ำและเกิดการบอกต่อ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์วิทยาเขตวังไกลกังวล ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

วิรัลพัชร บุญคง. (2555). *กระบวนการตัดสินใจเช่าซื้อวัตถุมงคลออนไลน์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing, 60*(October), 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล ในพื้นที่ภาคกลางและภาคตะวันตก

Factors Affecting Customers Satisfaction on Service of Digital Asset Trading Center in Central and West Region

พิมพกานต์ ปานจินดา[1] และก้าวไกล วุฒิเสน[2]

Pimpakan Panjinda[1] and Kawklai Wuthisen[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาลัยเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: pimpakan.pan@outlook.rmutr.ac.th[1], kawklai@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล ในพื้นที่ภาคกลางและภาคตะวันตก โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 404 คน จากผู้ใช้บริการศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในพื้นที่ภาคกลางและภาคตะวันตก เพื่อตอบแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล ในพื้นที่ภาคกลางและภาคตะวันตก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน สกุลเงินดิจิทัล ศูนย์ซื้อขายสกุลเงินดิจิทัล

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer satisfaction of digital asset trading center in central and west region. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 404 from customers of digital asset trading center in central and west region to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer satisfaction of digital asset trading center in central and west region consisted of Customer expectations, Perceived quality, Perceived value and Image.

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, Cryptocurrency, digital asset trading center

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

สกุลเงินดิจิทัล หรือ คริปโทเคอร์เรนซี (cryptocurrency) อย่างบิทคอยน์ (Bitcoin) เป็นสกุลเงินใหม่ที่สร้างขึ้นจากกลไกคณิตศาสตร์ที่กำหนดจำนวนไว้จำกัด ต้องใช้ระบบคอมพิวเตอร์ถอดรหัส เพื่อนำเงินออกจากกลไก ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อลดการรวมของระบบการชำระเงินผ่านสถาบันการเงินให้สามารถกระจายไปยังผู้ใช้ในเครือข่ายสกุลเงินนั้น ๆ ได้ โดยใช้เทคโนโลยีบล็อกเชน (blockchain) ติดตามการเคลื่อนไหวของเงินแม้จะไม่มีตัวกลางและสามารถป้องกันการปลอมแปลงได้ด้วยการชำระ หรือโอนเงิน ซึ่งมีข้อดีที่รวดเร็ว ต้นทุนต่ำและปลอดภัย แต่ธนาคารกลางส่วนใหญ่ยังไม่รับรองว่าคริปโทเคอร์เรนซีที่เอกชนสร้างขึ้นสามารถใช้ชำระหนี้ได้ตามกฎหมาย คริปโทเคอร์เรนซีจึงทำหน้าที่ของเงินได้ไม่ครบเพราะยังไม่เป็นสื่อกลางในการชำระเงินและไม่ถูกใช้เป็นหน่วยกำหนดราคาสิ่งของอีกทั้งมูลค่ายังผันผวนมาก แต่ถ้าเป็นสกุลเงินดิจิทัลที่ธนาคารกลางออกใช้ (central bank digital currency: CBDC) จะมีคุณสมบัติของเงินที่ครบถ้วนเพราะมีมูลค่าแน่นอนใช้แทนสกุลเงินได้ตามกฎหมาย (ฐิติมา ชูเชิด, 2562, น.1)

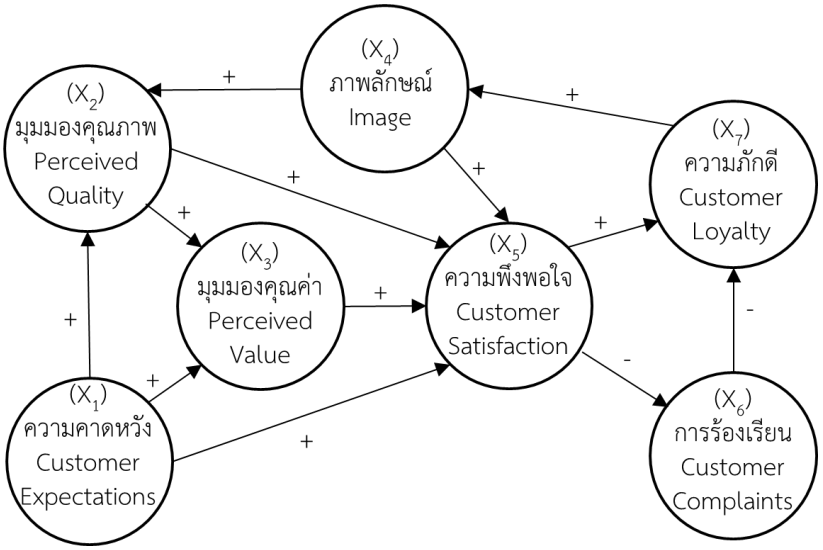
คริปโทเคอร์เรนซีได้รับความนิยมในหมู่คนไทยจำนวนมาก โดยคนไทยถูกจัดอันดับเป็นที่ 2 ของโลกในการเข้าถือครองคริปโทเคอร์เรนซี (Wearesocial, 2019) โดยในประเทศไทยมีศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลหลายแห่ง ซึ่งการซื้อขายสกุลเงินดิจิทัลทางเลือกของคนไทยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าการเข้าถือครองหรือซื้อขายส่วนใหญ่จะเป็นไปเพื่อการลงทุนหรือเก็งกำไร แต่ไม่มีหลักประกันใดรับรองว่าหากความนิยมในสกุลเงินดิจิทัลทางเลือก เช่น คริปโทเคอร์เรนซีและสเตเบิลคอยน์เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จะไม่ทำให้ร้านค้าต่าง ๆ ในไทยนำสกุลเงินดิจิทัลมาใช้เป็นสื่อในการชำระเงิน ถือเป็นการลดบทบาทของสกุลเงินทั่วไปที่ออกโดยรัฐบาล (สถาบันวิจัยป๋วย อึ้งภากรณ์, 2564, น.2-3)

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในพื้นที่ภาคกลางและภาคตะวันตก ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในพื้นที่ภาคกลางและภาคตะวันตก โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้าศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในเขตพื้นที่ภาคกลางและภาคตะวันตก โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน โดยปรับให้เหมาะสมสำหรับการนำมาใช้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในพื้นที่ ภาคกลางและภาคตะวันตก โดยประกอบด้วย 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า คือ ความคาดหวังของลูกค้า การรับรู้คุณภาพของสินค้า และการรับรู้คุณค่าของสินค้า ขณะเดียวกันมีอีก 2 ปัจจัยที่เป็นผลจากความพึงพอใจของลูกค้า คือ การร้องเรียน/แนะนำของลูกค้า และความภักดีในสินค้าหรือบริการ ส่วนผลของความพึงพอใจ คือ การร้องเรียน/แนะนำลูกค้า และความภักดีในสินค้าหรือบริการ เนื่องจากความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ดังนั้น การวัดความพึงพอใจจึงเป็นการวัดทัศนคติ หรือความรู้สึกของบุคคล กรอบแนวคิดที่ใช้ในงานวิจัยได้ประยุกต์จากงานของ ศรัญญา ตันติสัตยานนท์ (2562)

โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวังและภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพ

H_2: ความคาดหวังและมุมมองคุณภาพของผู้ใช้บริการศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณค่า

H_3: ความภักดีของผู้ใช้บริการศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อภาพลักษณ์

H_4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจ

H_5: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการร้องเรียน

H_6: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดี และการร้องเรียนของผู้ใช้บริการศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความภักดี

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากลูกค้าของศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในเขตพื้นที่ภาคกลางและภาคตะวันตก จำนวน 404 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

สกุลเงินดิจิทัล/ รายได้	ต่ำกว่า 15,000บาท	15,001-50,000บาท	50,001บาทขึ้นไป	รวม
Bitcoin	21	95	28	144
	14.58%	65.97%	19.44%	100.00%
Ethereum	18	53	12	83
	21.69%	63.86%	14.46%	100.00%
Doge	18	32	5	55
	32.73%	58.18%	9.09%	100.00%
อื่น ๆ	21	84	17	122
	17.21%	68.85%	13.93%	100.00%
รวม	78	264	62	404
	19.31%	65.35%	15.35%	100.00%

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในพื้นที่ภาคกลางและภาคตะวันตก มีการตอบแบบสอบถามสนใจลงทุน Bitcoin มากที่สุด 144 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 65.97 ถัดมาเป็นสกุลเงินอื่น ๆ 122 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 68.85 ถัดมาเป็นสกุลเงิน Ethereum 83 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 63.86 กลุ่มที่ตอบน้อยสุดคือ Doge 55 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001-50,000บาท คิดเป็นร้อยละ 58.18

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในพื้นที่ภาคกลางและภาคตะวันตก

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$
$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$
$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$
$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$
$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$
$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{6i} = การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.24 มีอายุ 25 - 30 ปี 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.44 มีสถานภาพโสด 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.14 กำลังศึกษาปริญญาตรีหรือจบการศึกษาปริญญาตรี 276 คน คิดเป็นร้อยละ 68.32 ประกอบอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจหรือพนักงานของรัฐ 136 คน คิดเป็นร้อยละ 33.66 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 50,000 บาท 264 คน คิดเป็นร้อยละ 65.35

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล จากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ

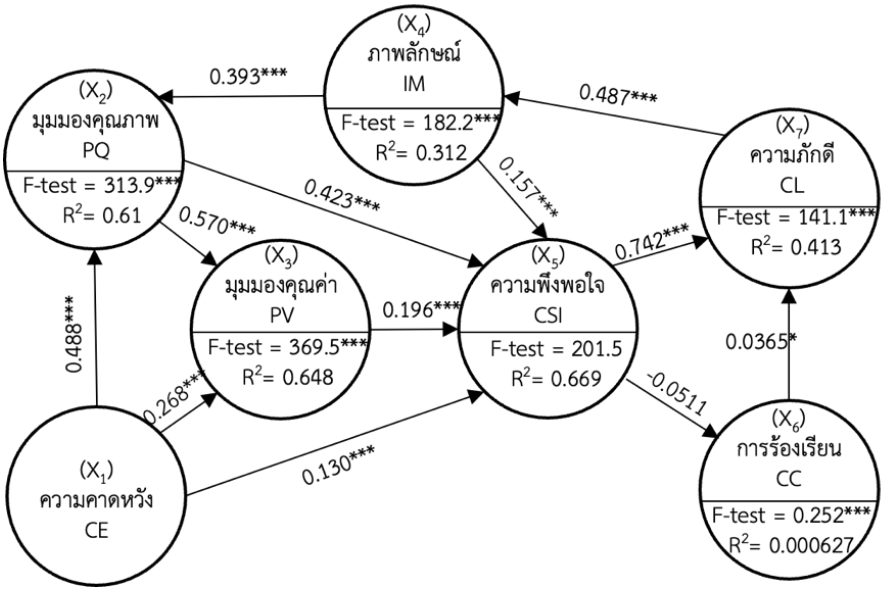
มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในพื้นที่ภาคกลางและภาคตะวันตก โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 3 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE	0.488*****	0.268*****		0.130*****		
PQ		0.570***		0.423***		
PV				0.196***		
IM	0.393***			0.157***		
CSI					-0.0511	0.742***
CC						0.0365*
CL			0.487*****			
Constant	0.0459	0.151****	0.437****	0.0552****	0.308***	0.170*****
N	404	404	404	404	404	404
rss	3.599	3.002	6.29	2.978	37.42	7.068
Log-	380.4	417	267.6	418.6	-92.63	244
F-test	313.9***	369.5***	182.2***	201.5	0.252***	141.1***
R2	0.61	0.648	0.312	0.669	0.00062777	0.413
Adj. R2	0.608	0.646	0.31	0.666	-0.00186	0.41

หมายเหตุ: CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CC = Customer Complaints, CL = Customer Loyalty

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวังและภาพลักษณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังและมุมมองคุณภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมมติฐานที่ 3 ความภักดี มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อภาพลักษณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมมติฐานที่ 4 ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่าและภาพลักษณ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการร้องเรียน ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สมมติฐานที่ 6 ความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การร้องเรียนมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในพื้นที่ภาคกลางและภาคตะวันตก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีจำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัยส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการ และปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ

การอภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในพื้นที่ภาคกลางและภาคตะวันตก ได้แก่ ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือ มุมมองคุณภาพ จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลให้ความสำคัญกับขั้นตอนการใช้งานเหมาะสมและรวดเร็วมากที่สุด ดังนั้นหากผู้ให้บริการศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลต้องการให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจสูงขึ้นจะต้องให้ความสำคัญกับการบริหารในเรื่องความเหมาะสมของขั้นตอนการใช้งาน ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อขายและเพิ่มความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณา อมรลักษณ์ปรีชา (2563) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการตัดสินใจซื้อมะพร้าวออร์แกนิคของผู้บริโภคในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลในพื้นที่ภาคกลางและภาคตะวันตกมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพ หากศูนย์ซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัลต้องการเพิ่มความพึงพอใจควรให้ความสำคัญกับคุณภาพของความเสถียรของระบบ ขั้นตอนการใช้เหมาะสมและรวดเร็ว ค่าธรรมเนียมเหมาะสม และการแก้ไขปัญหาระบบที่ดี

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

ฐิติมา ชูเชิด. (2562). *สกุลเงินดิจิทัล ใกล้ตัวเราแค่ไหน.* สืบค้นจาก http://www.bot.or.th

วรรณา อมรลักษณ์ปรีชา. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการตัดสินใจซื้อมะพร้าวออร์แกนิคของผู้บริโภคในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ใน *การประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 2* (น.1242-1249). นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

ศรัญญา ตันติสัตยานนท์. (2562). ดัชนีเปรียบเทียบระดับความภักดีของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่ง จากการใช้ระบบงานทะเบียนผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ตในมหาวิทยาลัย. ใน *การประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 1* (น.1029-1036). นครปฐม: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

สถาบันวิจัยป๋วย อึ้งภากรณ์. (2564). *สกุลเงินดิจิทัลของธนาคารกลางในระดับรายย่อย.* สืบค้นจาก http://pier.or.th

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอพพลิเคชันของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

Factors Affecting Customers Satisfaction of The Service User of The Application of a Commercial Bank Customer during the Coronavirus Outbreak in the Upper Southern Provinces

เกษร แสงสุข[1] และก้าวไกล วุฒิเสน[2]

Kesorn Saengsuk[1] and Kawklai Wuthisen[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: ksaengsuk@gmail.com[1], kawklai@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 419 คน จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน แอพพลิเคชัน ไวรัสโควิด-19

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer Satisfaction of the service user of the application of a commercial bank during the coronavirus outbreak in the upper southern provinces Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 419 from users of the application of commercial bank customers in the upper southern provinces to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer Satisfaction of the service

user of the application of a commercial bank customer during the coronavirus outbreak in the upper southern provinces consisted of Quality perspective, value perspective, and image

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, application, COVID-19

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ในอดีตถ้ากล่าวถึงการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน จะมีความสะดวกสบาย รวดเร็ว แต่หลายคนเชื่อว่าการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนมีความเสี่ยง เพราะอาจถูกโจรกรรมข้อมูลส่วนตัวได้ง่าย หากมีบุคคลอื่นนำสมาร์ทโฟนไปใช้ทำธุรกรรมทางการเงินอาจสูญเงินในบัญชีที่ผูกไว้ทั้งหมด (เสาวนิต อุดมเวชสกุล, 2557, น.20) แต่ในปัจจุบันการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน ดูเหมือนจะเป็นเทรนด์ใหม่ที่ตอบโจทย์ผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบันได้ดีที่สุด และผู้ให้บริการทางการเงินเองก็ตื่นตัวและตอบสนองความต้องการในการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์กันมากขึ้นเช่นกัน เรียกได้ว่าได้กลายมาเป็น New Normal ไปแล้ว (Donlaya C., 2563, p.45)

การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID – 19) ทำให้ผู้บริโภคปรับตัวสู่โลกดิจิทัลมากขึ้น เช่น การซื้อสินค้าชำระเงินออนไลน์ และวิถีการใช้ชีวิตของคนตลอดจนการทำธุรกิจต้องปรับเปลี่ยนอย่างมหาศาล ซึ่งเป็นผลพวงของมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม หรือ Social Distancing ทำให้หลายธุรกิจปรับโมเดลคิดบริการใหม่ ตอบโจทย์วิถีชีวิตประจำวันของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป

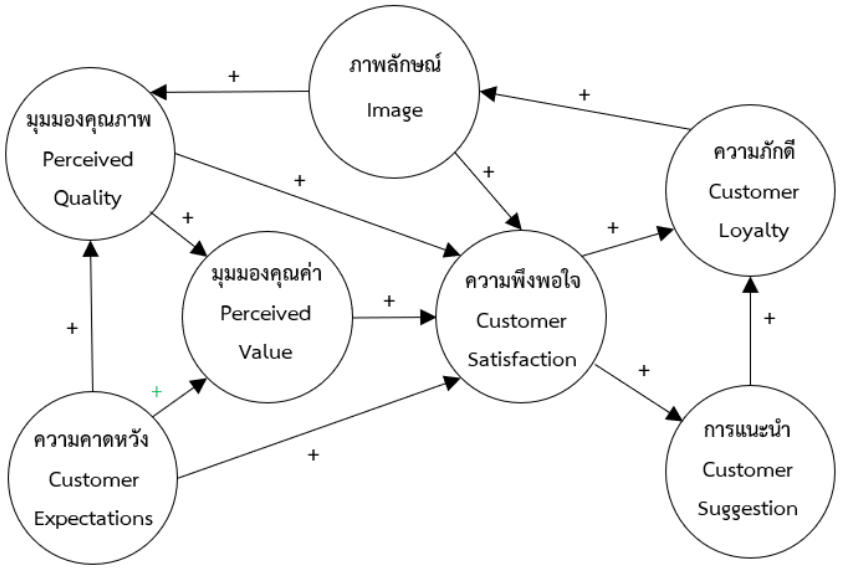
ในยุคโลกาภิวัตน์ปฏิเสธไม่ได้เลยว่าเทคโนโลยีมีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตเป็นอย่างมาก กล่าวคือยุคโลกาภิวัตน์เป็นยุคที่สามารถสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่เนื่องจากการเติบโตในด้านของเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้เกิดการแข่งขันด้านเทคโนโลยีเกิดการปรับตัวเพื่อ เพิ่มศักยภาพการแข็งขันรวมถึงธนาคารพาณิชย์ก็ได้นำเทคโนโลยีมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ของธนาคาร เพื่อให้ลูกค้ามีความสะดวก และรวดเร็ว สำหรับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking นั้นมีประโยชน์ต่อธนาคารและ ผู้ใช้บริการของธนาคารเอง ประโยชน์ของ Mobile Banking ต่อลูกค้า พบว่าสามารถลดระยะเวลาในการรอคิว และระยะเวลาในการเดินทางมาทำธุรกรรมที่สาขา นอกจากนี้พบว่า Mobile Banking ทำให้ผู้ใช้บริการ สามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือซึ่งสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่าปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน ดังนั้นงานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้บริการแอพพลิเคชัน เคพลัสของธนาคารกสิกรไทย ในเขตพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน ดัชนีวัดความพึงพอใจของผู้บริโภคที่สามารถเปรียบเทียบกันได้เป็นตัวแปรแฝงไม่สามารถประเมินและสร้างขึ้นได้อย่างตรงไปตรงมา ผู้วิจัยจำเป็นต้องใช้วิธีการวัด โดยใช้การสร้างดัชนีหลากหลายดัชนีเพื่อช่วยในการสร้างดัชนีวัดความพึงพอใจของผู้บริโภคที่สามารถเปรียบเทียบกันได้ การประเมินความพึงพอใจที่เป็นตัวแปรแฝงนั้นจำเป็นต้องประเมินทางอ้อมผ่านทางตัวแปรอื่น ๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาความพึงพอใจของแต่ละบุคคล รวมทั้งผลลัพธ์ที่สะท้อนออกมาจากความพึงพอใจโดย ความพึงพอใจเกิด จากต้นกำเนิดของความพึงพอใจ 3 ประการ ประกอบด้วย การรับรู้ในคุณภาพ การรับรู้ในคุณค่า ที่ ผู้บริโภคมีต่อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และความคาดหวังก่อนและหลังการบริโภค สินค้าหรือบริการ ปัจจัย ทั้งสามมีผลเชิงบวก ต่อความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการนั้น ๆ ผู้บริโภคที่มีการรับรู้ในคุณภาพสินค้า หรือบริการที่สูง จะมีความพึงพอใจที่สูงต่อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ผู้บริโภคที่มีการรับรู้ในคุณค่าของ สินค้าที่สูง ก็จะมีความพึงพอใจที่สูงต่อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ และในลักษณะเดียวกัน ผู้บริโภคที่มีความ คาดหวังและได้รับการตอบรับเป็นไปตามความคาดหวังจะมีความพึงพอใจที่สูงต่อสินค้าหรือบริการนั้น ๆ แนวคิดในการสร้างดัชนีวัดความพึงพอใจเริ่มต้นจากที่พัฒนาวิธีการสร้างดัชนีความพึงพอใจโดย การทดสอบแนวคิดด้วยวิธีการทดสอบจากข้อมูลจำลอง จากนั้นวิธีการดังกล่าว ได้ถูกนำมาประยุกต์ ทดลองใช้ในการสร้างดัชนีความพึงพอใจของประเทศสวีเดน ต่อมา ได้พัฒนาวิธีการและสร้างดัชนี ประเมินความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกาที่สามารถเปรียบเทียบได้ ทั้งเปรียบเทียบระหว่างบริษัท ระหว่าง อุตสาหกรรม ระหว่างภาคเศรษฐกิจ และระหว่างประเทศ โดยแนวคิดนี้ได้มีการประยุกต์ใช้ในการสร้าง ดัชนีความพึงพอใจอีกหลายประเทศ อาทิดัชนีความพึงพอใจของกลุ่มประเทศยุโรป ดัชนีความพึงพอใจ ของประเทศนอร์เวย์ ดัชนีความพึงพอใจของประเทศสเปน ดัชนีความพึงพอใจของประเทศ ดัชนีความพึง พอใจของประเทศฮ่องกงและดัชนีความพึงพอใจของประเทศสหรัฐอเมริกา เยอรมันนีและสวีเดน กรอบแนวคิดการสร้างดัชนีความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา (ACSI) (Fornell et. al., 1996, pp. 7 - 18) อธิบายว่า ความคาดหวังของลูกค้าจะเป็นปัจจัยที่กำหนด มุมมองต่อคุณภาพของสินค้าและบริการของลูกค้าและทั้งสองปัจจัยจะส่งผลต่อไปยัง มุมมองคุณค่าของสินค้าและบริการของลูกค้าโดยที่ ปัจจัยทั้งสามจะส่งผลต่อเนื่องไปยัง ความพึงพอใจโดยรวมของสินค้าและบริการของลูกค้า ที่จะสามารถ จัดทำต่อเป็นดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งหากลูกค้าพอใจก็จะส่งผลให้เกิดความภักดีต่อสินค้าและบริการลูกค้า แต่หากลูกค้าไม่พึงพอใจก็จะทำการแนะนำ ซึ่งจะส่งผลในเชิงลบต่อความภักดีต่อสินค้า และบริการจากลูกค้าด้วยเช่นกัน ความสัมพันธ์ดังกล่าว โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H_1: ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ มีผลต่อมุมมองคุณภาพ

H_2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H_3: ความภักดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์

H_4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

H_5: ความพึงพอใจ ส่งผลต่อการแนะนำ

H_6: ความพึงพอใจ และการแนะนำ ส่งผลต่อความภักดี

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้บริการผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จำนวน 419 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	**ใช้บริการแอปพลิเคชันของลูกค้าธนาคารพาณิชย์เพื่อซื้อสินค้าและบริการผ่านช่องทางใด**		**รวม**
	เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบออนไลน์	เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการผ่านร้านค้าทั่วไป	
ชาย	106	34	**140**
	75.71%	24.29%	**100%**
หญิง	229	50	**279**
	82.08%	17.92%	**100%**
รวม	**335**	**84**	**419**
	79.95%	**20.05%**	**100%**

จากตารางที่ 1 กลุ่มผู้ใช้บริการแอพพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างมีทั้งสิ้น 419 คน พบว่า กลุ่มที่มีการตอบคำถามมากที่สุด คือ กลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบออนไลน์ มีจำนวน 335 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 75.71 เพศหญิง จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 82.08 กลุ่มที่มีการตอบคำถามรองลงมาคือ ผู้ใช้บริการเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการผ่านร้านค้าทั่วไป จำนวน 84 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 24.29 เพศหญิง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 17.92

จะเห็นได้ว่า ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง มีจำนวน 279 คน นั่นอาจจะเป็นเพราะว่า เพศหญิงเป็นเพศที่มีการผู้ใช้บริการแอพพลิเคชันของธนาคารพาณิชย์ ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน มากที่สุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยสามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$
$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$
$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$
$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$
$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$
$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{6i} = การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เป็นเพศหญิง อายุ 18-24 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นนิสิต / นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท วงเงินสำหรับใช้จ่ายผ่านบริการ แอปพลิเคชันต่ำกว่า 10,000 บาท ความถี่ในการใช้บริการ ก่อน Covid-19 คือ น้อยกว่า 5 ครั้งต่อเดือน หลัง Covid-19 ประมาณ 5-10 ครั้งต่อเดือน ใช้บริการแอปพลิเคชันในช่วงก่อนและหลัง Covid-19 มากที่สุดคือ โอนเงินระหว่างบัญชี ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยที่ใช้บริการต่อครั้ง ในช่วงก่อน Covid-19 คือ 501 - 1,000 บาท หลัง Covid-19 คือ 1,001 - 5,000 บาท และ ใช้บริการแอปพลิเคชัน เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบออนไลน์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

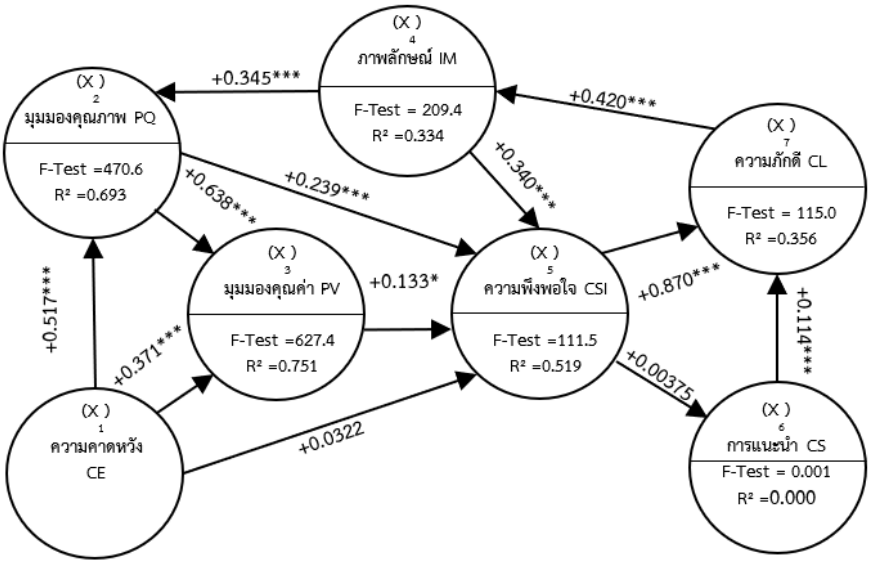
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน จากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในช่วงก่อนและหลังการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CC	CL
CE	0.517***	0.371***		0.0322		
PQ		0.638***		0.239***		
PV				0.133*		
IM	0.345***			0.340***		
CSI					0.00375	0.870***
CC						0.114***
CL			0.420***			
N	419	419	419	419	419	419
RSS	3.656	3.518	10.20	6.197	46.61	18.73
ll	398.8	406.9	183.8	288.2	-134.5	56.56
F-test	470.6	627.4	209.4	111.5	0.00162	115.0
r2	0.693	0.751	0.334	0.519	0.000	0.356
r2_a	0.692	0.750	0.333	0.514	-0.002	0.353
r2_p						

หมายเหตุ: CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CC = Customer Complaints, CL = Customer

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจมากที่สุด

การอภิปรายผล

ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ทางธนาคารต้องปรับปรุงแอปพลิเคชันให้มีความสะดวกในการใช้งานอยู่ตลอดเวลา พัฒนาระบบให้มีรูปแบบที่ทันสมัย ระบบต้องมีความถูกต้องแม่นยำและมีความปลอดภัยในการใช้งาน ดังนั้น ทางธนาคารควรเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานของแอปพลิเคชันให้มีความสะดวก รวดเร็ว มากที่สุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงที่สุด

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ผู้บริหารของธนาคารควรให้ความสำคัญกับมาตรฐานการประมวลผลที่รวดเร็วเป็นปัจจุบัน พัฒนาเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพ น่าเชื่อถือ มีความรวดเร็ว/ประหยัดเวลา จัดการด้านการบริหารคุณภาพความปลอดภัยของบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความปลอดภัยจากการใช้บริการและเชื่อมั่นในความปลอดภัยของการทำธุรกรรม

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

เสาวนิต อุดมเวชกุล. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการ M-Banking Application*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). คณะพาณิชย์ศาสตร์และ การบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

Donlaya, C. (2563). *ธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ คืออะไร มีรูปแบบการรับรองความปลอดภัยอย่างไรบ้าง?*. สืบค้นจาก https://www.moneywecan.com/online-money-transaction.

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing*, *60*(October), 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของรีสอร์ทแก่งกระจาน และ โฮมเสตย์

Factors Affecting Customers Decision to Revisit of Kaengkrachan and Homestay

ธรรมา ลอยพโยม[1] ก้าวไกล วุฒิเสน[2] ปฏิภาณ เหตระกูล[3] และชัชวาล แสงทองล้วน[4]

Thamma Loypayom[1] Kawklai Wuthisen[2] Patipan Hetrakul[3]

and Chatchawal Sangthongluan[4]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาลัยเขตวังไกลกังวล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77110

E-mail: pma.petchvarin@gmail.com[1], kawklai@hotmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของรีสอร์ทแก่งกระจาน และ โฮมสเตย์ โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน จาก นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการ เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของรีสอร์ทแก่งกระจานและโฮมสเตย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความพึงพอใจ ความภักดีและการร้องเรียน

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน การใช้บริการซ้ำ ความพึงพอใจ การให้บริการ

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer decision to revisit of Kaengkrachan and Homestay Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model and Revisit Decision. Stratified random sampling technique was applied to select 400 people customers to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Ordered Probit Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customers decision to revisit of Kaengkrachan andHomestay consisted of Customer Satisfaction, Customer Loyalty, and Customer Voice,

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, Decision to Revisit, Satisfaction, Services

บทนำ

ปัญหาการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ซึ่งเริ่มตั้งแต่ช่วงเดือนธันวาคม 2562 ส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวไทยและการท่องเที่ยวโลกอย่างมาก ทำให้การเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศหยุดชะงัก รวมถึงส่งผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในประเทศไทย และรายได้ธุรกิจท่องเที่ยว เช่น โรงแรม ร้านอาหาร และธุรกิจอื่น ๆ จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากธุรกิจเหล่านี้เป็นภาคส่วนที่ได้รับผลกระทบค่อนข้างรุนแรงจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 รวมถึงผลกระทบจากมาตรการต่าง ๆ ของภาครัฐ เช่น มาตรการปิดเมือง (ล็อกดาวน์) เพื่อควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาด ซึ่งมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ส่งผลทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติยกเลิกการเดินทางและการจองห้องพัก หน่วยงานต่าง ๆ ยกเลิกการจัดประชุมและสัมมนาที่โรงแรม ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้ของธุรกิจโรงแรมเป็นอย่างมาก

เมื่อประชาชนได้รับการฉีดวัคซีนจำนวนมากขึ้น และสถานการณ์โรคระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เริ่มคลี่คลายลง นักท่องเที่ยวชาวไทยเริ่มกลับมาใช้บริการ จะให้ความสำคัญด้านสุขอนามัย ความสะอาด การใช้บริการร่วมกัน ไม่แออัด เรียกได้ว่าพฤติกรรมนักท่องเที่ยวเปลี่ยนไปอย่างเห็นได้ชัดเจน ดังนั้น ผู้ประกอบการรีสอร์ทและโฮมสเตย์ จะต้องสร้างความเชื่อมั่น ความปลอดภัยต่อสุขภาพและบริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อประกอบในการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่จะเลือกใช้บริการรีสอร์ทและโฮมสเตย์

ตารางที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบประเภทธุรกิจและรูปแบบการบริการระหว่างรีสอร์ทและโฮมสเตย์

ประเด็น	รีสอร์ท	โฮมสเตย์
ดำเนินกิจการรูปแบบ	บริษัท	ครอบครัว
ราคาห้องพัก	1,500 บาท/ห้อง/คืน	คนละ 250 บาท
มีลานกางเต้นท์	ไม่มี	คนละ 100 บาท
ร้านกาแฟ	ไม่มี	มีบริการ
ที่มารายได้	ที่พักและอาหาร	ที่พักและอาหาร,ล่องเรือยาง,ร้านกาแฟ

ที่มา: ข้อมูลจากชมรมธุรกิจท่องเที่ยวแก่งกระจาน-ลุ่มน้ำเพชรบุรี 2564

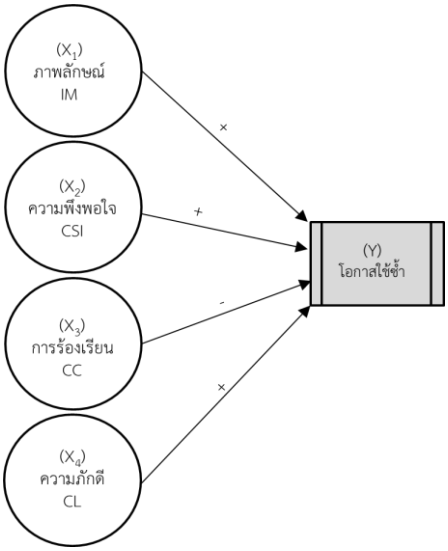
ด้วยสถานการณ์โรคระบาดของเชื้อไวรัลโควิด19 ในปัจจุบัน ทำให้พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเปลี่ยนไปมาก ด้านสุขอนามัย ลดความแออัด เข้าหาธรรมชาติมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องปรับตัว อีกทั้งการแข่งขันที่มากขึ้น ในกลุ่มรีสอร์ท,โฮมสเตย์และลานกางเต้นท์ ที่มีต้นทุนด้านค่าใช้จ่ายที่แตกต่างกันมาก ซึ่งกลุ่มรีสอร์ทจะมีค่าใช้จ่ายสูง เช่น ค่าแรงงาน ค่าไฟฟ้า ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่าง ๆ ส่วนกลุ่มโฮมสเตย์และลานกางเต้นท์ มีต้นทุนที่น้อยมาก เพราะทำกันในครอบครัว ค่าธรรมเนียมก็ไม่ต้องจ่ายเพื่อความอยู่

รอดของธุรกิจ จึงต้องมีกลยุทธ์ในการแข่งขันไม่ว่าจะเป็นการให้บริการ การตลาด กิจกรรมให้ลูกค้าในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการรีสอร์ทและโฮมสเตย์ของแก่งกระจาน เพื่อทราบว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้ซ้ำของรีสอรท์กับโฮมสเตย์ โดยหวังว่าข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงธุรกิจรีสอร์ทและโฮมสเตย์ ที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อการตัดสินใจกลับไปใช้บริการซ้ำของลูกค้าที่ใช้บริการรีสอร์ทและโฮมสเตย์ ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจกลับไปใช้บริการซ้ำของลูกค้ารีสอร์ทและโฮมสเตย์ โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้ารีสอร์ทและโฮมสเตย์ ในเขตภาคกลางตอนล่าง โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการตัดสินใจกลับไปใช้ซ้ำและได้ทำการสร้างแบบจำลองในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรีสอร์ทอำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ช่วงโควิด-19 ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ได้รับความนิยมว่าสามารถใช้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับมหภาค (Fornell et.Al.,1996, p7-18) ได้อธิบายไว้ว่าการตัดสินใจกลับไปใช้ซ้ำ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และ ความภักดี ส่งผลทางตรงกับการกลับไปใช้บริการซ้ำ ตรงกับงานวิจัย สุนิสา อ่วมอาบ และศิริพงษ์ สีใสไพร (2562, น.363) กล่าวว่าความพึงพอใจ การร้องเรียนและความภักดี คือปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณวิภา ทวิชศรีและศิริพงษ์ สีใสไพร (2562, น.387) ที่กล่าวว่า ลูกค้าภักดีจะกลับมาใช้บริการซ้ำ การแนะนำ ส่งผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำในเชิงบวก อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติยา ขวัญใจ (2559, น.40) กล่าวว่าการแนะนำบอกต่อทำให้มีความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันและการกลับไปใช้ซ้ำ

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H1: ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การร้องเรียน และความภักดี มีผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำ

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากลูกค้าของการเข้าพัก และเพศ ในเขตกลุ่มภาคกลางตอนล่าง จำนวน 400 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 2 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

การเข้าพัก	**เพศ**		**รวม**
	ชาย	**หญิง**	
ใช้เวลาเข้าพัก 1 คืน	119	182	301
	39.5%	60.5%	100%
ใช้เวลาเข้าพัก 2 คืน ขึ้นไป	47	52	99
	47.5%	52.5%	100%
รวม	**166**	**234**	**400**

จากตารางที่ 2 กลุ่มผู้ใช้บริการผู้ใช้บริการรีสอร์ทแก่งกระจาน อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ช่วงปัญหาโควิด-19 จำแนกตามเพศและใช้เวลาการเข้าพักจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างมีทั้งสิ้น 400 คน พบว่า กลุ่มที่มีการตอบคำถามมากที่สุด คือ ใช้เวลาเข้าพัก 1 คืน จำนวน 301 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 เพศหญิง จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 กลุ่มที่มีการตอบคำถามรองลงมา คือกลุ่ม ใช้เวลาเข้าพัก 2 คืน ขึ้นไป จำนวน 99 คน แบ่งเป็นเพศชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5% เพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5%

จะเห็นได้ว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง มีจำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 นั่นเป็นเพราะว่า เพศหญิงมีความสนใจในเรื่องการใช้บริการรีสอร์ทมากกว่าเพศชาย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับการตัดสินใจกลับไปใช้บริการซ้ำ

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ (Ordered Probit Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ดังนี้

$$I_i = \mathbf{X\beta} = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + \beta_4 X_{4i} + \varepsilon_i$$

$$y_i = 1 \quad if \qquad -\infty < I_i \le \mathbf{X\beta} + \tau_1,$$

$$y_i = 2 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \tau_1 < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{2} \tau_k,$$

$$y_i = 3 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{2} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{3} \tau_k,$$

$$y_i = 4 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{3} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{4} \tau_k,$$

$$y_i = 5 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{4} \tau_k < I_i \le \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{5} \tau_k,$$

$$y_i = 6 \quad if \quad \mathbf{X\beta} + \sum_{k=1}^{6} \tau_k < I_i \le \infty$$

และ $\mathbf{Prob}(y_i = k) = \Phi(I_i), \ k = 1, 2, \mathrm{K}, 6$

โดยที่ $X_{1i} =$ มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

$X_{2i} =$ ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

$X_{3i} =$ การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

$X_{4i} =$ ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

$Y_i =$ โอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำของผู้บริโภค คนที่ *i*

$\Phi(\cdot) =$ ฟังก์ชั่นการแจกแจงความน่าจะเป็นสะสมแบบปกติ

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood Estimation: MLE)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่าง 400 คน คือ ผู้ใช้บริการของรีสอร์ทแก่งกระจานและโฮมสเตย์ อำเภอแก่งกระจาน ถูกประเมินตามหลักประชากรศาสตร์ทั่วไป เช่น เพศ อายุ อาชีพ เป็นต้น

ผู้ใช้บริการรีสอร์ทแก่งกระจานและโฮมสเตย์ อำเภอแก่งกระจาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 39-54 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอาชีพ

รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจและพนักงานของรัฐ และมีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนระหว่าง 15,001-30,000 บาท ผู้ใช้บริการที่พักก่อนโควิด 1-3 ครั้งต่อปีและหลังโควิด ไม่เกิน 1 ครั้งต่อปี ส่วนใหญ่ใช้เวลาเข้าพัก 1 คืน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

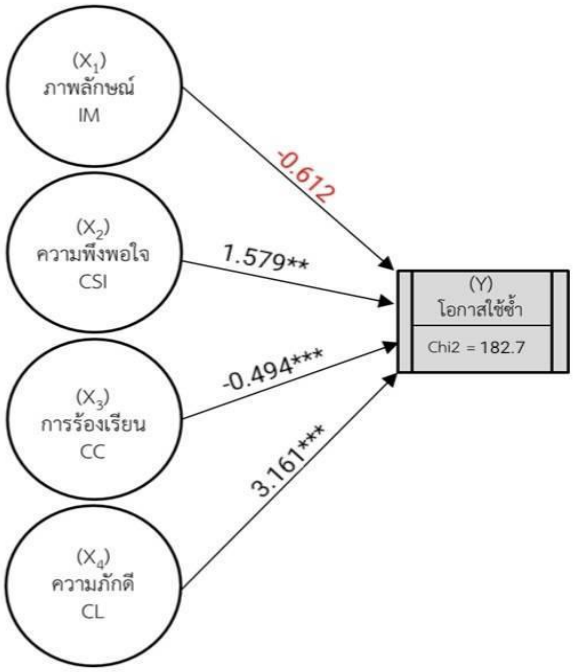
ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสกลับไปใช้บริการซ้ำของลูกค้าจากแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสกลับมาใช้ซ้ำ ประกอบด้วย ความพึงพอใจ ความภักดีและการร้องเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน แต่ปัจจัยด้านภาพลักษณ์จะไม่ส่งผลต่อโอกาสกลับมาใช้ซ้ำของการใช้บริการรีสอร์ทและโฮมสเตย์ อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ

	Revisit	
IM (X1)	**-0.612**	
CSI (X2)	1.579	**
CC (X3)	-0.494	***
CL (X4)	3.161	***
cut1	0.409	
cut2	1.439	***
cut3	1.881	***
cut4	2.716	***
N	400	
Log-likelihood	-609.3	
Chi-square Test	182.7	
Pseudo R2	0.130	

หมายเหตุ: IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CC = Customer Complaints, CL = Customer Loyalty, Revisit = โอกาสในการใช้ซ้ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการรีสอร์ทและโฮมสเตย์แก่งกระจานขึ้นอยู่กับความพึงพอใจ ความภักดี และการร้องเรียน ซึ่งความพึงพอใจ และความภักดีส่งผลในทางบวก แต่การร้องเรียนส่งผลในทางลบ ผลดังกล่าวสามารถตีความได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจและมีความภักดีต่อการให้บริการจะกลับไปใช้บริการรีสอร์ทและโฮมสเตย์ซ้ำ แต่ถ้าผู้ใช้บริการมีการร้องเรียนจะไม่กลับไปใช้บริการซ้ำ

สรุปผลการวิจัย

เมื่อนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาวิเคราะห์และสรุป พบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการกลับไปใช้บริการซ้ำของลูกค้าไปใช้บริการซ้ำของรีสอร์ทแก่งกระจานและโฮมเสตย์ ประกอบด้วย ความพึงพอใจ ความภักดีและการร้องเรียน โดยที่ ปัจจัย ความภักดี ส่งผลกระทบต่อโอกาสในการกลับมาใช้ซ้ำมากที่สุด ในขณะที่ภาพลักษณ์ ไม่ส่งผลต่อโอกาสในการกลับมาใช้บริการซ้ำ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจรีสอร์ทและโฮมสเตย์ในการดำเนินธุรกิจที่จะทำให้ลูกค้ากลับมาใช้ซ้ำ จากผลการวิจัย หากธุรกิจต้องการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต้องเพิ่มในเรื่องของความภักดี เนื่องจากมีค่ามากที่สุด ดังนั้นเพื่อให้มีผู้กลับมาใช้บริการซ้ำ จะต้องให้ความสำคัญในด้านการบริหารจัดการมีการบริการที่ดี ได้มาตรฐาน ลูกค้ามีความสะดวกสบาย ปลอดภัยและคุ้มค่ากับเงินที่จ่าย

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้องสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

กิตติยา ขวัญใจ. (2559). *ความพึงพอใจ ความไว้วางใจ ที่มีผลต่อความภักดีในการจองห้องพักโรงแรมทางออนไลน์ของลูกค้าในกรุงเทพมหานคร.* สาขาวิชาการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วรรณวิภา ทวิชศรี และศิริพงษ์ สีใสไพร. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการกลับไปใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการรถไฟเปรียบเทียบกับรถโดยสารปรับอากาศเส้นทาง สุราษฎร์ธานี-กรุงเทพมหานคร. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ "การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง"* 26 เมษายน 2562 (น. 384-389). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วังไกลกังวล.

สุนิสา อ่วมอาบ และศิริพงษ์ สีใสไพร. (2562). ความภักดีของผู้ใช้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน ศึกษา ธนาคารออมสินในจังหวัดเพชรบุรีและธนาคารออมสินในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ "การจัดการในยุคเทคโนโลยีนำการเปลี่ยนแปลง"* 26 เมษายน 2562 (น. 346-351). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วังไกลกังวล.

Fornell, C.F., Johnson, M.D., Anderson, E.W., Cha, J., & Bryant, B.E. (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing, 60*(October), 7-18.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง ในช่วงวิกฤตโควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting Acceptance of Mobile Banking Application in Covid-19 Crisis in Bangkok Metropolitan Region

นันทิชา พลายพงษา[1] และสุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต[2]

Nanthicha Plypongsa[1] and Suttipong Suwannasatit[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม 73170

E-mail: nanthicha.ply@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน ของผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน Krungsri Mobile Application (KMA) ในช่วงวิกฤตโควิด-19 โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จาก ทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 402 คน จากผู้ใช้แอปพลิเคชัน เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน Krungsri Mobile Application (KMA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย การรับรู้จำนวนผู้ใช้ การรับรู้จำนวนแพลตฟอร์มที่ใช้งาน การรับรู้ถึงองค์ประกอบที่สมบูรณ์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงการใช้งานง่าย การรับรู้ถึงผลประโยชน์การใช้บริการ การรับรู้ถึงความปลอดภัยในการใช้บริการ บรรทัดฐานจากบุคคลใกล้ชิด บุคคลที่ติดต่อด้วย บรรทัดฐานของสังคม และทัศนคติต่อเทคโนโลยี

คำสำคัญ: โควิด-19 ธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ตโฟน แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

Abstract

The purposes of this study were to determine factors affecting technology acceptance of Krungsri Mobile Application (KMA) in *COVID-19 Crisis.* Conceptual framework was based on Theory Reason Action, Technology Acceptance Model. Stratified random sampling technique was applied to select 402 application users to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected level of technology acceptance of Krungsri Mobile Applications (KMA) consisted of Perceived Number of Peers, Perceived Number of Cross Platform, Perceived Complement,

Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Attitudes towards Technology, Perceived Security, Descriptive Norm, Injunctive Norm and Subjective Norms.

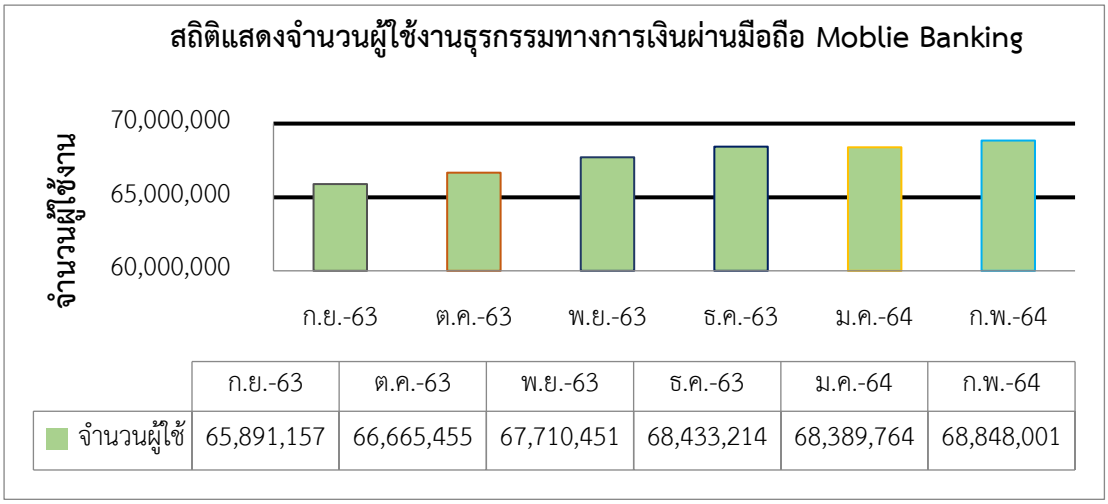
Keywords: COVID-19, mobile Banking, technology acceptance model

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

เนื่องจากในปัจจุบันนี้คนไทยต้องเผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ตั้งแต่ต้นปี 2563 ซึ่งจากการแพร่ระบาดนี้ก็ได้ส่งผลกระทบต่อสังคมโลก รวมถึงประเทศไทยก็ได้รับผลกระทบในหลากหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว การค้า การลงทุนทำให้การใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนและการดำเนินธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ รวมถึงนโยบายต่าง ๆ ของรัฐบาล เช่น การทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) ทำให้ประชาชนต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการใช้ชีวิตเข้าสู่โลกออนไลน์มากขึ้น จากจำนวนผู้ติดเชื้อที่เพิ่มสูงขึ้นทำให้เห็นว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดยังคงไม่ดีขึ้นสถาบันทางการเงินหลายแหล่งต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการหันมาให้บริการผ่านทางช่องทางออนไลน์มากขึ้น ดังนั้นผู้ใช้บริการเองก็ต้องเรียนรู้และเปิดใจยอมรับกับยุคสมัยและสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปจากเดิม

เมื่อการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด19 ยังอยู่กับสังคมไทยอีกนานทำให้การเดินทางไปทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารด้วยตัวเองนั้นมีความยากลำบากมากขึ้น จึงส่งผลให้การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ (Mobile Banking) นั้นได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้สถาบันทางการเงินต่าง ๆ จำเป็นต้องพัฒนาแอปพลิเคชันของตัวเองให้มีความแตกต่างจากคู่แข่งขันเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถึงขีดสุด และทำให้ผู้ที่สนใจใช้บริการเห็นว่าแอปพลิเคชันของเรานั้นดีกว่าคู่แข่งขันอย่างไร เพื่อดึงดูดให้เขามาสมัครใช้งานที่เรา ซึ่งทางธนาคารกรุงศรีอยุธยา ก็ได้มีช่องทางการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือโดยใช้ชื่อว่า “Krungsri Mobile Application (KMA)” แพลตฟอร์มทางการเงินบนมือถือที่เป็นมากกว่าแอปพลิเคชันทางการเงิน แต่คือศูนย์รวมทางการเงินของคนยุคใหม่ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ด้วยปลายนิ้ว เพื่อให้เรื่องเงินของคุณง่ายขึ้น เร็วขึ้น ครบในที่เดียว (http://Krungsri.co.th, 2564)



	ก.ย.-63	ต.ค.-63	พ.ย.-63	ธ.ค.-63	ม.ค.-64	ก.พ.-64
จำนวนผู้ใช้	65,891,157	66,665,455	67,710,451	68,433,214	68,389,764	68,848,001

รูปที่ 1 กราฟจำนวนของผู้ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ (Mobile Banking) ในช่วงเดือน ก.ย.63-ก.พ.64
ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย (2563, https://www.bot.or.th)

ด้วยเหตุผลจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด19 ทำให้ประชาชนต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงิน มาทำผ่านแอปพลิเคชันจึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้แอปพลิเคชัน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

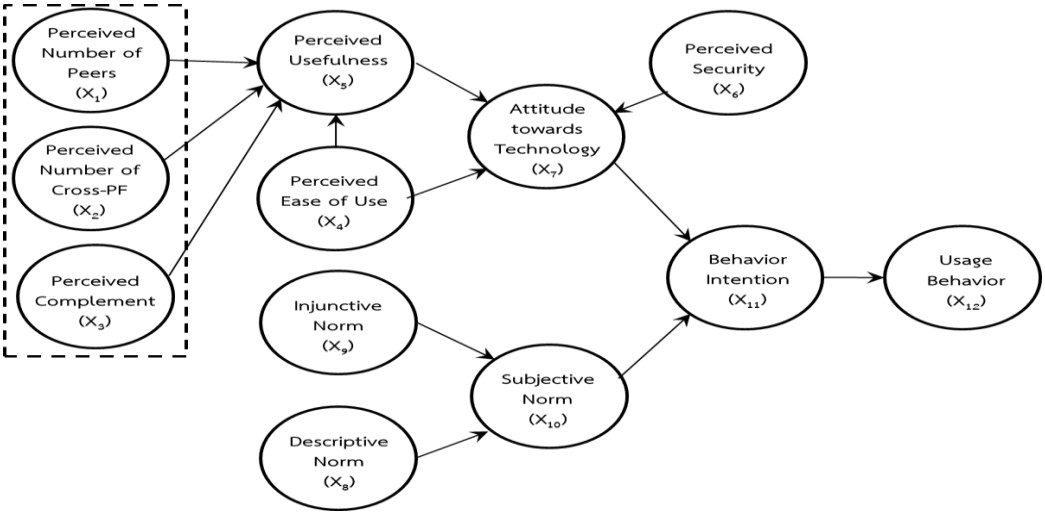
กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์มาจากทฤษฎีการกระทำแบบมีเหตุผล (Theory Reason Action) และทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) โดยแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) โดย Davis et al. (1989) นั้นเป็นทฤษฎีทางระบบสารสนเทศซึ่งเป็นแบบจำลองแสดงถึงการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของผู้บริโภค ซึ่งแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีนั้นได้มีการพัฒนามาจาก ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) (Ajzen & Fishbein, 1980) ซึ่งทฤษฎีนี้จะเป็นการทำนายพฤติกรรมของบุคคล โดยทฤษฎีนี้มีสมมติฐานที่ว่า มนุษย์เป็นผู้ที่มีเหตุผล ในการที่จะลงมือกระทำอะไรก็ตาม จะเป็นการเน้นในเรื่องของการอธิบายสาเหตุของความสนใจในพฤติกรรม

งานวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและการใช้งานแอปพลิเคชัน KMA ประกอบด้วย การรับรู้ถึงจำนวนผู้ใช้งาน (Perceived Number of Peers ; PNOP) การรับรู้จำนวนแพลตฟอร์มที่ใช้งาน (Perceived Number of Cross Platform; PNOC-PF) การรับรู้ถึงองค์ประกอบที่สมบูรณ์ในการใช้งาน(Perceived Complement; PC) การรับรู้ถึงการใช้งานง่าย (Perceived Ease of Use; PEOU) การรับรู้ถึงคุณประโยชน์จากการใช้บริการ (Perceived Usefulness; PU) การรับรู้ถึงความปลอดภัย

จากการใช้บริการ (Perceived Security; PS) ทัศนคติต่อเทคโนโลยี (Attitude towards Technology; ATT) บรรทัดฐานจากบุคคลใกล้ชิด (Descriptive Norm; DNorm) บรรทัดฐานจากบุคคลที่ติดต่อด้วย (Injunctive Norm; INorm) บรรทัดฐานทางสังคมที่อยู่โดยรอบ (Subjective Norm; SNorm) ความตั้งใจในการใช้บริการ (Behavior Intention; BI) พฤติกรรมการใช้งานที่เกิดขึ้นจริง (Usage Behavior; UB) ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์กันในลักษณะเชิงโครงสร้าง

กรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดของงานวิจัย

ที่มา: ประยุกต์มาจากทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีโดย Davis et al. (1989)

วิธีการศึกษา

วิธีการศึกษา ทำการเก็บและรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อใช้ในการสรุปผลการวิจัยในครั้งนี้

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้แอปพลิเคชัน KMA ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 402 คน โดยทำการรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) โดยกำหนดให้ในแต่ละกลุ่มต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า 30 คน

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง (คน)

ประสบการณ์การใช้ / อาชีพ	น้อยกว่า 6 เดือน	ตั้งแต่ 6 เดือน - 1 ปี	**รวม**
นักศึกษา/ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	45	53	**98**
อื่นๆ	73	231	**304**
รวม	**118**	**284**	**402**

จากตารางที่ 1 สามารถสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมี อาชีพนักศึกษา/อาชีพรับราชการ/อาชีพรัฐวิสาหกิจ โดยมีประสบการณ์ในการใช้งานน้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 45 คน และมีประสบการณ์ในการใช้งานตั้งแต่ 6 เดือน – 1 ปี จำนวน 53 คน กลุ่มอาชีพอื่น ๆ โดยมีประสบการณ์ในการใช้งานน้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 73 คน และมีประสบการณ์ในการใช้งานตั้งแต่ 6 เดือน – 1 ปี จำนวน 231 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล Likert Scale เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามตามปัจจัยต่าง ๆ ตามกรอบแนวคิดงานวิจัย และทำกรทดสอบความน่าเชื่อถือด้วย Cronbach Alpha ซึ่งแสดงผลการทดสอบความน่าเชื่อถือในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบความน่าเชื่อถือ Cronbach Alpha ของแบบสอบถาม

Item	Cronbach Alpha
การรับรู้ถึงจำนวนผู้ใช้งาน (PNOP)	0.8213
การรับรู้จำนวนแพลตฟอร์มที่ใช้งาน (PNOC-PF)	0.8356
การรับรู้ถึงองค์ประกอบที่สมบูรณ์ในการใช้งาน(PC)	0.8737
การรับรู้ถึงการใช้งานง่าย (PEOU)	0.8839
การรับรู้ถึงคุณประโยชน์จากการใช้บริการ (PU)	0.9113
การรับรู้ถึงความปลอดภัยจากการใช้บริการ (PS)	0.8682
ทัศนคติต่อเทคโนโลยี (ATT)	0.887
บรรทัดฐานจากบุคคลใกล้ชิด (DNorm)	0.9042
บรรทัดฐานจากบุคคลที่ติดต่อด้วย (INorm)	0.9328
บรรทัดฐานทางสังคมที่อยู่โดยรอบ (SNorm)	0.929
ความตั้งใจในการใช้บริการ (BI)	0.8656
พฤติกรรมการใช้งานที่เกิดขึ้นจริง (UB)	0.8802

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบความน่าเชื่อถือของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน KMA ทั้ง 12 ปัจจัย โดยผลการทดสอบค่า Cronbach Alpha มีค่ามากกว่า 0.7 ทุกปัจจัยแสดงให้เห็นว่าเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้มีความน่าเชื่อถือ

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยนี้ ใช้วิธีการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_5 = \beta_{5,0} + \beta_{5,1}X_1 + \beta_{5,2}X_2 + \beta_{5,3}X_3 + \beta_{5,4}X_4 + u_5$$

$$X_7 = \beta_{7,0} + \beta_{7,4}X_4 + \beta_{7,5}X_5 + \beta_{7,6}X_6 + u_7$$

$$X_{10} = \beta_{10,0} + \beta_{10,8}X_8 + \beta_{10,9}X_9 + u_{10}$$

$$X_{11} = \beta_{11,0} + \beta_{11,7}X_7 + \beta_{11,10}X_{10} + u_{11}$$

$$X_{12} = \beta_{12,0} + \beta_{12,11}X_{11} + u_{12}$$

โดยที่ X_1 = การรับรู้ถึงจำนวนผู้ใช้งาน (PNOP)

X_2 = การรับรู้จำนวนแพลตฟอร์มที่ใช้งาน (PNOC-PF)

X_3 = การรับรู้ถึงองค์ประกอบที่สมบูรณ์ในการใช้งาน (PC)

X_4 = การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (PEOU)

X_5 = การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี (PU)

X_6 = การรับรู้ถึงความปลอดภัย (PS)

X_7 = ทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี (ATT)

X_8 = บรรทัดฐานของคนใกล้ชิดหรือคนในครอบครัวและเพื่อนฝูง (DNorm)

X_9 = บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย (INorm)

X_{10} = บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบต่อการแสดงพฤติกรรม (SNorm)

X_{11} = ความตั้งใจในการใช้บริการ (BI)

X_{12} = พฤติกรรมการในใช้ที่เกิดขึ้นจริง (UB)

ผลการศึกษา

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน KMA ซึ่งทุกกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนที่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์จำนวน 402 คน ประกอบไปด้วย อาชีพนักศึกษา/อาชีพรับราชการ/อาชีพรัฐวิสาหกิจ โดยมีประสบการณ์ในการใช้งานน้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 45 คน และมีประสบการณ์ในการใช้งานตั้งแต่ 6 เดือน – 1 ปี จำนวน 53 คน กลุ่มอาชีพอื่น ๆ โดยมีประสบการณ์ในการใช้งานน้อยกว่า 6 เดือน จำนวน 73 คน และมีประสบการณ์ในการใช้งานตั้งแต่ 6 เดือน – 1 ปี จำนวน 231 คน

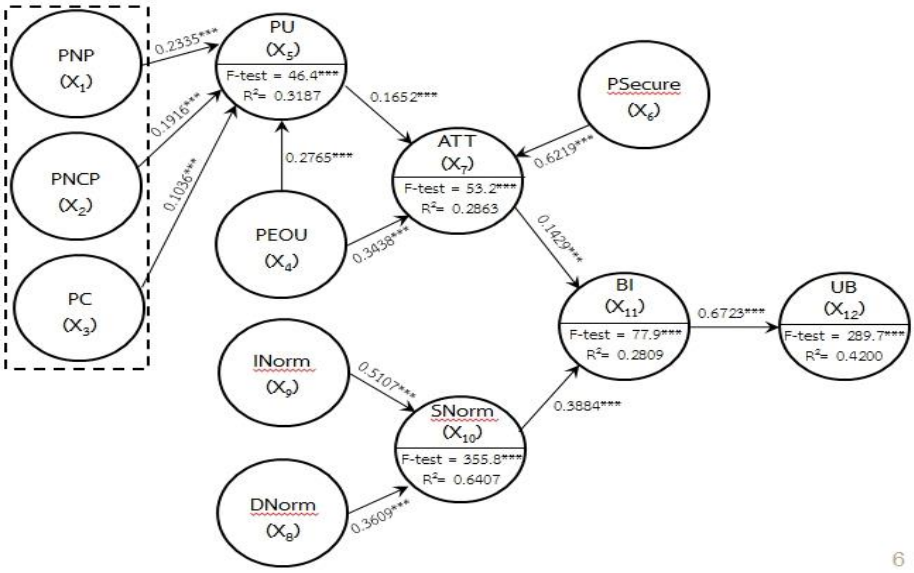
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้แอพพลิเคชั่นจากแบบสอบถาม โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

	(2) PU	(3) ATT	(4) SNorm	(5) BI	(6) BU
PNOP	0.2335***				
PNOCF	0.1916***				
PC	0.1036***				
PEOU	0.2765***	0.3438***			
PU		0.1652**			
PS		0.6219***			
ATT				0.1429***	
DNorm			0.3609***		
INorm			0.5107***		
SNorm				0.3884***	
BI					0.6723***
Constant	0.1784***	-0.2950***	0.0688***	0.3094***	0.2297***
N	402	402	402	402	402
rss	12.327	23.8992	16.8864	22.7215	19.7191
F	46.4227	53.2095	355.7847	77.9372	289.672
r2	0.3187	0.2863	0.6407	0.2809	0.42
r2_a	0.3118	0.2809	0.6389	0.2773	0.4186

จากการวิเคราะห์ผลในตารางที่ 3 สามารถอธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชน KMA ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นได้ดังรูปประกอบที่ 3 ต่อไปนี้



รูปที่ 3 แสดงผลจากการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยในรูปแบบตามกรอบงานวิจัย

จากรูปที่ 3 จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางตรงประกอบด้วย บรรทัดฐานทางสังคมที่อยู่โดยรอบและทัศนคติ ส่วนทางอ้อมนั้นประกอบไปด้วย การรับรู้ถึงจำนวนผู้ใช้งาน การรับรู้จำนวนแพลตฟอร์มที่ใช้งาน การรับรู้ถึงองค์ประกอบที่สมบูรณ์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงการใช้งานง่าย การรับรู้ถึงคุณประโยชน์จากการใช้บริการ การรับรู้ถึงความปลอดภัยจากการใช้บริการผ่านปัจจัยทัศนคติ ส่วนบรรทัดฐานจากบุคคลใกล้ชิดและบรรทัดฐานจากบุคคลที่ติดต่อด้วยจะผ่านปัจจัยบรรทัดฐานทางสังคมที่อยู่โดยรอบ

สรุปผลและอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชั่น Krungsri Mobile Application (KMA) คือ 1.) ทัศนคติต่อเทคโนโลยี ซึ่งแสดงให้เห็นว่าถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันจะส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน ในทางกลับกันถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อแอปพลิเคชันก็จะไม่ยอมรับและไม่ใช้งานแอปพลิเคชันนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการกระทำอย่างมีเหตุผล (TRA) ของ Ajzen และ Fishbein (1980) 2.) บรรทัดฐานของสังคมที่อยู่โดยรอบ เนื่องจากคนส่วนใหญ่จะทำตามคนที่อยู่รอบข้าง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีเกมของ Peyton Young (2015, p.359-387) ได้นิยามว่าเป็น "รูปแบบของพฤติกรรมที่บังคับตนเองภายในกลุ่ม"

สุดท้ายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน Krungsri Mobile Application (KMA) ทางอ้อมมีทั้งหมด 7 ปัจจัย ประกอบด้วย

1.) มุมมองการรับรู้จำนวนผู้ใช้งานแอพพลิเคชั่น (PNP) ซึ่งแสดงให้ว่าถ้ามีจำนวนของผู้ใช้งานมากก็จะทำให้มีความน่าเชื่อถือและนำไปสู่การใช้งานในอนาคต 2.) มุมมองการรับรู้จำนวนแพลตฟอร์ม (PNCP) ซึ่งเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้งานตัดสินใจเลือกให้งานแอปพลิเคชัน เพราะสามารถให้งานแอปพลิเคชันรวมกับแพลตฟอร์มอื่นได้ไม่ยุ่งยาก 3.) มุมมองการรับรู้ถึงองค์ประกอบที่สมบูรณ์ (PC) ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจใช้งานแอปพลิเคชัน เพราะผู้ที่ใช้งานต้องมองถือความสมบูรณ์ของทุกๆองประกอบของแอปพลิเคชันที่นำเสนอออกมาว่าครบตรงกับที่ผู้ใช้งานต้องการหรือไม่ ซึ่งปัจจัยทางอ้อมทั้ง 3 ปัจจัยที่กล่าวมาจะสอดคล้องกับทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ของ Davis et al. (1989) กล่าวถึงมนุษย์จะตัดสินใจทำอะไรจะเกิดจากกระบวนการเรียนรู้และใคร่ครวญผลที่จะได้รับจากการกระทำของตนก่อนเสมอ 4.) มุมมองการรับรู้ถึงการใช้งานง่าย (PEOU) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะตัดสินใจให้งานแอปพลิเคชัน ก่อนอื่นต้องทราบวิธีการใช้งานของแอปพลิเคชันก่อนจึงตัดสินใจเลือกหรือไม่เลือกให้งาน ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ Irene Govender และ Walter Sihlali (2014), p.52 ที่ว่าการรับรู้ถึงความง่าย (Perceived Ease of Use : PEOU) จะมีผลในเชิงบวกต่อการรับรู้คุณค่าและความตั้งใจใช้ของผู้ที่จะใช้ Mobile Banking 5.) มุมมองรับรู้ประโยชน์การใช้บริการ (PU) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคุณประโยชน์ที่จะได้รับจากการตัดสินใจใช้งานแอปพลิเคชันนั้นเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ผู้ใช้งานจะเลือกพิจารณาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย

เกี่ยวกับอิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์และความพึงพอใจที่มีต่อความน่าเชื่อถือของระบบ Mobile Banking (ลลิตา อุดรชัยนิตย์, 2562, น.48) 6.) บรรทัดฐานของบุคคลใกล้ชิด (DNorm) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคคลใกล้ชิดอย่างเช่น คนในครอบครัว จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking จะเห็นว่าในส่วนของปัจจัยเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงที่ผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะทำตาม คือญาติพี่น้อง มากที่สุด (ณัฐปภัสร์ ดาราพงษ์, 2560, น.56) 7.) บรรทัดฐานของบุคคลที่ติดต่อด้วย (INorm) ซึ่งแสดงให้ว่าผู้ที่จะตัดสินใจใช้แอปพลิเคชันส่วนหนึ่งมาจากบรรทัดฐานของบุคคลที่ผู้ใช้งานไปติดต่อด้วยซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ได้กล่าวในแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis (1989) และ Venkatesh และBala (2008) กล่าวถึง การยอมรับเทคโนโลยีของบุคคลเกิดจากปัจจัยด้านบรรทัดฐานแต่ละบุคคลเชื่อว่าการใช้งานเทคโนโลยีจะคล้อยตามคนรอบข้างที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะ

ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการสร้างเครือข่ายในการใช้งาน หมายความว่าพยายามสร้างแรงจูงใช้ให้ใช้งานร่วมกันเป็นกลุ่ม ครอบครัว หรือสถาบันต่าง ๆ โดยให้สิทธิพิเศษในการใช้งานในรูปแบบส่วนลดค่าบริการต่าง ๆ หรือเป็นรางวัลตอบแทนการแนะนำผู้ใช้บริการ ทั้งในการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการและการรักษาผู้ใช้บริการเดิม และที่ขาดไปไม่ได้ คือ การพัฒนาและรักษาระดับคุณภาพของการบริการให้ดี ไม่ว่าจะเป็นด้านความปลอดภัยในการใช้บริการหรือการใช้งานที่ง่ายไม่ยุ่งยาก เพื่อจูงใจผู้ใช้บริการรายใหม่ในขณะเดียวกันก็ต้องรักษาลูกค้าปัจจุบันด้วย

สุดท้ายผู้ประกอบการยังควรให้ความสำคัญกับการรับรู้ในด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ ผ่านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อต่าง ๆ เช่น ด้านความปลอดภัย อาจจะมีความร่วมมือกับบริษัทที่มีชื่อเสียงด้านความปลอดภัยหรือมีมาตรฐานความปลอดภัยที่ทั่วโลกยอมรับ หรือ ด้านการใช้งานอาจจะใช้การรีวิวการใช้บริการผ่านสื่อทางโซเชี่ยล เช่น youtubeและfacebook เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ คณาจารย์ทุกท่าน ที่สนับสนุนการดำเนินการวิจัยนี้

บรรณานุกรม

กระทรวงสาธารณสุข. (2564). *สถิติจำนวนผู้ติดเชื้อไวรัสโควิด-19* . สืบค้นจาก: https://www.moph.go.th.

ณัฐปภัสร์ ดาราพงษ์ (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking*. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ.

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). (2564). *ข้อมูลทั่วไปของกิจการ.* สืบค้าจาก: https://www.krungsri.com/th/personal.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). *สถิติจำนวนผู้ที่ทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสมาร์ตโฟน*. สืบค้นจาก: https://www.bot.or.th/App/BTWS_STAT/statistics/BOTWEBSTAT.

ผู้จัดการออนไลน์. (2564). *สถิติจำนวนผู้ติดเชื้อในประเทศไทยจากการรายงานข้อมูลของกระทรวงสาธารณสุข*. สืบค้นจาก: https://mgronline.com/infographic/detail/9640000040503.

ลลิตา อุดรชัยนิตย์ (2562). *อิทธิพลของการรับรู้ถึงประโยชน์และความพึงพอใจที่มีต่อความน่าเชื่อถือ. ของระบบ Mobile Banking*. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

Ajzen, I., and Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior. New Jersey: Prentice-Hall.*

F.D. Davis (1989), Perceived Usefulness', *Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly*, 319-339.

Irene, G., Walter, S., (2014). *A Study of Mobile Banking Adoption among University Student Using an Extended TAM*, 18, 102-115.

Peyton, Y., (2005). วิวัฒนาการของบรรทัดฐานทางสังคม. *Annual Review of Economics*, *7*(1), 359– 387.

Venkatesh, V., & Bala, H, (2008). Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions*. Decision Science, 39(2)*, 273–315.

ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชั่นอีเพย์เมนต์ช่วงการระบาดโควิด-19 ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting Customer Satisfaction in Using E-payment Application during the Covid-19 Crisis in Bangkok Metropolitan Region

ปรวุฒิ มงคลศิลป์[1] และสุทธิพงษ์ สุวรรณสาธิต[2]

Porawut Mongkonsin[1] and Suttipong Suwannasatit[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

วิทยาเขตศาลายา จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: porawutmon@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ Application e-payment โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของผู้บริโภคของอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 527 คน จาก ผู้ใช้บริการเพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ Application e-payment อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า การรับรู้ความหลากหลายและการรับรู้กับความเติมเต็มในประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: Application E-payment โควิด 19 แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของผู้บริโภคของอเมริกัน

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer satisfaction on Application E-payment. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 527customers to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer satisfaction on Application E-payment consisted of Loyalty, Satisfaction, Image, Perceived Quality, Perceived Value, Perceived Number of Cross – PF and Perceived Complement

Keywords: Application E-payment , COVID-19 , American Customer Satisfaction Index Model

บทนำ

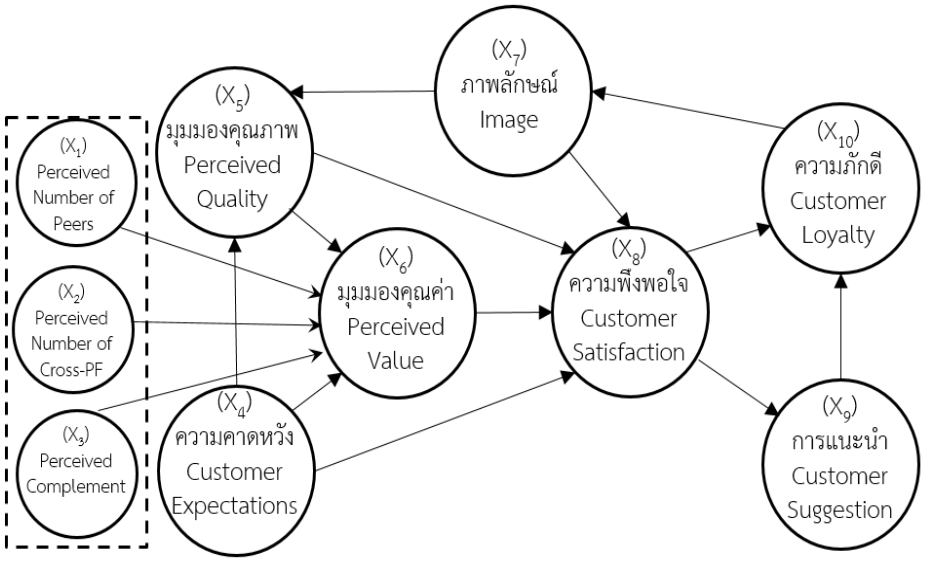
การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)ที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน เกิดผลกระทบอย่างหนักต่อระบบการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในทุก ๆ ด้านทั้งด้านระบบเศรษฐกิจ และสังคม ทำให้วิถีชีวิตในแต่ละวันของคนเปลี่ยนแปลงไปอย่างเห็นได้ชัด ผู้คนหันมาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิตไม่ว่าจะเป็นการทำงาน การรับประทานอาหาร หรือแม้กระทั่งการสั่งสินค้าและการจ่ายเงินทางออนไลน์เป็นหลัก ส่งผลให้ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) มีมูลค่าตลาดพุ่งสูงถึง 4.02 ล้านล้านบาทในปี 2562 หรือเติบโตขึ้นร้อยละ 6.91 และคาดว่ามูลค่าตลาดรวมจะเติบโตขึ้นแบบก้าวกระโดดในปี 2564 - 2565 (สำนักงานพัฒนาทางธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, www.etda.or.th) ตอนนี้ผู้บริโภคได้ปรับตัวสู่โลกดิจิทัลมากขึ้น เช่น การซื้อสินค้าและชำระเงินออนไลน์ ฯลฯ ซึ่งเป็นผลพวงจากมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม ขณะที่ผู้บริโภคบางส่วนเลี่ยงการใช้เงินสดในการจับจ่ายใช้สอย จึงเกิดการเปลี่ยนแปลงในการเลือกช่องทางการชำระเงิน ดังนั้นหากมองธุรกิจผ่านข้อมูลการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Payment จากการศึกษาของธนาคารแห่งประเทศไทย (2020) ถึงพฤติกรรมการชำระเงินของคนไทย พบว่า แม้คนไทยยังนิยมใช้เงินสด แต่การใช้ e-Payment ก็มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นและเติบโตอย่างก้าวกระโดดโดยเฉพาะในช่วง 2 – 3 ปีที่ผ่านมา โดยปริมาณการใช้ e-Payment เพิ่มขึ้นกว่า 3 เท่า จาก 49 ครั้งต่อคนต่อปีในปี 2559 และเพิ่มเป็น 151 ครั้งต่อคนต่อปีในปี 2563 ทำให้การใช้ e-Payment ของคนไทยในช่วงที่ผ่านมาเพิ่มขึ้นจากระดับปกติจากธุรกรรมอินเตอร์เน็ตและโมบายแบงก์กิ้งที่ขยายตัวสูงขึ้นกว่า 72% (เม.ย. 63) และคาดว่าในระยะข้างหน้าการใช้งานยังคงเติบโตอย่างก้าวกระโดด ดังนั้นการตื่นตัวของร้านค้าและธุรกิจ กับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของผู้บริโภคที่กำลังเป็นที่นิยมกับ Application e-Payment ทั้งนี้ True Money Wallet คือแอปพลิเคชั่นอีวอลเล็ท หรืออีกชื่อก็คือ e-Payment ที่ได้รับความนิยมสูงสุดที่ช่วยอำนวยความสะดวกและทำให้การใช้จ่ายเป็นเรื่องง่าย อีกทั้งตอบโจทย์กับทุกไลฟ์สไตล์ นอกจากนี้ True Money ยังมีเครือข่ายตัวแทนที่ครอบคลุมในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รวมถึงการบริการรับชำระเงินแบบออฟไลน์ทั้งหมดนี้เพื่อมอบความสะดวกสบายในการทำธุรกรรมทางการเงินให้กับหลายล้านคนเพื่อก้าวล้ำไปสู่ชีวิตที่ดียิ่งขึ้น

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการ Electronic payment จะต้องเผชิญกับการแข่งขันที่เกิดขึ้นในอนาคตอย่างแน่นอน ดังนั้นเพื่อต้องการรักษาฐานลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเดิมขององค์กรไว้ รวมทั้งการเพิ่มจำนวนผู้ใช้ พร้อมทั้งต้องการหาผู้ใช้รายใหม่ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้ Application e-Payment True Money Wallet ในเขตกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑลกับสถานการณ์ช่วงของการระบาดโควิด 19

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกันในการศึกษาความพึงพอใจในการใช้ Application e-Payment ช่วงการระบาดโควิด-19 ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยดังรูปที่ 1

งานวิจัยนี้จะทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ Application e-Payment ช่วงการระบาดโควิด-19 ประกอบด้วยการรับรู้กับจำนวนของร้านค้าของผู้ใช้ (Perceived Number of Peer; PNP) การรับรู้กับความหลากหลาย (Perceived Number of Cross-PF; PNCP) การรับรู้กับการใช้งานในประสิทธิภาพ (Perceived Complement; PC) ความคาดหวังของผู้ใช้ (Customer Expectations; CE) มุมมองต่อคุณภาพของผู้ใช้ (Perceived Quality; PQ) มุมมองต่อความคุ้มค่าของผู้ใช้ (Perceived Value; PV) ภาพลักษณ์ของผู้ใช้ (Image; IM) ความพึงพอใจของผู้ใช้ (Customer Satisfaction; CS) ความภักดีของผู้ใช้ (Customer Loyalty; CL) การแนะนำของผู้ใช้ (Customer Suggestion; CSG) โดยปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์กันในลักษณะเชิงโครงสร้าง ซึ่งแสดงในรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย โดยประยุกต์ใช้แบบจำลอง American Customer Satisfaction Index Model (Conceptual Model)

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ไม่เจาะจง โดยทำการแบ่งกลุ่มตามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 527 คน ระหว่างอายุกับประสบการณ์ในการใช้ Application e-Payment True Money Walletช่วงการระบาดโควิด-19 โดยกำหนดให้ในแต่ละกลุ่มมีจำนวนไม่น้อยกว่า 30 คน เพื่อให้มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	ประสบการณ์ในการใช้ Application e-payment True Money Wallet ช่วงการระบาด COVID-19 (คน)			
	น้อยกว่า 1 เดือน	1 - 3 เดือน	มากกว่า 3 เดือน	**รวม**
Gen Z	38	31	54	123
	30.90%	25.20%	43.90%	100%
Gen Y , X , Baby Boom	126	95	183	404
	31.19%	23.51%	45.30%	100%
รวม	164	126	237	527
	31.12%	23.91%	44.97%	100%

จากตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 527 กลุ่มตัวอย่าง ของผู้ที่ใช้บริการApplication e-Payment True Money Wallet โดยกลุ่มตัวอย่างสามารถเป็นตัวแทนของประชากรได้ ซึ่งแบ่งเป็น ดังนี้ ผู้ใช้กลุ่ม Gen Z ส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์ในการใช้ มากกว่า 3 เดือน ส่วนกลุ่ม Gen Y, Gen X และ Baby Boom ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้ มากกว่า 3 เดือน เช่นกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามออนไลน์เก็บรวบรวมข้อมูลและใช้Likert Scale เพื่อวัดความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามสุดท้ายทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือด้วยการวิเคราะห์ Cronbach Alpha ซึ่งแสดงไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ Cronbach Alpha ของแบบสอบถาม

Items	Cronbach Alpha
การรับรู้กับจำนวนของร้านค้าของผู้ใช้ (PNP)	0.887
การรับรู้กับความหลากหลาย (PNCP)	0.919
การรับรู้กับการใช้งานในประสิทธิภาพ (PC)	0.911
ความคาดหวังของผู้ใช้ (CE)	0.917
มุมมองต่อคุณภาพของผู้ใช้ (PQ)	0.911
มุมมองต่อความคุ้มค่าของผู้ใช้ (PV)	0.908
ภาพลักษณ์ของผู้ใช้ (IM)	0.909
ความพึงพอใจของผู้ใช้ (CS)	0.921
การแนะนำของผู้ใช้ (CSG)	0.916
ความภักดีของผู้ใช้ (CL)	0.870

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบความน่าเชื่อถือของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ Application e-Payment ช่วงการระบาดโควิด-19 โดยผลการทดสอบค่า Cronbach Alpha มีค่ามากกว่า 0.7 ทุกปัจจัยแสดงให้เห็นว่าเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้มีความน่าเชื่อถือ

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ (Ordered Probit Model) เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ดังนี้

สมการตามกรอบแนวคิด ACSI+3

$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{4i} + \beta_{52}X_{7i} + \varepsilon$$

$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{61}X_{1i} + \beta_{62}X_{2i} + \beta_{63}X_{3i} + \beta_{64}X_{4i} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon$$

$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{71}X_{10i} + \varepsilon$$

$$X_{8i} = \beta_{80} + \beta_{81}X_{4i} + \beta_{82}X_{5i} + \beta_{83}X_{6i} + \beta_{84}X_{7i} + \varepsilon$$

$$X_{9i} = \beta_{90} + \beta_{91}X_{8i} + \varepsilon$$

$$X_{10i} = \beta_{100} + \beta_{101}X_{8i} + \beta_{102}X_{9i} + \varepsilon$$

โดยที่

X_1 =การรับรู้กับจำนวนของร้านค้าของผู้ใช้ (PNP)

X_2 = การรับรู้กับความหลากหลาย (PNCP)

X_3 = การรับรู้กับการใช้งานในประสิทธิภาพ (PC)

X_4 = ความคาดหวังของผู้ใช้ (CE)

X_5 = มุมมองคุณภาพของผู้ใช้ (PQ)

X_6= มุมมองคุณค่าของผู้ใช้ (PV)

X_7 = ภาพลักษณ์ของผู้ใช้ (IM)

X_8= ความพึงพอใจของผู้ใช้ (CS)

X_9 = การแนะนำของผู้ใช้ (CSG)

X_{10} = ความภักดีของผู้ใช้ (CL)

ผลการศึกษา

ผลการศึกษางานวิจัยโดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 527 คน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล นำไปสู่ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ Application e-PaymentTrue Money Wallet พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประกอบด้วย ภาพลักษณ์ มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และความคาดหวัง ตามลำดับ โดยแสดงผลได้ดังตารางที่ 3 ต่อไปนี้

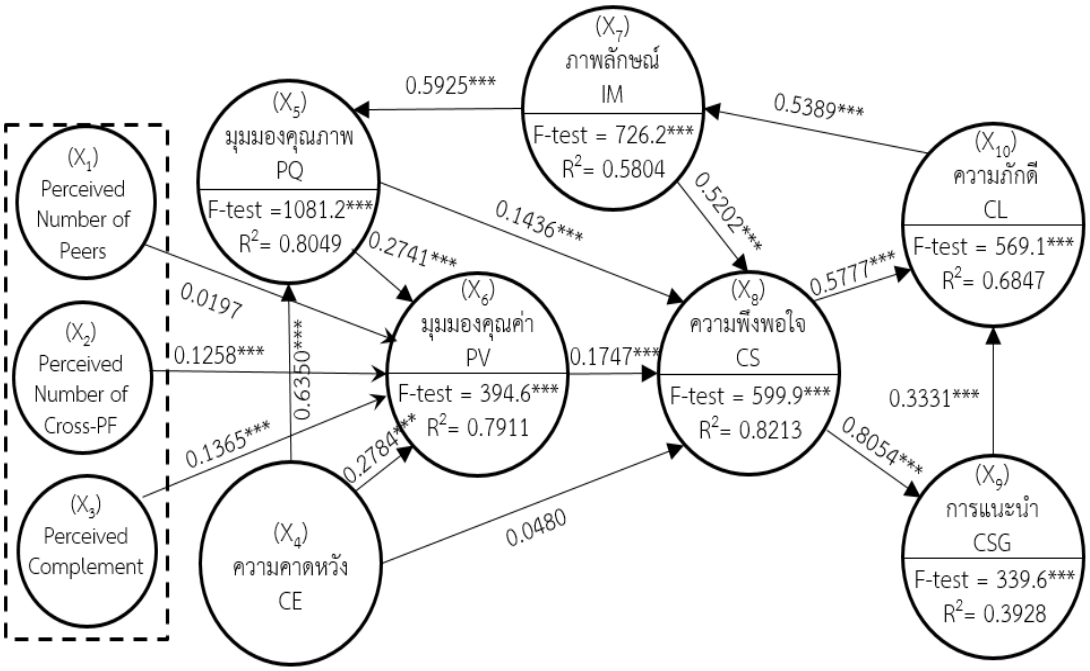
ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

	(2) PQ	(3) PV	(4) IM	(5) CS	(6) CSG	(7) CL
PNP		0.0197				
PNCP		0.1258***				
PC		0.1365***				
CE	0.6350***	0.2784***		0.0480		
PQ		0.2741***		0.1436***		
PV				0.1747***		
IM	0.5925***			0.5202***		
CS					0.8054***	0.8607***
CSG						0.3331***
CL			0.5389***			
Constant	-0.2359***	0.1604***	0.4113***	0.1081***	0.1096***	-0.2178***
N	527.0000	527.0000	527.0000	527.0000	527.0000	527.0000
rss	4.8949	3.1271	5.9422	2.4980	14.0209	8.9214
ll	485.1402	603.2072	434.0501	662.3992	207.8412	326.9709
F	1081.2131	394.5889	726.1941	599.9442	339.5598	569.0538
p	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
chi2						
r2	0.8049	0.7911	0.5804	0.8213	0.3928	0.6847
r2_a	0.8042	0.7891	0.5796	0.8200	0.3916	0.6835
r2_p						

**หมายเหตุ การรับรู้กับจำนวนของร้านค้าของผู้ใช้ (PNP), การรับรู้กับความหลากหลาย (PNCP), การรับรู้กับการใช้งานในประสิทธิภาพ (PC), ความคาดหวัง (CE), มุมมองคุณภาพ (PQ), มุมมองคุณค่า (PV), ภาพลักษณ์ (IM), ความพึงพอใจ (CS), การแนะนำ (CSG), ความภักดี (CL),

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง สามารถแสดงให้สอดคล้องกับกรอบงานวิจัยตามรูปที่ 2



รูปที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยแสดงในรูปแบบของกรอบแนวคิด

ที่มา : รวบรวมผลโดยผู้วิจัย

จากรูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรียงลำดับจากมากที่สุดได้ดังนี้ 1) ภาพลักษณ์ 2) มุมมองคุณค่า 3) มุมมองคุณภาพ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลทางอ้อมประกอบด้วย การรับรู้กับความหลากหลาย (PNCP) และการใช้งานในประสิทธิภาพ (PC)

สุดท้ายความพึงพอใจส่งผลต่อ การแนะนำและความภักดีในขณะที่ความภักดีก็มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการที่มีต่อ Application e-payment True Money Wallet อีกด้วย

สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ

สรุปผล อภิปราย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ Application e-payment True Money Wallet ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า

ภาพลักษณ์ มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการต้องการใช้บริหารที่ทำให้บุคคลอื่น มองว่าตนเองเป็นคนทันสมัยหรือเป็นที่ยอมรับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรสุมิตร เจียมบุญศรี (2561) ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์ Mitsu Auto Art พบว่า ภาพลักษณ์มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ และส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์ Mitsu Auto Art

มุมมองคุณภาพ มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการต้องการความสะดวก ความถูกต้องชัดเจน ความปลอดภัยและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธันยพร ตู้จินดา (2561, น. 68 – 69) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ศูนย์บริการโตโยต้าเค มอเตอร์สาขาเพชรเกษม

มุมมองคุณค่า มีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการต้องการประหยัดเวลาในการชำระเงิน ความปลอดภัย และลดความเสี่ยงช่วงการแพร่ระบาดโควิด-19 ของผู้ใช้บริการ Application e-payment True Money Walletซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนจิรา ภาคบุบผา (2562, น. 59) ได้ศึกษาการวิเคราะห์คุณภาพการบริการ การรับรู้คุณค่าตราสินค้า และค่านิยมทางสังคมที่ส่งผลต่อการยอมรับในตัวสินค้าและการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า ในเขตกรุงเทพมหานคร

สุดท้ายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่งผลในเชิงบวกต่อการแนะนำ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการถ้าชอบหรือพึงพอใจในบริการแล้ว ถ้ามีปัญหาในการใช้บริการจะพยายามให้ข้อมูลเสนอแนะกับผู้ให้บริการเพื่อหวังจะให้ผู้ให้บริการปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น และยังส่งผลในเชิงบวกต่อความภักดี แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการถ้าชอบหรือพึงพอใจในบริการแล้ว จะใช้บริการต่อไปในอนาคตหรืออาจจะช่วยแนะนำคนรอบข้างให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้นอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

ผู้ประกอบการควรจะเน้นสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการใช้งานและความปลอดภัย โดยการนำเสนอผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ด้านความปลอดภัยอาจจะมีความร่วมมือกับบริษัทที่มีชื่อเสียงด้านความปลอดภัยหรือมีมาตรฐานความปลอดภัยที่ทั่วโลกยอมรับ ส่วนการใช้งานอาจจะใช้การรีวิวการใช้บริการผ่านสื่อทางโซเชี่ยล เช่น youtube และ facebook เป็นต้น ในขณะเดียวกันต้องพัฒนาการให้บริการให้สะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัยอย่าให้ด้อยกว่าคู่แข่ง รวมไปถึงการกำหนดราคาค่าบริการต้องให้เหมาะสมกับบริการที่ลูกค้าจะได้รับด้วยอย่าให้สูงมากจนลูกค้ารู้สึกว่าไม่ใช้บริการเพราะราคาสูงไป

สุดท้ายผู้ประกอบควรประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ อาจจะผ่านทางความถี่ในการใช้งานก็ได้ เพราะถ้าลูกค้าพึงพอใจจะให้คำแนะนำในการปรับปรุงแทนที่จะเลิกใช้บริการและยังจะยังใช้ต่อเนื่องในอนาคตหรืออาจจะแนะนำคนรอบตัวมาใช้บริการอีก

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์และคณาจารย์ทุกท่านที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

กรวิการ์ แสนหาญ และคณะ. (2560). *เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการตัดสินใจของผู้เข้าใช้บริการร้านกาแฟพรีเมี่ยมในเขตกรุงเทพมหานครด้วยแบบจำลอง ACSI.* (การค้นคว้าอิสระ). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

เจนจิรา ภาคบุบผา. (2562). *การวิเคราะห์คุณภาพการบริการ การรับรู้คุณค่าตราสินค้าและ ค่านิยมทางสังคมที่ส่งผลต่อการยอมรับในตัวสินค้าและการตัดสินใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้า ในเขตกรุงเทพมหานคร.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2020). *มุ่งสู่เศรษฐกิจไร้เงินสด : พฤติกรรมผู้บริโภคและโอกาสของธุรกิจไทยช่วงโควิด-19*. สืบค้นจาก www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_21Jul2020.aspx

ธันยพร ตู้จินดา. (2561). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ศูนย์บริการโตโยต้า เค.มอเตอร์ สาขาเพชรเกษม*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพมหานคร.

พรสุมิตร เจียมบุญศรี. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการศูนย์บริการรถยนต์ Mitsu Auto Art.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี

สำนักงานพัฒนาทางธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2562). *รายงานผลการสำรวจมูลค่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ปี 2562*. สืบค้นจาก www.etda.or.th.

Eugen, W. A.,& Claes, F. (2000). Foundamentions of the American Customer Satisfaction Index. *Total Quality Management*, *11*(7), 869-882.

Fornell, C., Johnson, MD., Anderson, E.W., Cha., J., and Bryant, (1996), *The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings, Journal of Marketing, 60*, 7-18.

True Money Wallet. (2563). *ลงทุนง่าย ๆ ใครก็ทำได้บนทรูมันนี่วอลเล็ท.* สืบค้นจาก https://www.truemoney.com/a/ascend-wealth-mutual-fund/

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ในโครงการภาครัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting Customers Satisfaction in Using Government's E-Wallets in Bangkok Metropolitan Area

ชนนิกานต์ เกิดน้อย[1] และเกียรติศักดิ์ สมัครสมาน[2]

Chonnikan Kirdnoi[1] and Kiattisak Smaksman[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: chonnikan.kir@rmutr.ac.th[1], kiat.smaksman@gmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ในโครงการภาครัฐ โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 552 คน จากผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ในโครงการภาครัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ในโครงการภาครัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ มุมมองคุณค่า ความคาดหวัง และมุมมองคุณภาพ ตามลำดับ

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน กระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ ความพึงพอใจ

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting customer satisfaction in using government's e-wallets. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model. Stratified random sampling technique was applied to select 552 government's e-wallets users in Bangkok Metropolitan Area to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. Research findings revealed that factors that significantly affected customer satisfaction in using government's e-wallets consisted of Image, Perceived Value, Customer Expectations, Perceived Quality

Keywords: American Customer Satisfaction Index Model, e-Wallet, Customer Satisfaction

บทนำ

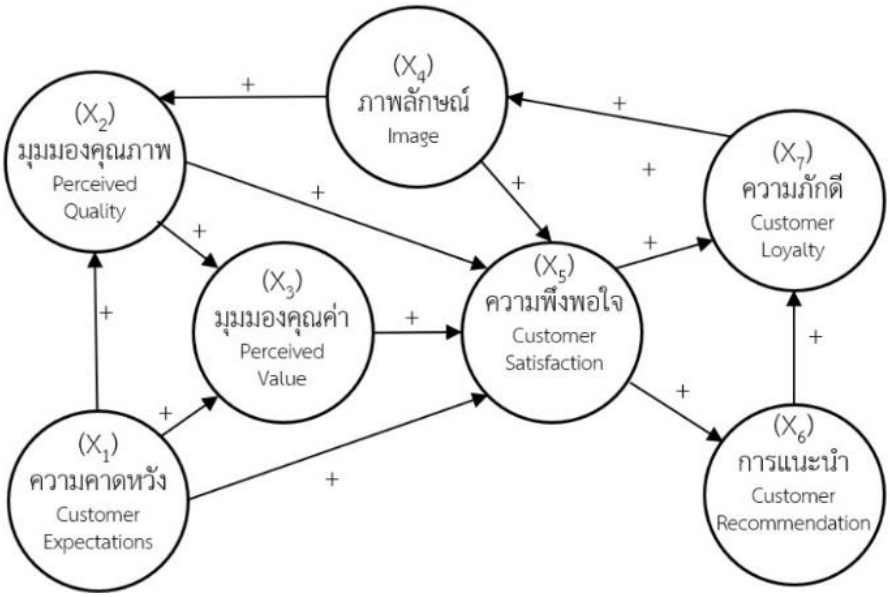
ความสำคัญและที่มาของปัญหา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลให้เศรษฐกิจไทยได้รับผลกระทบอย่างหนัก จนภาครัฐต้องออกมาตรการช่วยเหลือเยียวยาประชาชน ซึ่งโครงการเราชนะ เป็นหนึ่งในโครงการที่รัฐบาลออกมาเพื่อช่วยเหลือประชาชนและกระตุ้นเศรษฐกิจ ผู้ได้รับสิทธิ์เข้าร่วมโครงการ จำเป็นต้องดาวน์โหลดแอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์โดยภาครัฐ (e-Wallet) ซึ่งรัฐบาลได้สนับสนุนวงเงินให้แก่ผู้ได้รับสิทธิ์นำไปใช้เพื่อการใช้จ่ายสำหรับการอุปโภค บริโภค รวมถึงค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในการดำรงชีพของประชาชน ซึ่งเกณฑ์การพิจารณาผู้ได้รับสิทธิ์จะพิจารณาจากความสามารถด้านรายได้ การมีระบบคุ้มครองทางสังคม และความช่วยเหลือจากภาครัฐที่ได้รับไปแล้วเป็นสำคัญ ซึ่งความช่วยเหลือจะครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ เช่น ผู้ประกอบอาชีพอิสระ หาบเร่ แผงลอย รับจ้าง เกษตรกร เป็นต้น

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป๋าตัง ภายใต้โครงการเราชนะ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจผู้ใช้แอปพลิเคชันเป๋าตัง ภายใต้โครงการเราชนะ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยงานวิจัยนี้มีขอบเขตครอบคลุมสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้แอปพลิเคชันเป๋าตัง ภายใต้โครงการเราชนะ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

แนวคิดของงานวิจัยนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน American Customer Satisfaction Index Model (ACSI) มาปรับใช้ โดยแบบจำลอง ACSI (American customer satisfaction index) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ ความคาดหวัง (Customer Expectations) มุมมองคุณภาพ (Perceived Quality) และมุมมองคุณค่า (Perceived Value) ซึ่งมีปัจจัยเพิ่มเติมในส่วนของ ภาพลักษณ์ (Image) การแนะนำ (Customer Recommendation) และความภักดี (Customer Loyalty) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐิดา เนตรทิพย์ (2559, น. 4-5) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคนั้น เกิดขึ้นได้จาก 3 ปัจจัยหลักประกอบด้วย คุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Quality) ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) และคุณค่าของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Value) สอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพร สูนาสวน (2559, น. 9) กล่าวว่า ปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้า 3 องค์ประกอบหลัก คือ ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) ซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ในการใช้สินค้าหรือบริการ คุณค่าในสายตาผู้บริโภค (Perceived Quality) และคุณค่าหรือความนิยมในสายตาของผู้บริโภค (Perceived Value)โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยนี้กำหนดสมมติฐานของงานวิจัยดังนี้

H1 : ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ ส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพ

H2 : ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองคุณค่า

H3 : ความภักดี ส่งผลเชิงบวกต่อภาพลักษณ์

H4 : ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ

H5 : ความพึงพอใจ ส่งผลเชิงบวกต่อการแนะนำ

H6 : ความพึงพอใจและการแนะนำ ส่งผลเชิงบวกต่อความภักดี

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันเป๋าตัง ภายใต้โครงการเราชนะ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 494 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพของกลุ่มตัวอย่าง	น้อยกว่า 100 บาท	101-500 บาท	ตั้งแต่ 501 บาทขึ้นไป	รวม
นิสิต/นักศึกษา	39 27.27%	59 41.26%	45 31.47%	143 100.00%
พนักงานบริษัทเอกชน	50 22.03%	123 54.19%	54 23.79%	227 100.00%
ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง และอื่น ๆ	32 17.58%	93 51.10%	57 31.32%	182 100.00%
รวม	**121** **21.92%**	**275** **49.82%**	**156** **28.26%**	**552** **100.00%**

จากตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย จำนวน 552 คน กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป๋าตัง ภายใต้โครงการเราชนะ ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจมาได้และใช้ในงานวิจัยครั้งนี้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ แบ่งตามกลุ่มอาชีพเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย อาชีพนิสิต/นักศึกษา ที่ใช้จ่ายต่อครั้งน้อยกว่า 100 บาท 39 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 ใช้จ่ายต่อครั้ง 101-500 บาท 59 คน คิดเป็นร้อยละ 41.26 และใช้จ่ายต่อครั้งตั้งแต่ 501 บาทขึ้นไป 45 คน คิดเป็นร้อยละ 31.47 รวมจำนวน 143 คน อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ใช้จ่ายต่อครั้งน้อยกว่า 100 บาท 50 คน คิดเป็นร้อยละ 22.03 ใช้จ่ายต่อครั้ง 101-500 บาท 123 คน คิดเป็นร้อยละ 54.19 และใช้จ่ายต่อครั้งตั้งแต่ 501 บาทขึ้นไป 54 คน คิดเป็นร้อยละ 23.79 รวมจำนวน 227 คน อาชีพธุรกิจส่วนตัว รับจ้างและอื่น ๆ ที่ใช้จ่ายต่อครั้งน้อยกว่า 100 บาท 32 คน คิดเป็นร้อยละ 17.58 ใช้จ่ายต่อครั้ง 101-500 บาท 93 คน คิดเป็นร้อยละ 51.10 และใช้จ่ายต่อครั้งตั้งแต่ 501 บาทขึ้นไป 57 คน คิดเป็นร้อยละ 31.32 รวมจำนวน 182 คน

ซึ่งจากการแบ่งกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เลือกแบ่งตามกลุ่มอาชีพและจำนวนเงินในการใช้ต่อครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทัชชา ภู่เจริญ (2562, น.1276) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการได้รับอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจำแนกตามกลุ่มอาชีพ พบว่า กลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุณี ภัทรวงษ์ธนา (2560, น. 263-264) เลือกวิเคราะห์ข้อมูลโดยจำแนกตามกลุ่มอาชีพของประชากรสำหรับการวิจัย พบว่าแต่ละกลุ่มอาชีพที่แตกต่างกันมีข้อเสนอแนะที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามณี ประสานตรี (2556, น. 96) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม

จำแนกตามอายุและอาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน พบว่ากลุ่มอายุและอาชีพของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังและความพึงพอใจแตกต่างกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคล และพฤติกรรมในการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำถามในปัจจัยขององค์ประกอบทั้ง 7 ปัจจัย สามารถนำมาใช้และวัดค่าตัวแปรในแต่ละด้าน โดยผลการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามพบว่า ค่า % Total Variance มีค่าโดยรวมมากกว่า 0.7 ในทุกปัจจัย ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยนี้มีความเที่ยงตรง (Validity) และมีความน่าเชื่อถือได้ (Reliability)

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$

$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$

$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$

$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$

$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$

$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{6i} = การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อยู่ในช่วง Generation Y หรือช่วงอายุ 24-38 ปี โสด กำลังศึกษาปริญญาตรี/ระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

15,001 - 30,000 บาท มีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันเป๋าตัง ภายใต้โครงการเราชนะ ตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป ใช้จ่ายสินค้าประเภทอาหารและเครื่องดื่มมากที่สุด ความถี่ในการใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ในโครงการภาครัฐ สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง มีค่าใช้จ่ายในการใช้แต่ละครั้ง 101-500 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

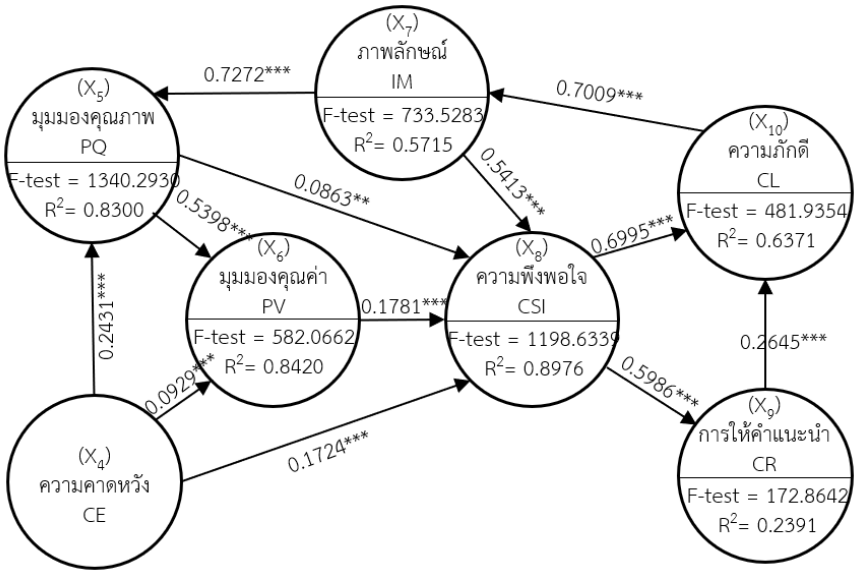
ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ในโครงการภาครัฐ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากแบบสอบถาม พบว่า ภาพลักษณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์เท่ากับ 0.5413 รองลงมา คือ มุมมองคุณค่า มีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์เท่ากับ 0.1781 ความคาดหวัง มีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์เท่ากับ 0.1724 และมุมมองคุณภาพ มีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์เท่ากับ 0.0863 ตามลำดับ ซึ่งส่งผลไปยังความภักดี มีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์เท่ากับ 0.6995 โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PQ	PV	IM	CSI	CR	CL
CE	0.2431***	0.0929***		0.1724***		
PQ		0.5398***		0.0863**		
PV				0.1781***		
IM	0.7272***			0.5413***		
CSI					0.5986***	0.6995***
CR						0.2645***
CL			0.7009***			
Constant	0.0144	0.0583***	0.2266***	0.0183	0.1806***	0.0360
N	552.0000	552.0000	552.0000	552.0000	552.0000	552.0000
rss	3.2348	2.7913	8.2960	1.8014	20.0579	8.1731
F-test	1340.2930	582.0662	733.5283	1198.6339	172.8642	481.9354
r2	0.8300	0.8420	0.5715	0.8976	0.2391	0.6371
r2_a	0.8294	0.8406	0.5707	0.8968	0.2378	0.6358

หมายเหตุ CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CC = Customer Complaints, CL = Customer Loyalty, Revisit = โอกาสในการใช้ซ้ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป๋าตัง ภายใต้โครงการเราชนะ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันเป๋าตัง ภายใต้โครงการเราชนะ ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง และอื่น ๆ ที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้แอปพลิเคชันเป๋าตัง ภายใต้โครงการเราชนะ ตั้งแต่ 501 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิเคชันเป๋าตัง ภายใต้โครงการเราชนะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ มุมมองคุณค่า ความคาดหวัง และมุมมองคุณภาพ ตามลำดับ ซึ่งเมื่อผู้ใช้แอปพลิเคชันเกิดความพึงพอใจ จะส่งผลต่อการให้คำแนะนำและความภักดี

การอภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้แอปพลิชันเป๋าตัง ภายใต้โครงการเราชนะ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่

ภาพลักษณ์ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน ให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิมิต ซุ้นสั้น (2563, น.68) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยว ความผูกพันกับสถานที่ ความพึงพอใจโดยรวม และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวตะวันตก พบว่า ภาพลักษณ์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมของนักท่องเที่ยว อีกทั้งภาพลักษณ์ยังมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการกลับมาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวซ้ำในอนาคตอีกด้วย สอดคล้องกับ ศรกมล ไทยภักดี (2559, น.40-43) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ และความภักดีต่อเทศกาลดนตรีในประเทศไทย กล่าวว่า ภาพลักษณ์ช่วยสร้างประสบการณ์โดยตรงให้แก่ผู้บริโภค โดยภาพลักษณ์ได้รับอิทธิพลจากคุณภาพของการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้า

ซึ่งส่งผลต่อไปยังความภักดีของลูกค้า ซึ่งการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีย่อมช่วยให้ผู้บริโภคเกิดความภักดีและความพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ใจ เปียงงาม (2564, น.569) ที่พบว่า ภาพลักษณ์ที่ดีและน่าเชื่อถือจะช่วยให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการที่ดี ช่วยตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือผู้มาใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้รับบริการตามวัตถุประสงค์ของการใช้บริการ

มุมมองคุณค่ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีณา พงษ์พิทักษ์ (2559, น. 40-41) กล่าวว่า ความพึงพอใจต่อคุณค่าของสินค้า มีผลต่อความภักดีของลูกค้า เมื่อลูกค้ารู้สึกถึงคุณค่าของสินค้าหรือบริการ ลูกค้าจะรับรู้ได้ถึงประสบการณ์ที่ดีจากการใช้สินค้าและบริการจนเกิดเป็นความชื่นชอบ จึงแนะนำสินค้าและบริการไปบอกต่อกับครอบครัว เพื่อน หรือคนรู้จัก แม้กระทั่งว่าบุคคลใดพูดถึงตราสินค้าในแง่ลบ ผู้บริโภคที่เกิดความภักดีก็ยินดีที่จะช่วยแก้ต่างให้ด้วย

ความคาดหวัง อิทธิพลต่อความพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวรรณ ไกรนรา (2564, น. 52-53) พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีความสำคัญในการพัฒนาให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยความคาดหวังนั้นเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคตหรือบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมักคาดหวังในด้านการบริการ คุณภาพการให้บริการ และการอำนวยความสะดวก

มุมมองคุณภาพ อิทธิพลต่อความพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพล อัสสะรัตน์ (2563, น.33) พบว่า คุณภาพมีความสำคัญต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า หากลูกค้าคาดหวังสูงกว่าคุณภาพการบริการหรือสินค้าที่ได้รับ ลูกค้าจะเกิดความไม่พึงพอใจ ในทางกลับกัน หากลูกค้าได้รับคุณภาพการบริการหรือสินค้าที่สูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจกับบริการหรือสินค้านั้น

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1) เปิดช่องทางให้ผู้ใช้งานแอปพลิเคชันแสดงความคิดเห็น เพื่อนำความคิดเห็นจากผู้ใช้งานไปต่อยอดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานและพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) มุ่งเน้นการพัฒนาแอปพลิเคชันให้เป็นแอปพลิเคชันสำหรับการชำระเงินที่สามารถใช้งานได้ครอบคลุม นอกเหนือจากการรับเงินเยียวยาผ่านโครงการเป็นหลัก เช่น การให้บริการด้านสินเชื่อ ประกันภัย หรือสลากกินแบ่งรัฐบาล เป็นต้น เพื่อเป็นการขยายฐานผู้ใช้บริการ

3) ปรับลดขั้นตอนในการลงทะเบียนใช้งานแอปพลิเคชัน ให้มีขั้นตอนในการลงทะเบียนให้ซับซ้อนน้อยลง เพื่อให้สามารถใช้งานได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

4) เพิ่มความปลอดภัยให้กับผู้ใช้แอปพลิเคชันเพื่อป้องกันผู้ใช้งานถูกโจรกรรมข้อมูลประจำตัวต่าง ๆ โดยอาจจะเพิ่มการสแกนใบหน้าหรือลายนิ้วมือประกอบการทำธุรกรรม

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ศาลายา ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

จารุณี ภัทรวงษ์ธนา และพงศ์กร จันทราช. (มกราคม-มีนาคม 2560). การศึกษาทิศทางการพัฒนาหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น, 11*(1), 263-264.

จุฑามณี ประสานตรี, ทัศนา ประสานตรี, และ มนตรี อนันตรักษ์. (พฤษภาคม-สิงหาคม 2556). ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนโยบายการพัฒนาของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม. *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม*, *3*(2), 96.

ณัฐธิดา เนตรทิพย์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ: กรณีศึกษาเปรียบเทียบ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

ณัฐพล อัสสะรัตน์ และอธิวัฒน์ รัตนพันธ์. (มกราคม-มิถุนายน 2563). อิทธิพลคุณภาพบริการและการรับรู้ราคาของศูนย์บริการรถยนต์ต่อความพึงพอใจ การบอกต่อ และการซื้อซ้ำ ในแบรนด์รถยนต์. *วารสาร BU ACADEMIC REVIEW*, *19*(1), 33.

ทัชชา ภู่เจริญ, สุทธาวรรณ จีระพันธุ ซาโต้, ณัฐพันธ์ บัววราภรณ์ และฐิติกานท์ สัจจะบุตร. (สิงหาคม 2562). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการได้รับอนุมติสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขต กทม.และปริมณฑล โดยจำแนกตามกลุ่มอาชีพ (กลุ่มอาชีพอิสระ). ใน *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 14* (หน้า 1276).

นภาพร สูนาสวน. (2559). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสินค้าและบริการของร้านเซเว่น อีเลฟเว่นและร้านแฟมิลี่มาร์ทในจังหวัดนครปฐม*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

นิมิต ซุ้นสั้น และศศิวิมล สุขบท. (มกราคม-มีนาคม 2563). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างภาพลักษณ์แหล่งท่องเที่ยว ความผูกพันกับสถานที่ ความพึงพอใจโดยรวม และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวตะวันตกในจังหวัดภูเก็ต. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, *42*(1), 68.

พิมพ์ใจ เปียงงาม และธนกร สิริสุคันธา. (กันยายน-ธันวาคม 2564). คุณภาพบริการและความพึงพอใจที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ลำปาง. *มจร อุบลปริทรรศน์*, *6*(3), 569.

วรวรรณ ไกรนรา. (มกราคม-เมษายน 2564). ความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการของกลุ่มงานการเงิน โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์. *วารสารศาสตร์สุขภาพและการศึกษา*, *1*(1), 52-53.

วีณา พงษ์พิทักษ์. (2559). *อิทธิพลความพึงพอใจต่อคุณค่าตราสินค้า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการและความเชื่อมโยงต่อตราสินค้า ที่ส่งผลต่อความภักดีต่อสินค้าแฟชั่นตราต่างประเทศ.* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศรกมล ไทยภักดี. (2559). *การศึกษาความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ และความภักดีต่อเทศกาลดนตรีในประเทศไทย.* (การค้นว้าอิสระนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting Satisfaction and Loyalty of Food Delivery Application Usage in Bangkok Metropolitan Region

ปิยธิดา ชาญรักษา[1] และเกียรติศักดิ์ สมัครสมาน[2]

Piyathida Chanruksa[1] and Kiattisak Smaksman[2]

นักศึกษา[1], อาจารย์ที่ปรึกษา[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: piyathida.cha@rmutr.ac.th[1], kiat.smaksman@gmail.com[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน (American Customer Satisfaction Index) วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 500 คน จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ และการแนะนำ

คำสำคัญ: แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี ความพึงพอใจ

Abstract

The purpose of this research was to determine factors affecting the satisfaction of the users on the food delivery application. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index Model (ACSI). Stratified random sampling technique was applied to select 500 people. From users of the application answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by Linear Regression Model. The results showed that the factors affecting the Satisfaction and Loyalty of the users on the food delivery application statistically consisted of Customer Expectations, Perceived Quality, Perceived Value, Images, and Customer Recommend.

Keywords: American Customer Satisfaction Index model, Food delivery application, Customer Satisfaction

บทนำ

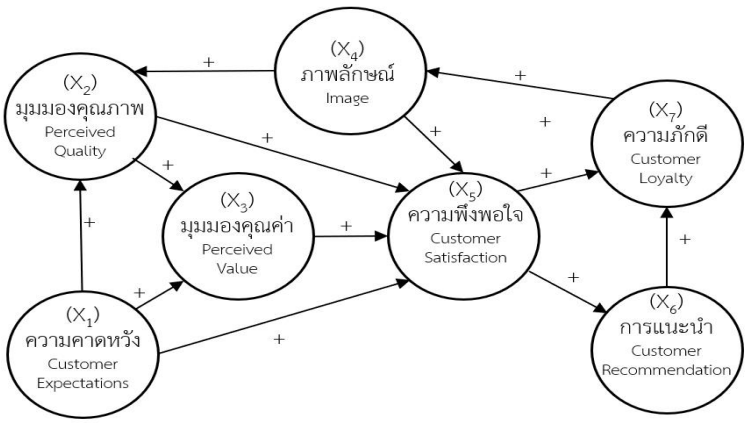
ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และนำมาซึ่งนวัตกรรมใหม่ๆ สร้างความเปลี่ยนแปลงได้หลากหลายรูปแบบส่งผลให้โมบายแอปพลิเคชัน (Mobile Application) อย่างแอปพลิเคชันสั่งอาหาร (Food Delivery Application) เป็นหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่เห็นได้ชัดเพราะเริ่มเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้ใช้บริการมากขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจากที่เคยซื้อสินค้าหรือบริการผ่านหน้าร้านก็เปลี่ยนมาใช้บริการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อตอบสนองความต้องการในความสะดวก รวดเร็ว และ หลีกเลี่ยงสถานการณ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางที่ต้องเจอกับสภาพปัญหาการจราจร หรือการรอคิวซื้อสินค้าหรือบริการในช่วงเวลาที่เร่งด่วน ด้วยปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ผู้ใช้บริการจึงเลือกใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันสั่งอาหาร (Food Delivery Application) เพิ่มขึ้น แอปพลิเคชันสั่งอาหาร (Food Delivery Application) ตอบโจทย์พฤติกรรมผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนไป จากรูปแบบเดิมในอดีตที่มีการซื้ออาหารผ่านหน้าร้าน หรือการที่ผู้ใช้บริการทำการสั่งอาหารผ่านช่องทางโทรศัพท์ หรือเว็บไซต์ โดยตรงกับทางร้านอาหาร ก็ได้เกิดโมเดลธุรกิจแพลตฟอร์มให้บริการจัดส่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันสั่งอาหาร (Food Delivery Application) ในรูปแบบของตัวกลางที่เชื่อมระหว่างร้านอาหารกับผู้บริโภคและพนักงานส่งอาหาร ทำให้ได้เพิ่มโอกาสใน การสร้างรายได้ของร้านอาหารมากขึ้นกว่าในอดีต รวมถึงได้สร้างรายได้ให้กับพนักงานส่งอาหาร ที่รับงานผ่าน แอปพลิเคชันต่าง ๆ ทั้งนี้ แอปพลิเคชันสั่งอาหาร (Food Delivery Application) ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงร้านอาหารได้ง่ายขึ้น แม้จะไม่สะดวกในการเดินทางไปที่ร้านอาหาร หรือบางร้านที่ต้องรอคิวนาน ก็สามารถเลือกใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันสั่งอาหาร (Food Delivery Application) ได้ และถึงแม้ว่าจะมีค่าส่งอาหารก็ตาม แต่ส่วนใหญ่ก็มักจะมีโปรโมชั่นส่วนลด ทำให้โดยรวมแล้วประหยัดกว่าการเดินทางไปที่ร้านด้วยตนเอง ข้อมูลจากศูนย์วิจัยกสิกรไทยในปี พ.ศ.2562 แสดงให้เห็นว่า ธุรกิจส่งอาหารออนไลน์มีมูลค่ามากถึง 33,000 – 35,000 ล้านบาท มาตรการล็อกดาวน์ส่งผลให้ประชาชนต้องกักตัวอยู่ที่บ้าน การสั่งอาหารออนไลน์กลายเป็นทางเลือกที่สะดวกสำหรับผู้บริโภค แอปเดลิเวอรี่ทั้งหลายต่างพากันเสนอโปรโมชั่น ทั้งลดค่าส่ง มอบส่วนลดอาหาร เพื่อดึงดูดลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้าเดิม ศูนย์วิจัยกสิกรไทยประเมินว่าปริมาณการสั่งอาหาร food delivery ทั้งปี พ.ศ. 2564 จะมีจำนวนมากถึง 120 ล้านครั้ง นับว่าเพิ่มขึ้นเป็น 3 เท่าตัวเมื่อเทียบกับช่วงก่อนโควิด-19 ในปี พ.ศ.2562 ที่มีปริมาณการสั่งอยู่ที่ 35-45 ล้านครั้ง ธุรกิจบริการจัดส่งอาหารออนไลน์ในปีนี้จะมีมูลค่ารวมสูงถึง 5.31 – 5.58 หมื่นล้านบาท ขยายตัวสูงถึงร้อยละ 18.4 – 24.4 เมื่อเทียบกับปี พ.ศ.2563 ตลาด food delivery ในไทยมีแนวโน้มจะพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ด้วยเหตุข้างต้น จึงเกิดคำถามขึ้นว่า ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล งานวิจัยนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้การสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

กรอบแนวคิดงานวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดกรอบแนวคิดในงานวิจัยครั้งนี้ ประยุกต์จากทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน American Customer Satisfaction Index (ACSI) แสดงให้เห็นว่าคุณภาพของสินค้าหรือบริการ คุณค่าของสินค้าหรือบริการและความคาดหวังของลูกค้าเป็นปัจจัยที่ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในขณะที่ความพึงพอใจของลูกค้าจะส่งผลในเชิงบวกต่อความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการแต่จะส่งผลในเชิงลบต่อการร้องเรียนของลูกค้า ยศพร คชวัตร (2557, น.6-8) โดยมีปัจจัยสำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลักได้แก่ ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) มักเกิดขึ้นจากประสบการณ์ในการใช้สินค้าหรือบริการรวมถึงข้อมูลที่ได้รับรู้ผ่านสื่อ โฆษณา คุณภาพของสินค้าหรือบริการ (Perceived Quality) สามารถประเมินได้โดยคำถามที่สำคัญ 3 ข้อ คือ คุณภาพโดยรวม ความเชื่อถือ ความคงทน และสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ วรท ธรรมวิทยาภูมิ (2558, น.11-13) คุณค่าของสินค้าหรือบริการ (Perceived Value) สามารถประเมินด้วยคำถาม 2 ข้อ คือ ความพอใจต่อราคา ณ ระดับคุณภาพในปัจจุบัน และความพอใจต่อคุณภาพ ณ ระดับราคาในปัจจุบัน ซึ่งจากแบบจำลองจะกำหนดให้คุณค่าของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ ส่งผลกระทบโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในขณะเดียวกันก็จะได้รับอิทธิพลจากคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ Perceived Quality และความคาดหวังของลูกค้า สุทธาทิพย์ กาธรพิพัฒนกุล (2558, น.1-21) ได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้า การจัดการข้อร้องเรียนมีผลอย่างมากต่อความพึงพอใจของลูกค้า ความคิดเห็นของลูกค้าที่จะแสดงพฤติกรรมในการสนับสนุนธุรกิจในเชิงบวก โดยลูกค้ารู้สึกยินดีและเต็มใจที่จะเป็นผู้ให้การสนับสนุนธุรกิจซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการบอกต่อการแนะนำหรือการสื่อสารแบบปากต่อปากในเชิงบวก จากการข้อร้องเรียนของลูกค้าเปลี่ยนเป็นข้อเสนอแนะของลูกค้า ความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) สามารถตรวจสอบได้จากความน่าจะเป็นในการกลับมาซื้อซ้ำสินค้าและบริการในอนาคตของลูกค้า ณัฐธิดา โพธิ์ประเสริฐ (2560, น.16-21) ความภักดีต่อสินค้าเป็นสิ่งที่แสดงถึงการยึดมั่นที่ผู้บริโภคมีต่อตราสินค้า ซึ่งความภักดีต่อตราสินค้าเป็นองค์ประกอบของคุณค่าของตราสินค้าที่สำคัญ โดยกรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ สามารถแสดงได้ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดตามทฤษฎีแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจลูกค้าแบบอเมริกัน

จากกรอบแนวคิดข้างต้นสามารถกำหนดสมมติฐานงานวิจัย ดังนี้

H1: ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ ส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพ

H2: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ ส่งผลเชิงบวกต่อมุมมองคุณค่า

H3: ความภักดี ส่งผลเชิงบวกต่อภาพลักษณ์

H4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ

H5: ความพึงพอใจ ส่งผลเชิงบวกต่อการแนะนำ

H6: ความพึงพอใจ และการแนะนำ ส่งผลเชิงบวกต่อความภักดี

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยจำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยทำการแบ่งตามประสบการณ์การใช้แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ น้อยกว่า 3 เดือน และตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 500 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

รายได้/ประสบการณ์	**น้อยกว่า 3 เดือน**	**ตั้งแต่ 3 เดือน ขึ้นไป**	**รวม**
ต่ำกว่า 30,000 บาท	117	87	204
	57.35%	42.65%	100%
30,001 - 45,000 บาท	51	82	133
	38.35%	61.65%	100%
45,000 บาทขึ้นไป	61	102	163
	37.42%	62.58%	100%
รวม	**229**	**271**	**500**
	45.80%	**54.20%**	**100%**

จากตารางที่ 1 พบว่า องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 500 กลุ่มตัวอย่าง ของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี่ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจมาได้และใช้ในการศึกษาครั้งนี้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ แบ่งเป็นกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 30,000 บาท แบ่งเป็น มีประสบการณ์ในการใช้น้อยกว่า 3 เดือน จำนวน 117 คน และมีประสบการณ์ในการใช้ ตั้งแต่ 3 เดือน ขึ้นไปจำนวน 87 คน รวมจำนวน 204 คน กลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 45,000 บาท แบ่งเป็น มีประสบการณ์ในการใช้

น้อยกว่า 3 เดือน จำนวน 51 คน และมีประสบการณ์ในการใช้ ตั้งแต่ 3 เดือน ขึ้นไปจำนวน 82 คน รวมจำนวน 133 คน และกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,000 บาท ขึ้นไป แบ่งเป็นมีประสบการณ์ในการใช้น้อยกว่า 3 เดือน จำนวน 61 คน และมีประสบการณ์ในการใช้ ตั้งแต่ 3 เดือน ขึ้นไปจำนวน 102 คน รวมจำนวน 163 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 สะท้อนข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ และส่วนที่ 3 เป็นมาตรวัด Likert Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการ โดยทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's alpha) ซึ่งค่า Cronbach Alpha ที่ได้สูงกว่า 0.7 ในทุกปัจจัย แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามกับปัจจัยต่าง ๆ ถือว่ามีความน่าเชื่อถือและแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง (Validity) เป็นอย่างดีในทุกปัจจัย การตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการศึกษาของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของงานวิจัย โดยแบบจำลองตามกรอบแนวคิดของงานวิจัยสามารถแสดงได้ ดังนี้

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i}$$
$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i}$$
$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i}$$
$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i}$$
$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i}$$
$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i}$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{6i} = การร้องเรียนของผู้บริโภค คนที่ *i*

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ *i*

แบบจำลองข้างต้น ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Squares: OLS)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 62 อายุระหว่าง 25 – 38 ปี คิดเป็นร้อยละ 40 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 60 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับกำลังศึกษาปริญญาโท/ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 36 ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 33 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41 นอกจากนี้เมื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี พบว่าส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้ ตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 54 ใช้บริการของแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี สำหรับมื้อเที่ยง คิดเป็นร้อยละ 57 โดยใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี สั่งอาหารจากร้านอาหารประเภทร้านอาหารสตรีทฟู้ดส์ คิดเป็นร้อยละ 47

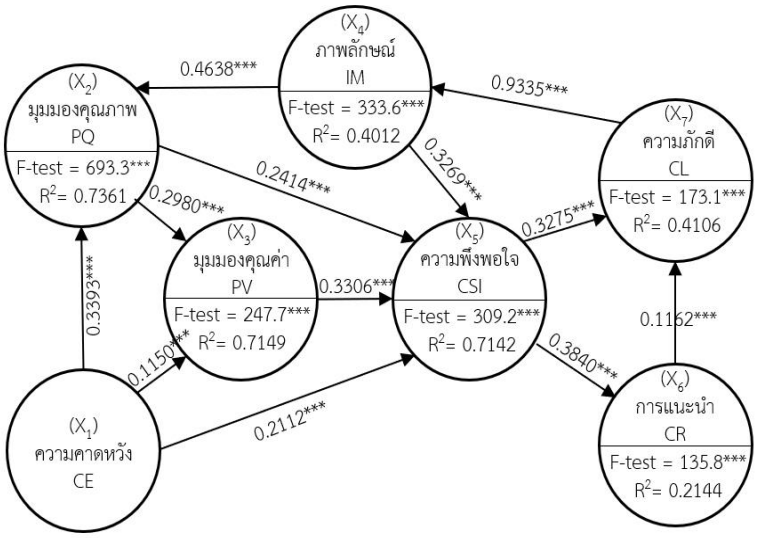
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากแบบสอบถาม พบว่า แบบจำลองที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีความสอดคล้องกันในองค์ประกอบที่ 1) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ 2) มุมมองคุณภาพ 3) มุมมองคุณค่า 4) ภาพลักษณ์ 5) ความพึงพอใจ 6) การแนะนำ 7) ความภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

	PQ	PV	IM	CSI	CR	CL
CE (X1)	0.3393***	0.1150***		0.2112***		
PQ (X2)		0.2980***		0.2414***		
PV (X3)				0.3306***		
IM (X4)	0.4638***			0.3269***		
CSI (X5)					0.3840***	0.3275***
CR (X6)						0.1162***
CL (X7)			0.9335***			
Constant	0.1773***	0.3080***	-0.0934**	-0.1524***	0.3618***	0.5559***
N	500	500	500	500	500	500
RSS	5.3552	3.5494	13.5572	8.3898	15.8627	6.1444
Log-likelihood	424.6672	527.4907	192.4538	312.4286	153.1909	390.2973
F-test	693.3***	247.7***	333.6***	309.2***	135.8***	173.1***
R^2	0.7361	0.7149	0.4012	0.7142	0.2144	0.4106
Adj. R^2	0.7351	0.7120	0.4000	0.7119	0.2128	0.4082

หมายเหตุ: CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CSI = Customer Satisfaction, CR = Customer Recommend, CL = Customer Loyalty
* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

ผลการทดสอบสมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ และการแนะนำ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยปัจจัยด้านมุมมองคุณค่าส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านภาพลักษณ์สูงสุด และประสบการณ์การใช้แอปพลิเคชันที่ต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านมุมมองคุณภาพสูงสุด โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้ง 7 ปัจจัย สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ มุมมองคุณภาพ คาดหวัง และปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดี ได้แก่ ความพึงพอใจ การแนะนำ โดยปัจจัยด้านมุมมองคุณค่าส่งผลต่อความพึงพอใจมากกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ ซึ่งผลการวิเคราะห์ความสันพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ สอดคล้องกับกรอบแนวคิดและสมติฐานการวิจัย

การอภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถอภิปรายผลได้ว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและ

ความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรีมีผลมาจาก 5 ปัจจัยคือ ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า ภาพลักษณ์ และการแนะนำ สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์จาก คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการตอบสนองการใช้งานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้าระดับ ความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์ของผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล ซึ่งความคาดหวังของบุคคล (Expectations) มาจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของลูกค้า ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่จะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และยังสอดคล้องกับ สุทธาทิพย์ กาธรพิพัฒนกุล (2558) ได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าในการสนับสนุนธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรในประเทศไทย พบว่า ความคิดเห็นของลูกค้าที่จะแสดงพฤติกรรมในการสนับสนุนธุรกิจในเชิงบวก โดยลูกค้ารู้สึกยินดีและเต็มใจที่จะเป็นผู้ให้การสนับสนุนธุรกิจซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการบอกต่อ การแนะนำหรือการสื่อสารแบบปากต่อปากในเชิงบวก จากการข้อร้องเรียนของลูกค้าเปลี่ยนเป็นข้อเสนอแนะของลูกค้า และยังสอดคล้องกับ Udo, Bagchi & Kirs (2010) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ผู้ประกอบการเกิดความได้เปรียบในการแข่งขันและเกิดความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงควรมุ่งเน้นที่ลูกค้าเป็นสำคัญ และยังสอดคล้องกับ อนุวัต สงสม และชาลี ไตรจันทร์ (2555) กล่าวว่า ในการสร้างความภักดี (Building Loyalty) กิจการจะต้องสร้างสายสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นแข็งแรงกับลูกค้าให้ได้เพื่อความสำเร็จในระยะยาวแม้ว่าการสร้างสายสัมพันธ์จะทำให้ต้องทำหลายสิ่งที่แตกต่างกันไปตามกลุ่มลูกค้า แต่ถือเป็นมูลค่าเพิ่มทางการเงินและเป็นประโยชน์ทางสังคมและการทำให้โครงสร้างของกิจการมั่นคงแข็งแรง โดยกระบวนการในการสร้างความภักดีและรักษาลูกค้านั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจและพฤติกรรมของผู้บริโภค

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า หากทางแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรีต้องการเพิ่มความพึงพอใจให้มากขึ้น ควรจะให้ความสำคัญกับคุณค่าของการให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้ถึงความคุ้มค่าในการใช้แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรีและควรส่งเสริมภาพลักษณ์ของแอปพลิเคชัน ให้มีความน่าเชื่อถือ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงความปลอดภัยในขณะเข้าใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรีและการใช้งานก็ต้องสะดวกเข้าถึงได้ง่าย รวมถึงทางด้านบริการต้องจัดส่งอาหารอย่างรวดเร็ว ตรงเวลาและสถานที่ที่ถูกต้อง ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญและส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี หากผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี ก็จะเกิดการชักชวนหรือแนะนำ ให้ผู้อื่นเลือกใช้แอปพลิเคชันฟู้ดเดลิเวอรี อันเป็นการส่งเสริมความพึงพอใจ อย่างไรก็ตาม ก็ควรวิเคราะห์พฤติกรรมของ

ผู้ใช้บริการและพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจควรจัดทำแผนกลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการซึ่งจะสะท้อนการใช้งานในระยะยาว

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ รศ.ดร.ธาตรี จันทรโคลิกา ดร.จุฑามาศ วงศ์กันทรากร อาจารย์ผู้สอนวิชาระเบียบวิธีวิจัย และดร.เกียรติศักดิ์ สมัครสมานอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องที่เป็นประโยชน์จนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

บรรณานุกรม

ณัฐธิดา โพธิ์ประเสริฐ. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของผู้บริโภคที่ซื้อสติ๊กเกอร์ไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพบริหารธุรกิจ, กรุงเทพมหานคร.

ยศพร คชวัตร. (2557). *ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์เสริมอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (การค้นคว้าอินสระปริญญามหาบัณฑิต). คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ลงทุนศาสตร์. (2564). *ส่วนแบ่งตลาดแอปส่งอาหารในประเทศไทย*. สืบค้นจาก https://www.investerest.co/business/thai-food-delivery/

วรท ธรรมวิทยาภูมิ. (2560). *การศึกษาความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2540). *การบริหารเชิงกลยุทธ์และกรณีศึกษา ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

สุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒนกุล. (2558). *ปัจจัยด้านคุณภาพในการบริการและการจัดการข้อเรียกร้องมีอิทธิพลต่อพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าในการสนับสนุนธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรในประเทศไทย*. วารสารฉบับภาษาไทย สาขามนุษย์ศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ มหาวิทยาลัยศิลปกร.

อนุวัต สงสม และชาลี ไตรจันทร์. (2555). *กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีสำหรับการวิเคราะห์ความภักดีของลูกค้าร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิม*. บริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

Udo, G. J., Bagchi, K. K., & Kirs, P. J. (2010). An assessment of customers' e-service quality perception, satisfaction and intention. *International Journal of Information Management, 30*(6), 481-492.

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้วยแบบจำลอง ACSI

Using the ACSI Model to Determine the Satisfaction of Morprom Application User in Bangkok Metropolitan Region

พัชรธร อ้อยหวาน[1] และมาลัย กมลสกุลชัย[2]

Patcharatorn Oywan[1] and Malai Kamolsakulchai[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ นครปฐม 73170

E-mail: p_oywan@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลด้วยแบบจำลอง ACSI วิธีการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 402 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามและเครื่องมือประกอบด้วย การวิเคราะห์สองตัวแปร แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง และแบบจำลองโพรบิท (1)ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ เห็นด้วย (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านความคาดหวัง รองลงมาคือปัจจัยด้านภาพลักษณ์ ปัจจัยด้านมุมมองด้านคุณค่า และปัจจัยมุมมองด้านคุณภาพตามลำดับ ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความสะดวกในการใช้บริการมากที่สุด (3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อม พบว่าความพึงพอใจ ความภักดี และภาพลักษณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวก ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการเพิ่มมากขึ้นในด้านต่าง ๆ จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมการกลับมาใช้ซ้ำอีกครั้งต่อไป

คำสำคัญ: แบบจำลองที่ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจ ACSI แอปพลิเคชันหมอพร้อม การกลับมาใช้ซ้ำ

Abstract

The objectives of this research were: (1) to compare the level of satisfaction of the service users of the Morprom application in Bangkok Metropolitan Region; (2) to study the factors affecting the satisfaction of the service users of the Morprom application in Bangkok

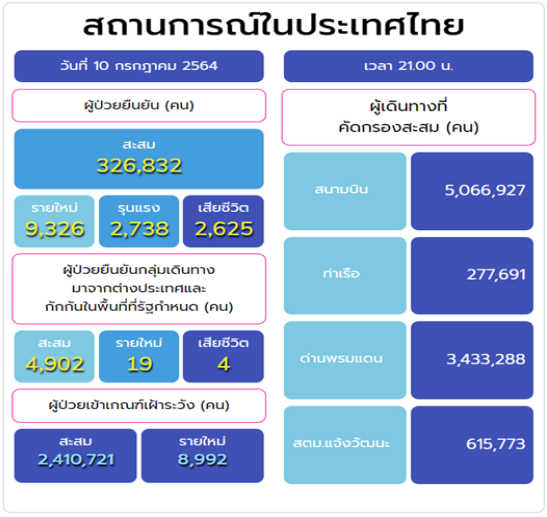
Metropolitan Region (3) to study factors affecting re-use of service users of Morprom application in Bangkok Metropolitan Region using the ACSI model. Methods for surveying the data from the sample include: 402 peoples who used the Morprom application in Bangkok Metropolitan Region using the stratified random sampling method. Data Collection Tools is a questionnaire and tools consist of two variable analysis linear regression model and the probit model. The results (1) If the research revealed that service satisfaction was at the agreed level. expectation factor Next is the image factor. Value perspective factor and quality point of view, respectively. (2) The service users pay attention to the convenience of using the service the most. (3) Factors affecting the revisit of the service users of the Morprom application It was found that satisfaction, loyalty, and self-image were positively correlated. Therefore, when users of the Morprom application to receive more satisfaction from using the service in various fields It will result in the service users having the behavior to come revisit.

Keywords: Using ACSI model to measure the level of satisfaction, Morprom application, Revisit

บทนำ

การระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด-19 (Coronavirus Disease: COVID-19) ค้นพบครั้งแรกที่เมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน ในช่วงกลางเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 การแพร่ระบาดดังกล่าวได้ทวีความรุนแรงจนจำนวนยอดผู้ติดเชื้อเพิ่มสูงขึ้นและขยายวงกว้างไปยังหลายประเทศทั่วโลก ทำให้องค์กรอนามัยโลกประกาศให้โควิด-19 เป็นภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุขของประชากรโลกกว่า 200 ประเทศ สำหรับประเทศไทยจุดเริ่มต้นของการแพร่ระบาดที่เป็นกลุ่มก้อนครั้งแรกมีต้นตอมาจากรายการมวยลุมพินีและสนามราชดำเนิน ซึ่งจัดขึ้นในวันที่ 6-8 มีนาคม พ.ศ. 2563 จากนั้นได้พบผู้ป่วยเป็นกลุ่มก้อนที่ย่านทองหล่อและกลุ่มผู้ไปแสวงบุญที่ประเทศมาเลเซีย ส่งผลให้การแพร่ระบาดกระจายวงกว้างและมีผู้ป่วยในประเทศไทยจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว (สยามรัฐออนไลน์, 2563) จากความรุนแรงของสถานการณ์การแพร่ระบาดในช่วงแรกที่กระจายวงกว้าง ทำให้คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบมาตรการเร่งด่วนให้ปิดสถานที่ต่าง ๆ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล งดจัดกิจกรรมที่มีการรวมคนจำนวนมากเนื่องจากมีความเสี่ยงสูงต่อการแพร่ระบาดของโรค หลังจากนั้นได้มีการประกาศใช้พระราชกำหนดบริหารราชการในสถาณการณ์ฉุกเฉินโดยมีมาตรการห้ามประชาชนออกนอกเคหสถานในช่วงเวลาที่กำหนด สั่งห้ามไม่ให้คนต่างชาติเดินทางเข้าประเทศไทย งดการจัดงานประเพณีสงกรานต์ โดยครอบคลุมพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ปริมณฑล และอีกหลายจังหวัด ผลจากมาตรการปิดสถานที่เป็นการชั่วคราวและการประกาศใช้พระราชกำหนดบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉินเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมไทยอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลกระทบในระดับบุคคล อาทิผู้ที่ทำงานหาเช้ากินค่ำ ผู้ประกอบการ

และผู้ค้าทุกระดับ บุคคลเหล่านี้ต้องหยุดประกอบอาชีพของตนอย่างกระทันหัน ทำให้กลายเป็นผู้ไร้งานทำและมีรายได้ลดลงในทันที การหยุดประกอบอาชีพอย่างฉับพลันและความจำเป็นในการปรับตัวเพื่อให้ตนเองสามารถดำรงอยู่ในภาวะวิกฤตได้อย่างรอดปลอดภัย ต่างส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำรงชีวิต สุขภาพจิต ปัญหาปากท้องและเศรษฐกิจครัวเรือนของผู้ประกอบอาชีพลูกจ้างชั่วคราว ผู้ประกอบอาชีพอิสระ นอกระบบประกันสังคมและผู้ประกอบอาชีพค้าขาย ขณะที่กลุ่มของผู้มีรายได้ประจำหรือเป็นแรงงานในระบบก็ต้องเผชิญกับการปรับตัวอย่างมากต่อรูปแบบการทำงานและเกิดสภาวะความเครียดในการดำเนินชีวิตไม่แตกต่างกัน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563, ยงยุทธ แฉล้มวงศ์, 2563; ทนงศักดิ์ แสงสว่างวัฒนะ, ณิชนันท์ ศิริไสยาสน์, และโชติ บดีรัฐ, 2563)



รูปที่ 1 แสดงสถานการณ์จำนวนผู้ป่วยโควิด-19 ในประเทศไทย

ที่มา: กรมควบคุมโรค. https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia. 10 กรกฎาคม 2564.

การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในปัจจุบันได้ส่งผลกระทบในวงกว้างอย่างรวดเร็ว แม้ว่าจะใช้มาตรการป้องกันควบคุมโรคหลายมาตรการ เช่น คัดกรองและเฝ้าระวังโรค กักตัวผู้มีความเสี่ยงรักษาระยะห่างระหว่างบุคคล สวมหน้ากากอนามัยหรือหน้ากากผ้า งดจัดกิจกรรมที่รวมกลุ่มคนจำนวนมาก ทำความสะอาดสถานที่และพื้นผิวสัมผัสร่วม เป็นต้น แต่สิ่งที่เป็นความหวังของรัฐบาลและประชาชนในขณะนี้ คือ วัคซีนป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือเรียกสั้น ๆ ว่า วัคซีนโควิด 19 นั้น ประเทศไทยได้มีการเตรียมความพร้อมที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาวัคซีนดังกล่าว เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงการใช้วัคซีนที่มีความปลอดภัย

ซึ่งในขณะนี้วัคซีนโควิด 19 หลายชนิดได้รับการพัฒนาและผลิตสำเร็จ วัคซีนบางชนิดได้รับอนุญาตทะเบียนแบบฉุกเฉิน (Emergency Use Authority: EUA) จากประเทศของบริษัทผู้ผลิตเองและจากประเทศที่นำวัคซีนไปใช้และวัคซีนบางชนิดอาจจะยังไม่ได้รับอนุญาตขึ้นทะเบียน แต่รัฐบาลบางประเทศก็นำไปใช้ก่อน สำหรับประเทศไทยกระทรวงสาธารณสุขคำนึงถึงความปลอดภัยและประโยชน์ที่จะเกิดแก่ประชาชน ดังนั้น

วัคซีนโควิด 19 ทุกชนิดที่นำมาใช้ในประเทศจะต้องผ่านการพิจารณาและยอมรับจากคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการด้านวิชาการ คณะอนุกรรมการอำนวยการบริหารจัดการการให้วัคซีนฯ และคณะทำงานหลายคณะซึ่งประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญผู้ทรงคุณวุฒิจากหลายสาขาและภาคส่วน ที่สำคัญจะต้องผ่านการพิจารณาอนุญาตขึ้นทะเบียนแบบพิเศษเรียกว่า “Conditional approval for emergency use authorization” จากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19 เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนทุกคนที่สมัครใจรับวัควัคซีนโควิด 19 ที่จัดหาเป็นของประชาชนในประเทศ การที่จะให้ประชาชนได้รับการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคที่มีประสิทธิภาพ สามารถป้องกันการเกิดโรคหรือการเกิดโรคที่รุนแรง (กรมควบคุมโรค, 2564)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีแตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จากการศึกษาในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชันหมอพร้อมหรือเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบของแอปพลิเคชันให้น่าใช้และน่าสนใจมากยิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถนำไปเป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมได้อย่างสมบูรณ์แบบ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สามข้อ คือ (1) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลด้วยแบบจำลอง ACSI

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของผู้บริโภคชาวอเมริกัน

แบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI) ซึ่ง Professor Claes Fornell ผู้อำนวยการ National Quality Research Center มหาวิทยาลัยมิชิแก ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ทำการพัฒนา American Customer Satisfaction Index (ACSI) ขึ้น ในปี พ.ศ. 2537 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดศักยภาพทั้งในระดับองค์กร ระดับอุตสาหกรรม และระดับประเทศโดย ACSI เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจของลูกค้าในระดับมหภาค ที่ช่วยสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของสินค้าหรือบริการและความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าหรือบริการ ACSI ประกอบด้วยปัจจัย 5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า โดยทั้ง 5 ปัจจัยจะมีผลส่งต่อเนื่องกัน และถูกวัดด้วยการใช้หลายคำถามในแต่ละปัจจัย ซึ่งจะถูกเฉลี่ยคะแนนในโมเดล แต่ละคำถามจะเป็นการประเมินลูกค้าในแต่ละปัจจัย โดย 3 ปัจจัยแรกจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วย คุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Quality) คุณค่าของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับ (Perceived Value) และความคาดหวังของ

ลูกค้า (Customer Expectation) ส่วนอีก 2 ปัจจัยที่เหลือนั้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ (Customer Loyalty) ซึ่งจากผลการศึกษา American Customer Satisfaction Index ของ Professor Claes Fornell แสดงให้เห็นว่าคุณภาพของสินค้าหรือบริการ คุณค่าของสินค้าหรือบริการและความคาดหวังของลูกค้า เป็นปัจจัยที่ส่งผลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า ในขณะที่ความพึงพอใจของลูกค้าจะส่งผลเชิงบวกต่อความจงรักภักดีในสินค้าหรือบริการ แต่จะส่งผลในเชิงลบต่อการร้องเรียนของลูกค้า

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับโอกาสในการใช้ซ้ำ

Ehrenberg (1972) ได้นำทฤษฎีการคำนวณทางคณิตศาสตร์ The NDB Theory และ The LSD Theory มาใช้ในการคำนวณเป็นตัวเลขทางสถิติเกี่ยวกับอัตราการซื้อซ้ำสินค้าอุปโภคบริโภคในอุตสาหกรรมที่หลากหลายที่มีการซื้อซ้ำอย่างสม่ำเสมอ อาทิเช่น อาหาร เครื่องดื่ม ที่สามารถซื้อได้ตามร้านค้าทั่วไป Ehrenberg กล่าวถึง พฤติกรรมของผู้บริโภคมีความซับซ้อนมาก ก่อนซื้อของผู้บริโภคต้องการทัศคติที่ดีประสบการณ์จากการทดลองใช้ครั้งก่อน และอิทธิพลภายนอก เช่น การโฆษณา การลดแลกแจกแถม พนักงานขาย รวมไปถึงการบอกต่อ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลไปถึงการซื้อ การใช้ และความรู้สึกพึงพอใจหลังการใช้จนกระทั่งเปลี่ยนเป็นทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้า

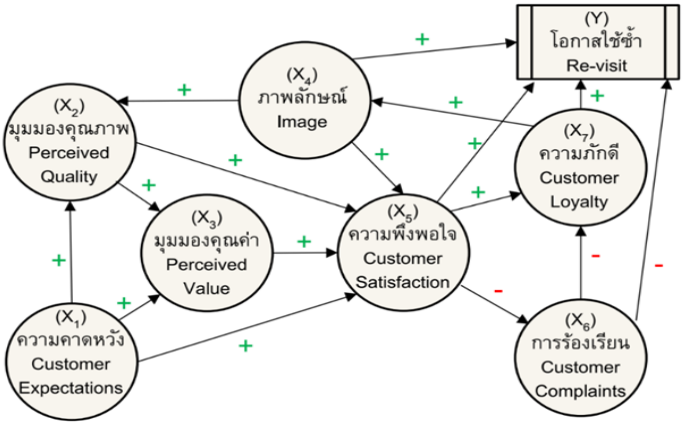
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศุภรัตน์ ถาวรชื่น(2560, น. 99) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ แอปพลิเคชัน KTB NetBank ของผู้รับบริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าความคาดหวังด้านความปลอดภัยและด้านความสะดวกรวดเร็วมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ระยะเวลาที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน KTB NetBank ส่วนความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์ทางบวกทั้งกับความถี่ในการใช้ต่อเดือนกับระยะเวลาที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน KTB NetBank ระยะเวลาที่เคยใช้บริการแอปพลิเคชัน KTB NetBank มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ แอปพลิเคชัน KTB NetBank ทั้งด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านความน่าเชื่อถือ ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน KTB NetBank ทั้งในด้านความสะดวกรวดเร็ว และด้านความน่าเชื่อถือ แต่ผู้รับบริการมีความคาดหวังไม่แตกต่างกับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน KTB NetBank ในด้านความปลอดภัย

ฉันชนก ฉัตรทอง(2561, น. 49) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและการใช้บริการซ้ำ สำหรับการเลือกใช้บริหาร Application QueQ ผ่านสมาร์ทโฟน ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ความพึงพอใจในการใช้งานเป็นปัจจัยซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการใช้บริการซ้ำอย่างมีนัยสำคัญ โดยหากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันมีความพึงพอใจที่มากขึ้นจะส่งผลให้เกิดการใช้บริการซ้ำมากขึ้นด้วย นอกจากนี้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลทำให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจต่อการใช้แอปพลิเคชันดังกล่าว คือ (1) ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบและข้อมูล (2) ปัจจัยการส่งเสริมการขาย (3) ปัจจัยการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน (4) ปัจจัยด้านความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และ (5) ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ ซึ่งส่งผล

เชิงบวกต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการแอปพลิเคชัน QueQ ผ่านสมาร์ทโฟนในการใช้บริการจองคิวล่วงหน้าสำหรับร้านอาหาร ตามลำดับ

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 2 กรอบแนวคิด ACSI และโอกาสในการกลับมาใช้ซ้ำ

จากกรอบแนวคิดการวิจัย สามารถตั้งสมมติฐานของงานวิจัยได้ดังต่อไปนี้

H1: ความคาดหวัง ภาพลักษณ์ มีผลต่อมุมมองด้านคุณภาพ

H2: ความคาดหวัง มุมมองด้านคุณภาพ ส่งผลต่อมุมมองคุณค่า

H3: ความภักดี ส่งผลต่อภาพลักษณ์

H4: ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจ

H5: ความพึงพอใจ ส่งผลต่อการร้องเรียน

H6: ความพึงพอใจ และการร้องเรียน ส่งผลต่อความภักดี

H7: ความพึงพอใจ ความภักดี และการร้องเรียน ส่งผลต่อโอกาสใช้ซ้ำ

ระเบียบการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่ใช้หรือเคยใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงได้เลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 402 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการแบ่งอัตราส่วนระหว่างอายุกับการใช้แอปพลิเคชันของธุรกิจที่ต้องการศึกษา แล้วทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample random sampling) จากประชากร ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา

ช่วงอายุ	iOS	Android/อื่น ๆ	รวม
น้อยกว่า 26 ปี	25	23	48
	52.08 %	47.92 %	100 %
26 – 40 ปี	107	146	253
	42.29 %	57.71 %	100 %
41 ปีขึ้นไป	29	72	101
	28.71 %	71.29 %	100 %
รวม	161	241	402
	40.05%	59.95 %	100 %

จากตางรางที่ 1 พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีการตอบคำถามมากที่สุด คือกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 26-40 ปี มีจำนวน 253 คน โดยส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์ระบบ Android/อื่น ๆ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 57.71 กลุ่มที่ตอบคำถามรองลงมาคือกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 101 คน โดยส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์ระบบ Android/อื่น ๆ จำนวน72 คน คิดเป็นร้อยละ 71.29 กลุ่มที่ตอบคำถามน้อยที่สุด มีอายุน้อยกว่า 26 ปี จำนวน 48 ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์ระบบ iOS จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 52.08

จะเห็นได้ว่าผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีการตอบคำถามเลือกใช้โทรศัพท์ระบบ Android/อื่น ๆ มากที่สุดมีจำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 59.95 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือแบบสอบถามออนไลน์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ และเอกสารต่าง ๆ และได้รวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 402 คน ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้จนครบจำนวน โดยใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนกรกฎาคม 2564

ผลการศึกษา

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 402 คน ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นเพศหญิง อายุตั้งแต่ 26-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานเอกชน รายได้ต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน ระยะเวลาใช้บริการน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการคือ ลงทะเบียนจองรับวัคซีน ตรวจผลการจองรับวัคซีน ตรวจประวัติการรับวัคซีน ตรวจใบรับรองการรับวัคซีน ทำแบบประเมินหลังการรับวัคซีน และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้ระบบปฏิบัติการของโทรศัพท์ระบบ Android หรืออื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

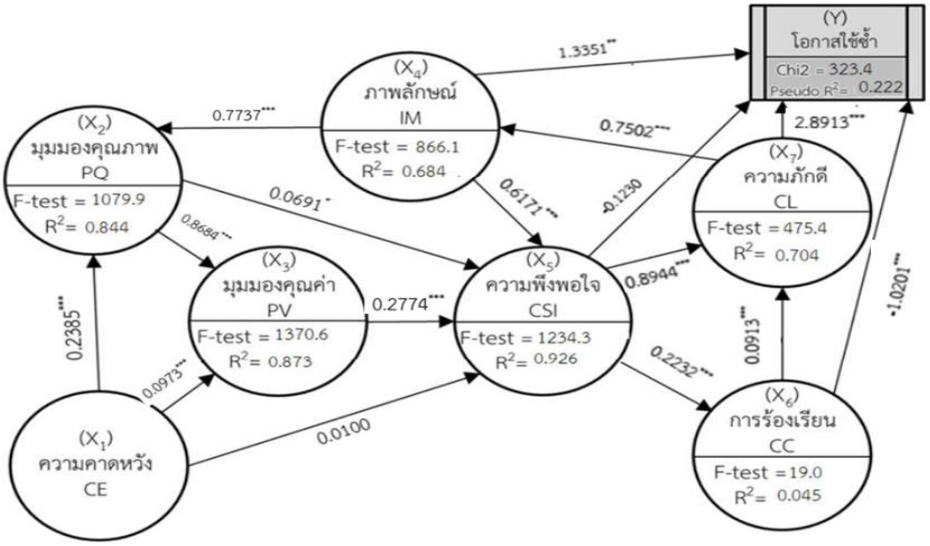
	ค่าเฉลี่ย	**ระดับความพึงพอใจ**
ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)		
ความสะดวกรวดเร็ว	3.831	เห็นด้วย
ความถูกต้องแม่นยำ	3.811	เห็นด้วย
ความปลอดภัย	3.853	เห็นด้วย
ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	3.861	เห็นด้วย
มุมมองด้านคุณภาพ (Perceived Quality)		
ความเสถียรภาพของแอปพลิเคชัน	3.520	เห็นด้วย
บริการที่สะดวก	3.612	เห็นด้วย
บริการที่ถูกต้องตรงเวลา	3.502	เห็นด้วย
ไม่มีข้อผิดพลาดหรือบกพร่อง	3.403	เห็นด้วย
ภาพลักษณ์ (Image)		
เป็นการใช้บริการที่สะดวก	3.614	เห็นด้วย
เป็นการใช้บริการที่รวดเร็ว	3.559	เห็นด้วย
ความถูกต้องของข้อมูล	3.572	เห็นด้วย
รูปแบบของแอปพลิเคชันสวยงาม	3.542	เห็นด้วย
ความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)		
ความสะดวกในการใช้บริการ	3.587	เห็นด้วย
ความรวดเร็วในการใช้บริการ	3.545	เห็นด้วย
ความถูกต้องของบริการ	3.520	เห็นด้วย
รูปแบบแอปพลิเคชันใช้งานง่าย	3.580	เห็นด้วย
การร้องเรียน (Customer Complaints)		
ร้องเรียนปัญหาไปยังหน่วยงานรัฐ	2.381	ไม่เห็นด้วย

ตารางที่ 2 (ต่อ)

	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
บอกปัญหาให้กับคนรู้จัก	2.833	เฉยๆ
บอกปัญหาในสังคมออนไลน์	2.525	เฉยๆ
ความภักดี (Customer Loyalty)		
ในครั้งต่อไปคุณจะใช้บริการซ้ำ	3.296	เห็นด้วย
คุณจะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ	3.303	เห็นด้วย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและการโอกาสใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการ

ผู้วิจัยได้ทำการประยุกต์แบบจำลอง ความพึงพอใจของสหรัฐอเมริกา (ACSI) + Image+ โอกาสใช้ซ้ำ จำนวน 8 องค์ประกอบเพื่อทดสอบทฤษฎีและประมาณค่าความสัมพันธ์เชิงเหตุผลว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ และจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า แบบจำลองที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นกับแบบจำลองการสร้างดัชนีความพึงพอใจ (ACSI) + Image+ โอกาสใช้ซ้ำ มีความสอดคล้องกันในองค์ประกอบที่ 1) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ 2) มุมมองด้านคุณภาพการบริการ 3) มุมมองด้านคุณค่าของบริการ 4) มุมมองด้านภาพลักษณ์ 5) ความพึงพอใจ 6) การร้องเรียน 7) ความภักดีของผู้ใช้บริการ 8) โอกาสการใช้ซ้ำ



รูปที่ 3 ดัชนีความพึงพอใจและโอกาสใช้ซ้ำของของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ได้กับกรอบแนวคิดของงานวิจัยอธิบายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ ของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีผลในทางบวกต่อมุมมองด้านคุณภาพ

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวัง และภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ได้รับจากการใช้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองด้านคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวัง และมุมมองคุณภาพของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณค่า

ผลวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความคาดหวังและมุมมองคุณภาพของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อม ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

สมมติฐานที่ 3 ความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อภาพลักษณ์

ผลวิจัยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

สมมติฐานที่ 4 ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ของแอปพลิเคชันหมอพร้อม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลวิจัยพบว่า มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ของของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจและมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01 ส่วนมุมมองคุณภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจและมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.10 ส่วนความคาดหวังมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการร้องเรียน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการร้องเรียนและมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01

สมมติฐานที่ 6 ความพึงพอใจ และการร้องเรียนของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดี

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจ และการร้องเรียนของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดีและนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01

สมมุติฐานที่ 7 ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ และความภักดี ของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อโอกาสกลับมาใช้ซ้ำ การร้องเรียนของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อโอกาสกลับมาใช้ซ้ำ

ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อโอกาสกลับมาใช้ซ้ำมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ

0.05 ความภักดีมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อโอกาสกลับมาใช้ซ้ำมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ0.01 ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อโอกาสกลับมาใช้ซ้ำแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ การร้องเรียนมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อโอกาสกลับมาใช้ซ้ำ มีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.01

สรุปผล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การวิจัยจำแนกผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ตามลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิง อายุตั้งแต่ 26-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานเอกชน รายได้ต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน ระยะเวลาใช้บริการน้อยกว่า 1 ชั่วโมง มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการคือ ลงทะเบียนจองรับวัคซีน ตรวจผลการจองรับวัคซีน ตรวจประวัติการรับวัคซีน ตรวจใบรับรองการรับวัคซีน ทำแบบประเมินหลังการรับวัคซีน ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ เห็นด้วย ทั้ง 4 ตัวแปร เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยน้อยไปหามาก ได้ดังนี้ ความถูกต้องของบริการ ความรวดเร็วในการใช้บริการ รูปแบบของแอปพลิเคชันใช้งานง่าย และความสะดวกในการใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับความสะดวกในการใช้บริการมากที่สุด สอดคล้องกับกับงานวิจัยของ ณัฐวุฒิ คำทวีและคณะ (2564) ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน TikTok ของนักเรียน นักศึกษาในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน TikTok ของนักเรียนนักศึกษาในเขตเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า นักเรียน นักศึกษามีความพึงพอใจด้านเทคนิคคือ พึงพอใจต่อระบบการเผยแพร่วีดิโอ อยู่ในเกณฑ์มากมีค่าเฉลี่ย 4.30 ด้านการเผยแพร่วีดิโอ พบว่านักเรียนนักศึกษาพึงพอใจต่อคอนเทนท์ที่หลากหลายในแอปพลิเคชัน TikTok อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ย 4.37 และด้านความพึงพอใจในการให้บริการของแอปพลิเคชัน TikTok พบว่านักเรียน นักศึกษา พึงพอใจต่อความสะดวกในการเลือกชมที่สามารถชมได้ทั้งโทรศัพท์มือถือ หรือแท็บเล็ต อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ย 4.32

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันหมอพร้อมมีความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจ ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการพัฒนาแอปพลิเคชันหมอพร้อมในด้านความสะดวกรวดเร็ว ความถูกต้องแม่นยำข้อมูล ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ รวมไปถึงการแสดงข้อมูลที่เป็นปัจจุบันมากที่สุด เพื่อให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

บรรณานุกรม

กรมควบคุมโรค. (2564). *สถานการณ์ จำนวนผู้ป่วยโรคโควิด-19 ในประเทศไทย วันที่ 10 กรกฎาคม 2564*. สืบค้นจาก https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia

ณัฐวุฒิ คำทวี และคณะ. (2564). การศึกษาพฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน TikTok ของนักเรียน นักศึกษาในเขตเทศบาลนครอุดรธานี. *วารสารวิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 2*(3), 11-26.

ปูริดา อิ้วสวัสดิ์. (2562). *ปัจจัยด้านคุณค่าที่รับรู้และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน food delivery*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต). คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศุภรัตน์ ถาวรชื่น. (2560). *ความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ แอปพลิเคชัน KTB NetBank ของผู้รับบริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาวิชาสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

การยอมรับแอปพลิเคชันหมอพร้อม เพื่อตอบสนองการใช้งานของประชาชนต่อภาครัฐ

Acceptance of "Morprom Application" to Respond to the Use of The Public to The Government

มัลลิกา สิงขรอาจ[1] และมาลัย กมลสกุลชัย[2]

Mallika Singkhonart[1] and Malai Kamolsakulchai[2]

นักศึกษาปริญญาโท[1], อาจารย์[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

พื้นที่ศาลายา จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: mallika.sin@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อเปรียบเทียบระดับการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน หมอพร้อม ที่จัดทำขึ้นของภาครัฐ ตอบสนองการใช้งานต่อประชาชน และ (2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน หมอพร้อม ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลสถานการณ์ระบาดของโรค โควิด-19 อย่างถูกต้อง ดำเนินการวิจัยโดยวิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 420 คน จากผู้ใช้แอปพลิเคชันหมอพร้อม เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ตัวแปรทวินามและการวิเคราะห์สมการถดถอย ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ช่วงอายุมากกว่า 40 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้ง 12 ปัจจัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและให้ความสำคัญในทุกด้านมากกว่ากลุ่มคนที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี และ (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันหมอพร้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย มุมมองการใช้งานข้ามแพลตฟอร์ม มุมมองผลประโยชน์ที่ได้รับ มุมมองว่าใช้งานง่าย มุมมองว่ามีประโยชน์ มุมมองด้านความปลอดภัย ทัศนคติในการใช้งาน บรรทัดฐานจากบุคคลใกล้ชิด บรรทัดฐานจากบุคคลที่ติดต่อด้วย บรรทัดฐานจากทางสังคม ความตั้งใจที่จะใช้ และ พฤติกรรมการใช้

คำสำคัญ: แอปพลิเคชัน หมอพร้อม การยอมรับเทคโนโลยี

Abstract

The propose of this research was to compare the level of technology acceptance and behavior of Morprom application to use of the public to the government and studying factors affecting technology acceptance and application usage behavior. The application to give people access to information about the COVID-19 outbreak correctly. Survey method Collected data using a stratified sampling method of 420 people. The results of the research

were from the study according to the specified factors, by age group the results obtained from the study of factors affecting the Accepting the technology of the application, found that the sample over 40 years old consisted of Perceived number of peers, Perceived number of cross platforms, Perceived complement, Perceived ease of use, Perceived usefulness, Perceived security, Attitude toward technology, Descriptive norm, Injunctive norm, Subjective norm, Behavior intention and usage behavior statistically significantly and more importantly in all aspects than those under 40 years of age.

บทนำ

จากสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแพร่ระบาดของไวรัส "เชื้อไวรัสโคโรนาโควิด-19” ที่ส่งผลกระทบต่อประชากรทั่วโลกทั้งในด้านการเดินทาง การท่องเที่ยว และเศรษฐกิจ อีกทั้งยังทำให้มีผู้เสียชีวิตเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 สามารถลดการแพร่ระบาด ลดความรุนแรงของอาการและลดการเสียชีวิตได้ ดังนั้นวัคซีนจึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยควบคุมการระบาดของโรคและช่วยปกป้องให้ผู้คนปลอดภัยจากโรคนี้ได้

ในขณะที่หลายประเทศทั่วโลกได้ทยอยฉีดวัคซีนให้กับประชากรในประเทศเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันไว้รับมือกับเจ้าไวรัสตัวร้ายโควิด-19 ที่ยังไม่รู้ว่าจะสิ้นสุดการระบาดเมื่อไร เมื่อย้อนกลับมาที่ประเทศไทยมีการเริ่มฉีดวัคซีนโควิดครั้งแรก เมื่อวันที่ 28 ก.พ. 2564 ให้แก่ นายอนุทิน ชาญวีรกูล รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ด้วยวัคซีนของบริษัทซิโนแวค (Sinovac) ของประเทศจีน ทั้งนี้ ประเทศไทยยังคงจัดหาวัคซีนเข้ามาอย่างต่อเนื่อง เพื่อจัดสรรวัคซีนสำหรับให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรคให้เกิด "ภูมิคุ้มกันหมู่" (herd immunity) โดยที่ผ่านมาได้มีการฉีดวัคซีนของซิโนแวค (Sinovac) และแอสตราเซเนกา (AstraZeneca) ให้กลุ่มเสี่ยงและบุคลากรทางการแพทย์ไปแล้วในระยะที่ 1

ด้วยการวางแผนงานจากการดำเนินงานการฉีด “วัคซีนในระยะที่ 1” ทำให้มีแผนต่อเนื่อง “ ในช่วงวัคซีนระยะที่ 2” โดยเปิดให้ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป และผู้ป่วยโรคเรื้อรังจำนวน 7 โรค จำนวน 16 ล้านคนทั่วประเทศ ได้ลงทะเบียนแจ้งความประสงค์เพื่อรับวัคซีนโควิด-19 ทาง LINE Official Account V.2 "หมอพร้อม" หรือแอปพลิเคชัน "หมอพร้อม"

หมอพร้อม คืออะไร หมอพร้อม คือ ชื่อบัญชี LINE Official Account และแอปพลิเคชัน ที่จัดทำขึ้นเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลสถานการณ์การระบาดของโรค โควิด-19 อย่างถูกต้อง โดยมีข้อมูลจำนวนผู้ติดเชื้อ และบริการต่าง ๆ ได้แก่ บริการวัคซีนโควิด-19 ประกอบด้วย ลงทะเบียนฉีดวัคซีนโควิด-19 จองฉีดวัคซีนโควิด-19 ตรวจสอบข้อมูลการจองฉีดวัคซีนโควิด-19 เข็มที่ 1 และตรวจสอบข้อมูลการจองฉีดวัคซีนโควิด-19 เข็มที่ 2, ใบรับรองการฉีดวัคซีนโควิด-19 ประกอบด้วย การตรวจโควิด-19 ค้นหาหน่วยบริการตรวจโควิด-19 และผลการตรวจ โควิด-19, แก้ไขข้อมูลส่วนตัว ประกอบด้วย แก้ไขข้อมูลส่วนตัวของบัญชีผู้ใช้งาน และ

เพิ่มบัญชีผู้ใช้งานและบริการอื่น ๆ ประกอบด้วย ค้นหาหน่วยบริการ ตรวจสอบสิทธิรักษาพยาบาล ฉุกเฉิน 1669 และ ความรู้ ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 แสดงเมนูการใช้งานแอพพลิเคชั่น หมอพร้อม

ที่มา: Kapook Online www.covid-19.kapook.com 1 พฤษภาคม 2564

ในการทำงานของระบบ “หมอพร้อม” ไม่ใช่ระบบจองวัคซีน แต่เป็นระบบรองรับการรับวัคซีนโควิด-19 ของแต่ละกลุ่มที่มีความเสี่ยงแตกต่างกันไป ซึ่งใครจะได้ล็อตไหนขึ้นอยู่กับปริมาณที่จะได้รับในแต่ละล็อตนั้น ๆ ดังรูปที่ 2 ซึ่งระบบ “หมอพร้อม”จะเป็นช่องทางการสื่อสาร เป็นระบบรายงานการติดตามอาการไม่พึงประสงค์ ระบบนัดในการรับวัคซีนเข็มที่ 2 คือ จะมีการแจ้งเตือนให้ไปรับวัคซีน โดยมีการเชื่อมโยงกับระบบปฏิบัติการของโรงพยาบาล รวมทั้งยังมีข้อมูลการฉีดวัคซีนทั่วประเทศอีกด้วย



รูปที่ 2 แสดงการรับรองการได้วัคซีนในแต่ละล็อต หรือแต่ละประเภทวัคซีน

ที่มา: แอปพลิเคชันไลน์ หมอพร้อม

จากที่กล่าวมาข้างต้น การที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส "เชื้อไวรัสโคโรนา โควิด-19" ทำให้ประชาชนหันมาปรับพฤติกรรมและต้องทำความเข้าใจประโยชน์สูงสุดของการฉีดวัคซีน ว่าการฉีดวัคซีนจะเพิ่มภูมิคุ้มกัน การฉีดวัคซีนช่วยกระตุ้นร่างกายให้สร้างภูมิคุ้มกันต่อเชื้อไวรัส ลดอัตราการเสียชีวิต ประสิทธิผลของวัคซีนสามารถช่วยลดความรุนแรงหากติดเชื้อและลดอัตราการเสียชีวิตได้ ป้องกันการป่วยหนักและลดอัตราการรับการรักษาในโรงพยาบาลเป็นเวลานาน ๆ สร้างภูมิคุ้มกันหมู่ การฉีดวัคซีนเป็นการเพิ่มภูมิคุ้มกันให้กับสังคม ลดการติดเชื้อ โอกาสป่วยเป็นโรคน้อยลงและช่วยลดการแพร่ระบาดของเชื้อได้ เพื่อให้ทราบถึงการยอมรับ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา “การยอมรับแอปพลิเคชัน หมอพร้อม เพื่อตอบสนองการใช้งานของประชาชนต่อภาครัฐ” เพื่อให้ทราบถึงการยอมรับเทคโนโลยีที่มีความเห็นที่แตกต่างกัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้ข้อมูลการบริการ และพัฒนาแอปพลิเคชันให้มีประโยชน์ในด้านการสื่อสารและการจัดเก็บข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจ และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน หมอพร้อม ในช่วงเดือนพฤษภาคม ถึง เดือนกรกฎาคม 2564 เป็นระยะเวลา 3 เดือน

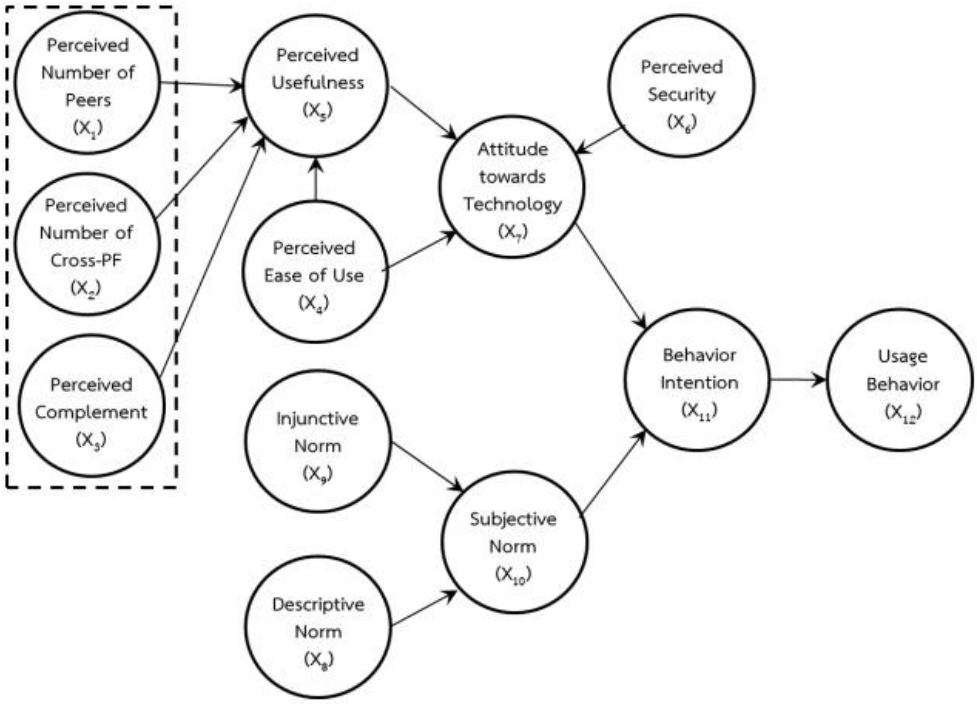
กรอบแนวคิดงานวิจัย

จุดประสงค์ของ TAM คือการอธิบายและคาดการณ์การยอมรับระบบเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน โดยได้ตั้งสมมุติฐานว่าการที่ยอมรับเทคโนโลยีของแต่ละบุคคลนั้นมาจากปัจจัยหลัก 2 ปัจจัยคือ การรับรู้ประโยชน์ที่

ได้รับ (Perceived usefulness: PU) คือ ความเชื่อว่าการรับรู้ประโยชน์ในการใช้ระบบของเทคโนโลยีจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานต่าง ๆ ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี (Venkatesh & Davis, 2000) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use: PEOU) คือ ความ เชื่อว่าการใช้งานที่ง่ายไม่มีความซับซ้อนของเทคโนโลยี จะช่วยให้ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี

ในส่วนของทัศนคติที่มีต่อการใช้งานจะได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับและการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ในขณะที่ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้งานได้รับอิทธิพลจากทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี และส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานในที่สุด

จากกรอบแนวคิดข้างต้น งานวิจัยเรื่อง การยอมรับแอปพลิเคชันหมอพร้อม เพื่อตอบสนองการใช้งานของประชาชนต่อภาครัฐ ผู้วิจัยได้นำแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model (TAM+2S) มาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 กรอบแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี (TAM+2S)

จากกรอบแนวคิดงานวิจัยตามรูปที่ 3 กำหนดสมมุติฐานการวิจัยดังนี้

H1: การรับรู้จำนวนผู้ใช้งาน การรับรู้จำนวนแพลตฟอร์ม การรับรู้บริการต่าง ๆ ของแอปพลิเคชันหมอพร้อม การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลในเชิงบวกต่อการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน

H2: การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงความปลอดภัย ส่งผลในเชิงบวกต่อทัศนคติที่มีต่อแอปพลิเคชัน หมอพร้อม

H3: บรรทัดฐานคนในครอบครัวและเพื่อน บรรทัดฐานของกลุ่มคนที่ติดต่อด้วย ส่งผลในเชิงบวกต่อบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง

H4: ทัศนคติที่มีต่อแอปพลิเคชัน หมอพร้อมและบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง ส่งผลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งาน

H5: พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานแอปพลิเคชัน หมอพร้อมส่งผลในเชิงบวกต่อการใช้งานจริง

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ใช้แอปพลิเคชัน หมอพร้อมและลงทะเบียนผ่านระบบ ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้จำนวน 420 คน โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์

ตารางที่ 1 องค์ประกอบของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	อายุ น้อยกว่า 26-40 ปี	อายุ 41-57 ปี ขึ้นไป	รวม
ชาย	188	61	249
	75.50%	24.50%	100%
หญิง	95	76	171
	55.55%	44.45%	100%
รวม	283	137	420
	67.40%	32.60%	100

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน หมอพร้อม ที่มีการตอบคำถามมากที่สุด คือ กลุ่มที่มีอายุระหว่างน้อยกว่า 26-40 ปี เพศชาย มีจำนวน 188 คน ส่วนใหญ่ใช้บริการแอปพลิเคชัน คิดเป็นร้อยละ 75.50% กลุ่มที่มีการตอบรองลงมาคือกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 26-40 ปี เพศหญิงมีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 55.55% และกลุ่มที่ตอบน้อยที่สุด คือ กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 41-57 ปี เพศชาย มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50%

จะเห็นได้ว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามในทุกช่วงอายุ เพศชาย และเพศหญิง ช่วงอายุระหว่างน้อยกว่า 26-40 ปี ผู้ที่มีการใช้แอปพลิเคชัน หมอพร้อมมากที่สุด มีจำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 67.40%

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามออนไลน์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากสื่อ และเอกสารต่าง ๆ และได้รวบรวมข้อคิดเห็นจากผู้บริโภคที่มาใช้บริการตรวจสอบสถานที่ ข้อมูลและกำหนดวันฉีดวัคซีน ผ่านแอปพลิเคชัน หมอพร้อม โดยลักษณะของคำถามแบ่งเป็นทั้งหมด 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้แอปพลิเคชัน หมอพร้อม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน หมอพร้อม และตอน

ที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชัน หมอพร้อม ของผู้ใช้งานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แบ่งออกตามองค์ประกอบของแนวคิดการทำวิจัยได้ทั้งหมด 12 ปัจจัย

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้สูตรทางสถิติ และโปรแกรมในการวิเคราะห์ โดยมีการจัดทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เป็นการอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์เกี่ยวกับ เพศ อายุสถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันของประชาชนต่อความต้องการของรัฐ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการอธิบายกลุ่มประชากรที่เก็บรวบรวมข้อมูล และสรุปผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน ที่จัดทำขึ้นของภาครัฐ ตอบสนองการใช้งานต่อประชาชน โดยใช้สมการตามกรอบแนวคิดงานวิจัย การยอมรับเทคโนโลยี (TAM+2S)

$$X_5 = \beta_{5,0} + \beta_{5,1}X_1 + \beta_{5,2}X_2 + \beta_{5,3}X_3 + \beta_{5,4}X_4 + u_5$$
$$X_7 = \beta_{7,0} + \beta_{7,4}X_4 + \beta_{7,5}X_5 + \beta_{7,6}X_6 + u_7$$
$$X_{10} = \beta_{10,0} + \beta_{10,8}X_8 + \beta_{10,9}X_9 + u_{10}$$
$$X_{11} = \beta_{11,0} + \beta_{11,7}X_7 + \beta_{11,10}X_{10} + u_{11}$$
$$X_{12} = \beta_{12,0} + \beta_{12,11}X_{11} + u_{12}$$

โดยที่

X1 = มุมมองจำนวนผู้ใช้ X2 = มุมมองการใช้ข้ามแพลตฟอร์ม

X3 = มุมมองผลประโยชน์ที่ได้รับ X4 = มุมมองว่าใช้งานง่าย

X5 = มุมมองว่ามีประโยชน์ X6 = มุมมองด้านความปลอดภัย

X7 = ทัศนคติในการใช้งาน X8 = บรรทัดฐานจากบุคคลใกล้ชิด

X9 = บรรทัดฐานจากบุคคลที่ติดต่อด้วย X10 = บรรทัดฐานทางสังคม

X11 = ความตั้งใจที่จะใช้ X12 = พฤติกรรมการใช้

u = ค่าเฉลี่ยของประชากร

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุน้อยกว่า 40 ปี สถานภาพสมรส ด้านระดับการศึกษากำลังศึกษาปริญญาตรี/จบปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันน้อยกว่า 1 เดือน เวลาเฉลี่ยที่ใช้งาน

แอปพลิเคชัน น้อยกว่า 10 นาทีขึ้นไป มีความถี่ในการใช้แอปพลิเคชันน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน และจุดประสงค์หลักเพื่อจองวัคซีน นัดรับวัคซีน แสดงประวัติการรับวัคซีน แสดงใบรับรองการฉีดวัคซีน จนถึงการตรวจสอบใบรับรองการฉีดวัคซีน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการวิเคราะห์ถดถอย (Regression Analysis model) ตามสมมติฐานการวิจัย พบว่า ด้านการรับรู้การใช้งานข้ามแพลตฟอร์ม มุมมองผลประโยชน์ของการใช้งานแอปพลิเคชัน หมอพร้อม มุมมองว่าใช้งานง่ายของแอปพลิเคชัน มีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวกเท่ากับ 0.2120, 0.3231 และ 0.4241 ตามลำดับ โดยส่งผลในเชิงบวกต่อมุมมองประโยชน์ที่ได้รับจากแอปพลิเคชัน สอดคล้องกับสมมุติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นการรับรู้การใช้งานมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ -0.0146 ไม่สอดคล้องกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการรับรู้การใช้งานง่าย การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงระบบความปลอดภัย มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.1523, 0.1462 และ 0.6513 ตามลำดับ โดยส่งผลเชิงบวกต่อ ทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน หมอพร้อม สอดคล้องกับสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยแสดงผลไว้ดังตารางที่ 2 และรูปที่ 4

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง

Model	PU	ATT	SN	BI	UB
PNP	-0.0146				
PNC	0.2120***				
PC	0.3231***				
PE	0.4241***	0.1523***			
PU		0.1462***			
PS		0.6513***			
ATT				0.2870***	
DN			0.2295***		
IN			0.5844***		
SN				0.7055***	
BI					0.6179***
Constant	-0.0128	-0.0002	0.1339***	0.0411**	0.1688***
N	420.0000	420.0000	420.0000	420.0000	420.0000
RSS	5.8784	3.2475	4.0337	7.2940	10.0229
F-test	289.2265	774.9182	750.0644	498.6356	393.8561

R^2	0.7360	0.8482	0.7825	0.7051	0.4851
Adj. R2	0.7334	0.8471	0.7814	0.7037	0.4839

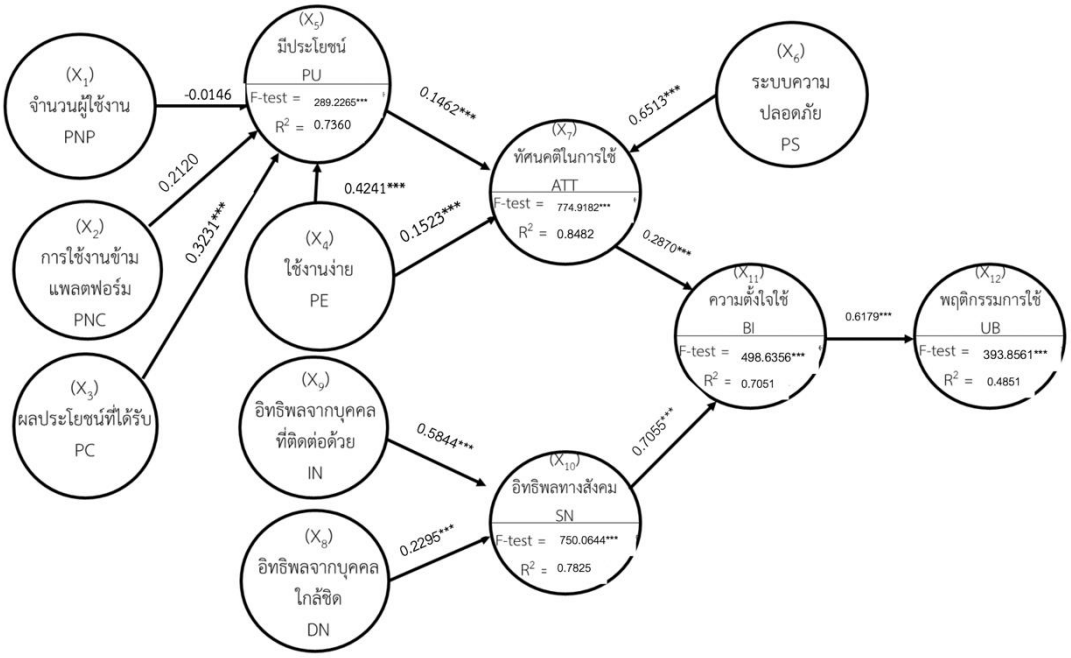
หมายเหตุ: PNP = มุมมองจำนวนผู้ใช้งาน, PNC = มุมมองการใช้งานข้ามแพลตฟอร์ม, PC = มุมมองผลประโยชน์ที่ได้รับ, PE = มุมมองว่าใช้งานง่าย, PU = มุมมองว่ามีประโยชน์, PS = มุมมองด้านความปลอดภัย, ATT = ทัศนคติในการใช้งาน, DN = บรรทัดฐานจากบุคคลใกล้ชิด, IN = บรรทัดฐานจากบุคคลที่ติดต่อด้วย, SN = บรรทัดฐานจากทางสังคม, BI = ความตั้งใจที่จะใช้, UB = พฤติกรรมการใช้

* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10, ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ด้านความสัมพันธ์ของอิทธิพลจากบุคคลใกล้ชิดและอิทธิพลจากบุคคลที่ติดต่อด้วย มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.2295 และ 0.5844 ตามลำดับ โดยส่งผลในเชิงบวกต่ออิทธิพลทางสังคมต่อแอปพลิเคชัน หมอพร้อม สอดคล้องกับสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความสัมพันธ์ของทัศนคติที่มีต่อการใช้งานแอปพลิเคชันและอิทธิพลทางสังคมมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.3858 และ 0.5481 ตามลำดับ โดยส่งผลในเชิงบวกต่อความตั้งใจที่จะใช้งานแอปพลิเคชัน หมอพร้อม สอดคล้องกับสมมติฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความสัมพันธ์ของความตั้งใจที่จะใช้งาน มีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.6179 ความสัมพันธ์เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับสมมติฐาน แสดงให้เห็นว่าหากผู้ใช้บริการมีความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันหมอพร้อม จะก่อให้เกิดพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันหมอพร้อม



รูปที่ 4 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงตามกรอบแนวคิดของงานวิจัย

อภิปรายผลและสรุปผล

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษา พบว่า ระดับการยอมรับและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน หมอพร้อม เพื่อตอบสนองการใช้งานของประชาชนต่อภาครัฐของประชาชนในประเทศไทย โดยปัจจัยที่ใช้ในการวิเคราะห์ทั้งหมด 12 ปัจจัย มุมมองของจำนวนผู้ใช้ ผู้ตอบคำถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการตรวจสอบเรื่องมีโรงพยาบาลและจุดบริการที่เพียงพอ โดยพบว่าผู้ตอบแบบคำถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับเรื่องการใช้งานแอปพลิชันสามารถเข้าใจได้ง่ายในมุมมองที่ใช้งานง่าย ความสำคัญในเรื่องมุมมองความปลอดภัยในการบันทึกข้อมูลและบรรทัดฐานจากกลุ่มคนรอบข้างส่งผลต่อการใช้งานแอปพลิเคชัน หมอพร้อม

การอภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัย (1) เพื่อเปรียบเทียบระดับการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน ที่จัดทำขึ้นของภาครัฐ ตอบสนองการใช้งานต่อประชาชน จากการเก็บข้อมูลตัวอย่างที่มีความหลากกลายทางพฤติกรรมและการใช้งานตามปัจจัยที่กำหนด ข้อมูลการอภิปรายสามารถอภิปรายผลเปรียบเทียบระดับการการยอมรับการใช้งานแอปพลิเคชัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ช่วงอายุมากกว่า 40 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้ง 12 ปัจจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและให้ความสำคัญในทุกด้านมากกว่ากลุ่มคนที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี อาจด้วยเหตุผลความสนใจในเรื่องของการดูแลสุขภาพเป็นหลักและการจำแนกจากประสบการณ์ ในการใช้งานความถี่ในการใช้แอปพลิเคชันน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน (2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน หมอพร้อม ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลสถานการณ์ระบาดของโรค โควิด-19 อย่างถูกต้อง จากพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญการบันทึกข้อมูลการใช้บริการฉีดวัคซีนที่เป็นประโยชน์ ความตั้งใจในการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องวัคซีนผ่านแอปพลิเคชัน หมอพร้อม และความสะดวกในการเข้าถึงแอปพลิเคชัน เห็นได้ว่าจากความต้องการทำให้เห็นผลในเรื่องการเข้าถึงและให้ความสำคัญกับและส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้แอปพลิเคชันที่มีความจำเป็นต้องใช้ สอดคล้องกับแนวคิดถึงปัจจัยการรับรู้ถึงจำนวนผู้ใช้บริการ การรับรู้ถึงการใช้งานข้ามแพลตฟอร์ม และการรับรู้ถึงการใช้งานง่ายของภภัสสร ชาตะสิงห์ (2562) ได้ศึกษาพฤติกรรมการจองตั๋วชมมหรสพออนไลน์และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และงานวิจัยของ กนกวรรณ แก้วเกิด (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่และ ไลน์แท็กซี่ ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลให้เกิดการใช้งานตาม พฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานและการใช้งานจริง ซึ่งสอดคล้องเป็นไปตามกรอบแนวคิด

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ผลจากการศึกษา การยอมรับแอปพลิเคชันหมอพร้อม พบว่าอิทธิพลจากบุคคลที่ติดต่อด้วยส่วนใหญ่สนับสนุนให้ใช้บริการ ส่งผลให้เกิดอิทธิพลทางสังคมที่เพื่อนสนับสนุนให้ใช้เมื่อเห็นเพื่อนใช้ จึงอยากใช้ตาม

ทำให้เกิดความตั้งใจที่จะใช้เพื่อเพิ่มการยอมรับที่มากขึ้น ดังนั้นภาครัฐควรมองที่กลุ่มเป้าหมายและสนับสนุนให้ใช้ ผู้ออกแบบระบบควรให้ความสำคัญด้านความตั้งใจการใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดความมั่นใจมีทัศนคติที่ดีและการยอมรับต่อการใช้งานเพิ่มมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาลัย กมลสกุลชัย อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้องในการเก็บข้อมูล ที่สนับสนุนการดำเนินงานวิจัยนี้

บรรณานุกรม

กนกวรรณ แก้วเกิด. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันแกร็บแท็กซี่และไลน์แท็กซี่*. (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, กรุงเทพมหานคร.

ไพชยนต์ แย้มพราย. (2562). *การยอมรับเทคโนโลยีและการตัดสินใจเลือกใช้แอปพลิเคชันการชำระเงินดิจิทัลของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, กรุงเทพมหานคร.

ภภัสสร ชาตะสิงห์. (2562). *พฤติกรรมการจองตั๋วชมมหรสพออนไลน์และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, กรุงเทพมหานคร.

ยงยุทธ ทองชัย. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี กรณีศึกษา การจองคิวร้านอาหารผ่านโมบายแอปพลิเคชัน*. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

สุรสิทธิ์ อุดมธนวงศ์. (2562). ภาพลักษณ์ตราสินค้าและการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้บริการจองโรงแรมผ่านแอปพลิเคชัน. *วารสารเกษมบัณฑิต, 20*(2).

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำและการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

Factors Affecting the Reuse and Electronic Word-Of-Mouth of Users of Online Shopping Applications in Bangkok Metropolis and Vicinity

ธีรชัย ปฐมพรสุริยะ[1] และมาลัย กมลสกุลชัย[2]

Teerachai Pathompornsuriya[1] and Malai Kamolsakulchai[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: teerachai.pat@outlook.rmutr.ac.th[1], malai.k@rmutr.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada และ (3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จากแบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของผู้บริโภคแบบอเมริกัน โดยสำรวจเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิจำนวน 408 คน จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง ผลการวิจัย พบว่า (1) ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านมุมมองคุณค่า และปัจจัยด้านมุมมองภาพลักษณ์ (3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการใช้บริการซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการสื่อสารปากต่อแบบอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยด้านความภักดี

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ความภักดี การสื่อสารปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์

Abstract

The purpose of this research was to study (1) to compare the satisfaction of users of online shopping applications Shopee and Lazada. (2) Factors affecting the satisfaction of users of the shopping applications. Shopee and Lazada online shopping and (3) factors affecting the likelihood of re-use of users of Shopee and Lazada online shopping applications. The conceptual framework of applied research from American Consumer Satisfaction Index Model

The survey collected data by using a stratified sampling method of 408 people from users of online shopping applications in in Bangkok Metropolis and Vicinity. To answer the questionnaire and analyze the data by using a linear regression model, the results showed that (1) The users of the online shopping applications Shopee and Lazada have the same satisfaction. (2) Factors Affecting Customer Satisfaction The statistical significance of Shopee and Lazada online shopping applications consisted of perceived value factors and images factor. (3) Factors that statistically affect the likelihood of repeat service users of online shopping applications Shopee and Lazada include electronic word-of-mouth factors. and loyalty factor

Keywords: Satisfaction, loyalty, electronic word-of-mouth

บทนำ

ปัจจุบันได้มีธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) หรือที่เรียกว่า อีคอมเมิร์ซ (E-Commerce) เป็นการทำธุรกรรมซื้อขายหรือแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการบนอินเทอร์เน็ต โดยใช้เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันเป็นสื่อในการนำเสนอสินค้าและบริการต่าง ๆ สามารถใช้บริการได้ทุกที่ทั่วโลกตลอด 24 ชั่วโมง หรือที่คนส่วนใหญ่เข้าใจกันคือการซื้อขายออนไลน์ ตั้งแต่ที่ธุรกิจอีคอมเมิร์ซได้เริ่มเข้ามา ทำให้พฤติกรรมการซื้อสินค้าของผู้บริโภคเริ่มเปลี่ยนไป ในปี 2020 ตลาดอีคอมเมิร์ซในไทยขยายตัวเพิ่มขึ้นถึง 80% จากปีก่อนหน้า สวนทางกลับมูลค่าค้าปลีกผ่านทางหน้าร้านที่หดตัวลง 11% (กลุ่มการเงินเกียรตินาคินภัทร, 2564) สะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการซื้อสินค้าของผู้บริโภคไปสู่ช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น จากการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) หรือ ETDA (เอ็ตด้า) พบว่าแพลตฟอร์มที่ผู้ซื้อนิยมซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์มากที่สุด คือ Shopee 89.7% รองลงมาคือ Lazada 74.0% โดยผู้บริโภคส่วนใหญ่เลือกใช้จากความพึงพอใจต่อราคาสินค้าที่มีราคาถูกคุ้มค่าต่อการซื้อ สินค้ามีความหลากหลาย มีการจัดโปรโมชันหรือแจกโค้ดส่งฟรีในช่วงวันสำคัญต่าง ๆ และเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินของแอปพลิเคชันนั้น ๆ จนนำไปสู่การบอกต่อแบบปากต่อปาก

การบอกต่อแบบปากต่อปากเป็นวิธีการสื่อสารแบบปากต่อปากมาเป็นเครื่องมือในการทำการตลาด เมื่อผู้บริโภคได้ใช้สินค้าหรือบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจจึงบอกต่อไปยังบุคคลอื่น ซึ่งบุคคลที่รับการบอกต่อนั้นจะบอกต่อข้อมูลให้กับบุคคลอื่นต่อไป ทำให้ข้อมูลถูกเผยแพร่ไปอย่างกว้างขวาง ต่อมาการสื่อสารแบบปากต่อปากได้ถูกพัฒนาเป็นการสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Word Of Mouth) มีตัวย่อว่า eWOM เป็นการสื่อสารแบบปากต่อปากผ่านสื่อออนไลน์ โดยที่ผู้ใช้งานจะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ผ่านสื่อออนไลน์จึงทำให้ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของบริษัทได้ทั้งในเชิงบวก

และเชิงลบ เช่น ก่อนตัดสินใจใช้งานแอปพลิเคชันซื้อสินค้าออนไลน์ของ Shopee และ Lazada นั้นผู้บริโภคสามารถศึกษาข้อมูลจากความคิดเห็นหรือบทวิจารณ์ของผู้ใช้งานจริงเพื่อประกอบการตัดสินใจก่อนที่จะใช้แอปพลิเคชันได้

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัย จึงเลือกที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Shopee และ Lazada ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มที่มีพฤติกรรมความพึงพอใจ และความคาดหวัง ต่อแอปพลิเคชัน Shopee และ Lazada

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

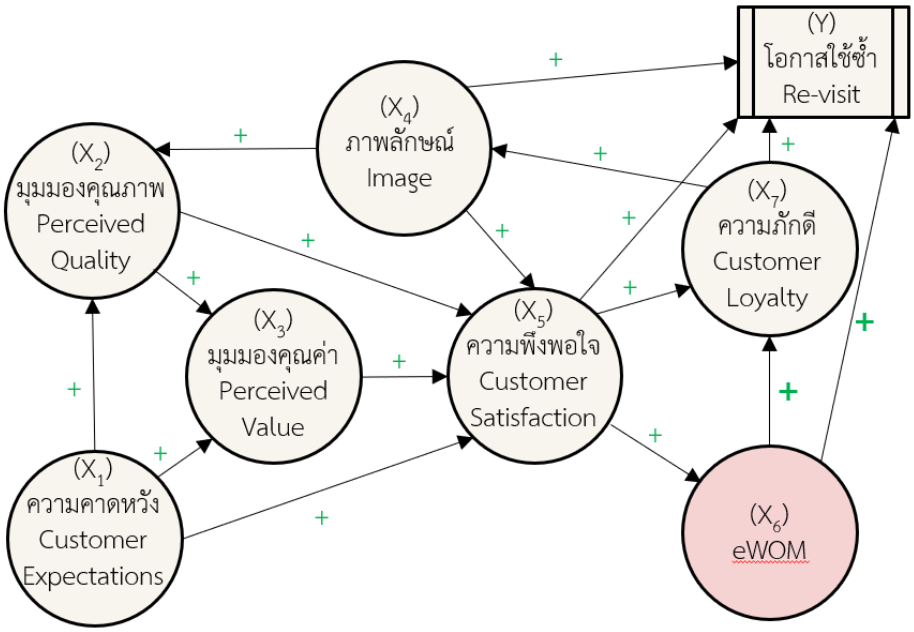
ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษารายละเอียดของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada โดยงานวิจัยครั้งมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้ (1) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการกลับมาใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada

ขอบเขตของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้แอปพลิเคชัน Shopee และ Lazada โดยเลือกจากกลุ่มผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กรอบแนวคิดงานวิจัย

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตมากขึ้น ทำให้ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม จากเดิมที่การสื่อสารจะสื่อสารกันโดยการพบปะพูดคุย แต่ได้ถูกปรับเปลี่ยนมาเป็นการสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Word Of Mouth : e-WOM) ซึ่งการสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อและการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยจึงได้นำแบบจำลอง American Customer Satisfaction Index (ACSI) ข้างต้นมาประยุกต์เพิ่มองค์ประกอบของการสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Word Of Mouth : eWOM) และโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำ (Re-Visit) โดยสามารถแสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของงานวิจัย ACSI + eWOM + โอกาสการกลับมาใช้ซ้ำ

จากกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถกำหนดเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 (H_1) : ความคาดหวังและภาพลักษณ์ของแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพของแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada

สมมติฐานที่ 2 (H_2) : ความคาดหวังและมุมมองคุณภาพของแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณค่าของแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada

สมมติฐานที่ 3 (H_3) : ความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada

สมมติฐานที่ 4 (H_4) : ความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ของแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada

สมมติฐานที่ 5 (H_5): ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada

สมมติฐานที่ 6 (H_6) : ความพึงพอใจ และการสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada

สมมติฐานที่ 7 (H_7) : ภาพลักษณ์ ความพึงพอใจ การสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ และความภักดีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Shopee และ Lazada จำนวน 408 คน จึงทำการสำรวจข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์บนเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ส่งแบบสอบถามผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Line และ Facebook Messenger ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Shopee และ Lazada ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยสามารถแบ่งกลุ่มตามช่วงอายุออกเป็น 4 กลุ่ม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ

	Shopee	Lazada	Total
Gen Z	38	44	82
	9.3%	**10.8%**	**20.1%**
Gen Y	104	97	201
	25.5%	23.8%	49.3%
Gen X	43	42	85
	10.5%	**10.3%**	**20.8%**
Gen BB	20	20	40
	4.9%	**4.9%**	**9.8%**
Total	205	203	408
	50.2%	49.8%	100.0%

จากตารางที่ 1 แบ่งกลุ่มช่วงอายุออกเป็น 4 กลุ่มได้ ดังนี้ 1) กลุ่มอายุน้อยกว่า 25 ปี ที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน Shopee จำนวน 38 คน และแอปพลิเคชัน Lazada จำนวน 44 คน รวมจำนวน 82 คน 2) กลุ่มอายุ 25-40 ปี ที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน Shopee จำนวน 104 คน และแอปพลิเคชัน Lazada จำนวน 97 คน รวมจำนวน 201 คน 3) อายุ 41-56 ปี ที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน Shopee จำนวน 43 คน และแอปพลิเคชัน Lazada จำนวน 42 คน รวมจำนวน 85 คน 4) อายุ 57 ปีขึ้นไป ที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน Shopee จำนวน 20 คน และแอปพลิเคชัน Lazada จำนวน 20 คน รวมจำนวน 40 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสอบถามงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยอาศัยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Shopee และ Lazada เป็นการถามกลุ่มตัวอย่างผ่านแบบสอบถามออนไลน์ โดยทำการออกแบบแบบสอบถามได้เป็น 3 ส่วน คือ 1) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด 2) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน Shopee และ Lazada ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ความถี่ในการใช้งาน อุปกรณ์ที่ใช้บริการ จำนวนเงินเฉลี่ยที่ใช้บริการ หมวดสินค้าที่เลือกซื้อ และช่องทางในการรีวิวหรือแนะนำสินค้า 3) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจองห้องพักออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Shopee และ Lazada จำนวนทั้งหมด 7 ข้อ มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นการให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น (Semantic Differential Question) และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval Scale)

การทดสอบเครื่องมือในงานวิจัย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำถามตามกรอบแนวคิด American Customer Satisfaction Index (ACSI) + Electronic Word-of-Mouth (eWOM) + โอกาสการกลับมาใช้ซ้ำ โดยมีปัจจัยขององค์ประกอบอยู่ 8 ปัจจัย และมีตัวแปรจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ มีส่วนสัมพันธ์ในการใช้แอปพลิเคชัน Shopee และ Lazada สามารถนำมาใช้ในงานวิจัยและวัดค่าตัวแปรในแต่ละด้านได้ในระดับที่ดี โดยเมื่อพิจารณาด้วยน้ำหนักของปัจจัย (Factor Loading) ที่สะท้อนจากค่าของตัวแปรในด้านต่าง ๆ ของทุกองค์ประกอบมีค่ามากกว่า 0.7 จะถือว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันมากจึงรวมเป็นองค์ประกอบของปัจจัยเดียวกันได้

ซึ่งผลการวิเคราะห์แบบสอบถามพบว่า ค่า Factor Loading ค่า %Total Variace และค่า Cronbach Alpha มีค่าโดยรวมสูงกว่า 0.7 จะสามารถอธิบายโดยสรุปรวมได้ว่า แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้ มีความเที่ยงตรง (Validity) และมีความเชื่อถือได้ (Reliability) อย่างดีในทุกมิติ ยกเว้นปัจจัยด้านความคาดหวังที่มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ในระดับพอใช้

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์งานวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปและเขียนแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงและแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ ได้ดังนี้

X_{1i} = ตัวแปรอิสระ (Exogenous Variables) (1)

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta 24X_{4i} + \varepsilon_{2i} \quad (2)$$

$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{31}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i} \quad (3)$$

$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i} \quad (4)$$

$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i+} \varepsilon_{5i} \quad (5)$$

$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i} \quad (6)$$

$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75} X_{5i} + \beta_{76} X_{6i} + \varepsilon_{7i} \quad (7)$$

$$Y_i = f(\beta_{80} + \beta_{84} X_{4i} + \beta_{85} X_{5i} + \beta_{86} X_{6i} + \beta_{87} X_{7i}\ \varepsilon_{8i}) \quad (8)$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ i

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ i

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ i

X_{4i} = ภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ i

X_{5i} = ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ i

X_{6i} = การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ (eWOM) ของผู้บริโภค คนที่ i

X_{7i} = ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ i

Y_i = โอกาสในการกลับมาใช้ซ้ำของผู้บริโภค คนที่ i

ε_{ji} = ค่าความคลาดเคลื่อนเชิงสุ่มของสมการที่ j คนที่ i

$f(\cdot)$ = ฟังก์ชั่นการแจกแจงแบบปกติเรียงลำดับ

โดยแบบจำลองสมการที่ 2-7 ประมาณค่าด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (Ordinary Least Square estimation : OLS) และแบบจำลองสมการที่ 8 ประมาณค่าด้วยวิธีความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood Estimation : MLE)

ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada ของกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการสำรวจข้อมูลพื้นฐานทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ คำถามในตอนที่ 1 เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada ของกลุ่มตัวอย่าง คือคำถามในตอนที่ 2 ได้แก่ ความถี่ในการใช้งาน อุปกรณ์ที่ใช้บริการ จำนวนเงินเฉลี่ยที่ใช้บริการ หมวดสินค้าที่เลือกซื้อ ช่องทางในการรีวิวหรือแนะนำสินค้า

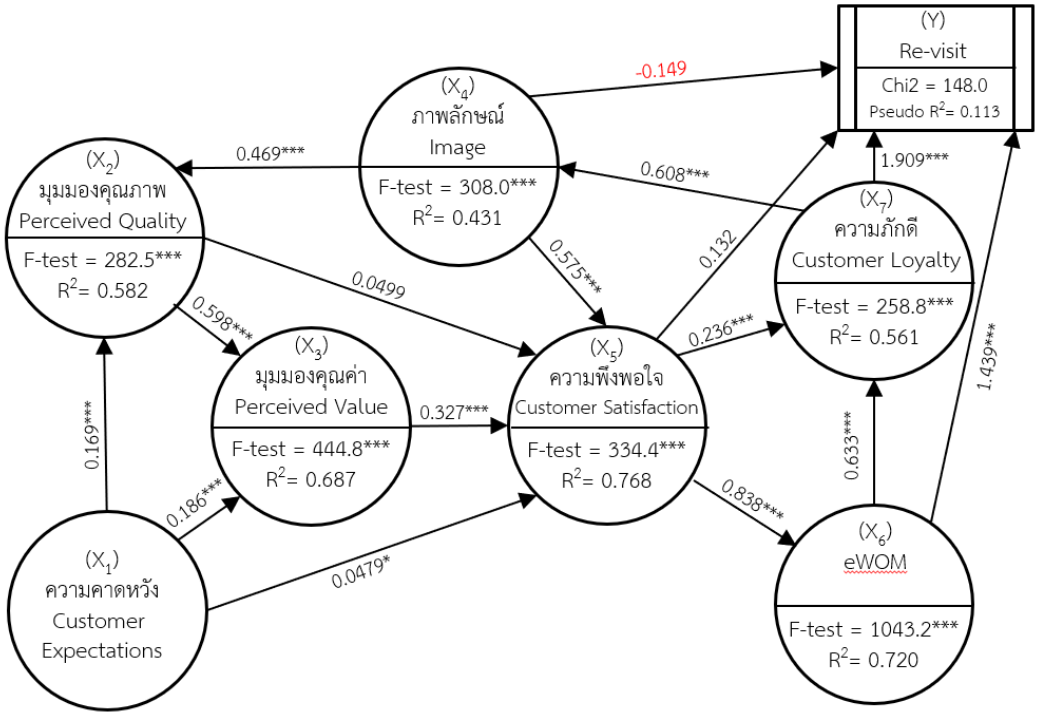
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าของแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง และแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada และปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการกลับมาใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada ดังตารางที่ 2 และ รูปที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง และแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ

Variable	PQ	PV	IM	CS	eWOM	CL	y
CE	0.169***	0.186***		0.0479*			
PQ		0.598***		0.0499			
PV				0.327***			
IM	0.469***			0.575***			-0.149
CS					0.838***	0.236***	0.132
eWOM						0.633***	1.439***
CL			0.608***				1.909***
Constant	0.339***	0.184***	0.311***	-0.0244	0.124***	0.0809***	
cut1							-0.349
cut2							0.635***
cut3							0.884***
cut4							1.537***
cut5							2.331***
cut6							2.983***
N	408	408	408	408	408	408	408
rss	4.877	3.234	10.97	4.202	4.962	9.880	
ll	324.1	407.9	158.8	354.5	320.6	180.1	-579.6
F	282.5	444.8	308.0	334.4	1043.2	258.8	
chi2							148.0
r2	0.582	0.687	0.431	0.768	0.720	0.561	
r2_a	0.580	0.686	0.430	0.766	0.719	0.559	
r2_p							0.113

หมายเหตุ: CE = Customer Expectations, PQ = Perceived Quality, PV = Perceived Value, IM = Image, CS = Customer Satisfaction, eWOM = Electronic Word Of Mouth, CL = Customer Loyalty* มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.10 , ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 , และ *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลจากการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอย

จากรูปที่ 2 แสดงผลจากการทดสอบสมมติฐานของแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงและแบบจำลอง โพรบิทเรียงลำดับ พบว่าเครื่องหมายและความหมายของค่าสัมประสิทธิ์มีความสอดคล้องกับทฤษฎีและกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้แต่ละปัจจัยสามารถใช้ร่วมกันในการอธิบายปัจจัยต้นที่ส่งผลไปยังปัจจัยตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีสมมติฐานทั้งหมด 7 สมมติฐาน มีรายละเอียดในแต่ละสมมติฐานดังต่อไปนี้

1) ความคาดหวังส่งผลต่อมุมมองคุณภาพ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.169 ส่วนภาพลักษณ์ส่งผลต่อมุมมองคุณภาพ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.469 โดยทั้งสองความสัมพันธ์นี้ส่งผลในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

2) ความคาดหวังส่งผลต่อมุมมองคุณค่า มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.186 ส่วนมุมมองคุณภาพส่งผลต่อมุมมองคุณค่า มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.598 โดยทั้งสองมีความสัมพันธ์นี้ส่งผลในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

3) ความภักดีส่งต่อภาพลักษณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.608 โดยมีความสัมพันธ์ส่งผลในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

4) มุมมองคุณภาพส่งผลต่อความพึงพอใจ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.0499 โดยมีความสัมพันธ์ส่งผลในเชิงบวก อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความคาดหวังส่งผลต่อความพึงพอใจ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.0479 มุมมองคุณค่าส่งผลต่อความพึงพอใจ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์

เท่ากับ 0.327 และภาพลักษณ์ส่งผลต่อความพึงพอใจ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.575 โดยทั้งสามความสัมพันธ์นี้ส่งผลในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

5) ความพึงพอใจส่งผลต่อการสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.838 โดยมีความสัมพันธ์นี้ส่งผลในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6) ความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดี มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.236 และการสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อความภักดี มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.633 โดยทั้งสองความสัมพันธ์นี้ส่งผลในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

7) ภาพลักษณ์ส่งผลในเชิงลบต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ -0.149 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และความพึงพอใจส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.132 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.633 และความภักดีของการใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำ มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 1.439 โดยทั้งสองความสัมพันธ์นี้ส่งผลในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งปัจจัยด้านภาพลักษณ์ส่งผลในเชิงลบต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำนั้นไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สรุปและอภิปรายผล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากการศึกษาโดยเก็บข้อมูลทำแบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามี 4 ปัจจัย ได้แก่ ความคาดหวังของผู้บริโภค มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ โดยที่ภาพลักษณ์ของแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือมุมมองคุณภาพ ความคาดหวัง และมุมมองคุณค่า ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน ที่ปัจจัยด้านความคาดหวัง มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับปัจจัยด้านความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ (ชนิตา เสถียรโชค, 2560) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลกับความพึงพอใจของผู้ซื้อสินค้าผ่านช่องทาง Lazada เป็นอันดับ 2 ประกอบด้วยการมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ สามารถเปลี่ยนคืนสินค้าได้หากมีปัญหา และมีระบบประมวลผลที่เสถียร (ปิยมาภรณ์ ช่วยชูหนู, 2559) ปัจจัยด้านราคาส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์ เนื่องจากผู้บริโภคมีการเปรียบเทียบราคาอยู่เสมอ โดยเปรียบเทียบราคากับความคุ้มค่าที่ได้รับจากสินค้านั้น ๆ (ปิยะวรรณ แซ่อึ้ง, 2562) พบว่าความพึงพอใจในการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน Shopee ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการกลับมาใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada พบว่ามี 3 ปัจจัย ได้แก่ ความพึงพอใจ การสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ และความภักดี ซึ่งสอดคล้องกับ (ไอรินทร์ โชติอัครอนันต์, 2558) พบว่าการโฆษณาผ่านสื่อออนไลน์เฟสบุ๊คและเว็บไซต์โดยให้ดารารีวิวผลิตภัณฑ์ ทำให้ผู้บริโภครู้จักสินค้าและมีการซื้อสินค้ามากขึ้น

โดยที่ภาพลักษณ์ของแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์จะไม่ส่งผลต่อโอกาสในการกลับมาใช้ซ้ำ อาจเป็นเพราะผู้บริโภคไม่สนใจในภาพลักษณ์ของแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ แต่จะให้ความสำคัญกับความพึงพอใจ การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ และความภักดี จึงส่งผลให้ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ไม่ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำ ถึงแม้ว่าภาพลักษณ์ของแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์จะไม่ส่งผลต่อโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำโดยตรง แต่จะส่งผลผ่านความพึงพอใจไปยังโอกาสการกลับมาใช้ซ้ำของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายสินค้าออนไลน์ Shopee และ Lazada ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มี 4 ปัจจัย ได้แก่ ความคาดหวังของผู้บริโภค มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ซึ่งส่งผลในทางบวกทุกปัจจัย โดยภาพลักษณ์ส่งผลมากที่สุด รองลงมาคือมุมมองคุณภาพ ความคาดหวัง และมุมมองคุณค่า ตามลำดับ ดังนั้นหากต้องการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ต้องพัฒนาภาพลักษณ์ ในเรื่องของแอปพลิเคชันมีความน่าเชื่อถือ แอปพลิเคชันดูมีเสถียรภาพและความมั่นคง แอปพลิเคชันดูมีความทันสมัย และแอปพลิเคชันดูมีการดูแลและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่ให้สนับสนุนการดำเนินการวิจัย และผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน Shopee และ Lazada ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 408 คน

บรรณานุกรม

กลุ่มการเงินเกียรตินาคินภัทร. (2564). *ตีแผ่สมรภูมิ E-Commerce ไทย.* สืบค้นจาก https://www.branbuffet.in.th/2021/08/thailand-and-asean-e-commerce-landscape-kkp-research/

ชนิตา เสถียรโชค. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อสินค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์บน Lazada*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปิยมาภรณ์ ช่วยชูหนู. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางสังคมออนไลน์.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปิยะวรรณ แซ่อึ้ง. (2562). *ความพึงพอใจในการซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแอฟพลิเคชั่น shopee.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2560). *ผลสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2564.* สืบค้นจาก https://www.etda.or.th/th/pr-news/ETDA-released-IUB-2021.aspx

ไอรินทร์ โชติอัครอนันต์. (2558). *ปัจจัยด้านการโฆษณาผ่านสื่อออนไลน์ต่อการซื้อเครื่องสำอาง.* (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์และความภักดีของลูกค้าบริษัทประกันชีวิตในเขตภาคกลางตอนล่าง

Electronic Word-Of-Mouth Communication and Customer Loyalty of Life Insurance Company in the Lower Central Region

จุฑามาศ แสงนิล[1] และมาลัย กมลสกุลชัย[2]

Chuthamart Sangnil[1] and Malai Kamolsakulchai[2]

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จังหวัดนครปฐม 73170

E-mail: chutamart.san@rmutr.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าประกันของบริษัทเอไอเอ และบริษัทเอฟดับบลิวดี (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าประกันของบริษัทเอไอเอ และบริษัทเอฟดับบลิวดี (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการกลับไปซื้อประกันซ้ำของบริษัทเอไอเอ และบริษัทเอฟดับบลิวดี โดยมีกรอบแนวคิดของงานวิจัยประยุกต์จาก แบบจำลองดัชนีความพึงพอใจของผู้บริโภคของแบบจำลอง ACSI (American Customer Satisfaction Index Model) วิธีการสำรวจ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 402 คน จาก ผู้ใช้บริการซื้อประกันของบริษัทเอไอเอ และบริษัทเอฟดับบลิวดี ในเขตภาคกลางตอนล่าง เพื่อตอบแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ตัวแปรทวินาม การวิเคราะห์แบบจำลองสมการถดถอย และการวิเคราะห์แบบจำลองโพรบิทแบบเรียงลำดับ ผลการวิจัย พบว่า (1) ลูกค้าของบริษัท เอไอเอ มีความพึงพอใจต่อบริการสูงกว่าความพึงพอใจของลูกค้าของบริษัทเอฟดับบลิวดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อบริการของบริษัท เอไอเอ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ความคาดหวังของลูกค้า มุมมองคุณภาพของบริการ มุมมองคุณค่าของบริการ และภาพลักษณ์ของลูกค้า และ (3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการใช้บริการของบริษัท เอไอเอ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วยภาพลักษณ์ของลูกค้า การสื่อสารแบบปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้า และความภักดีของลูกค้า

คำสำคัญ: การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเลกทรอนิกส์ ความภักดี ความพึงพอใจ

Abstract

The purposes of this research were to compare levels of customer satisfaction on services between AIA and FWD; to determine factors affecting level of customer satisfaction on services of Life Insurance; and to reveal factors determining opportunity of revisiting Life Insurance services. Conceptual framework was based on American Customer Satisfaction Index

model.Stratified random sampling technique was applied to select 402 students Government employee private employee to answer self-reported questionnaire. Data were analyzed by bivariate analysis, Linear Regression model analysis, and Ordered Probity model analysis. Research findings revealed that levels of customer satisfaction on services of AIA were higher than those of FWD.; factors that significantly affected level of customer satisfaction on services of AIA Life Insurance consisted of customer expectations, perceived quality, perceived value and image; and factors that significantly determined opportunity of revisiting services AIA Life Insurance consisted of image, eWOM and customer complaints

Keywords: Electronic Word Of Mouth, loyalty, satisfaction

บทนำ

ความเสี่ยงและความไม่แน่นอนเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนต้องเผชิญในการดำรงชีวิต ถึงแม้มนุษย์จะใช้ความระมัดระวังหรือพยายามคิดค้นและพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อเข้ามาช่วยให้การดำรงชีวิตมีความสะดวกสบายและมีความปลอดภัยมากขึ้น (จิราภรณ์ เคหะ, 2558) แต่อย่างไรก็ตามภัยพิบัติต่าง ๆ ก็อาจเกิดขึ้นได้โดยที่เราไม่อาจหลีกเลี่ยง นั่นเป็นเพราะสถานการณ์บางอย่างเป็นสิ่งที่มนุษย์ไม่อาจคาดเดาได้ล่วงหน้า ไม่ว่าจะเป็นภัยจากอุบัติเหตุ ภัยจากการก่อการร้าย ภัยธรรมชาติ หรือโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ ล้วนแล้วแต่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินทั้งสิ้น ซึ่งไม่เพียงแต่สร้างความเสียหายกับ ผู้ประสบเหตุโดยตรงเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบไปถึงครอบครัวและผู้ที่เกี่ยวข้องของผู้ประสบเหตุอีกด้วย

ประกันชีวิตจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ช่วยแบกรับความเสี่ยงและความไม่แน่นอนจาก เหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน ช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบเหตุและครอบครัว อันเนื่องมาจาก การเจ็บป่วย เสียชีวิตหรือทุพพลภาพ (เพ็ญจมาส ศิริกิจวัฒนา, 2543) นอกจากนี้ ประกันชีวิตยังมีประโยชน์ในแง่การออมเงิน โดย สามารถทำประกันชีวิตไว้เป็นเงินออมสำหรับใช้ในยามชรา จึงอาจกล่าวได้ว่า ประกันชีวิตสามารถเป็นหลักประกันทางการเงินให้แก่ตนเองและครอบครัว

เป็นสิ่งที่น่าสนใจว่าเจ้าตลาดเดิมเป็นบริษัท เอไอเอ จำกัด (AIA) และมีผู้ประกอบธุรกิจรายใหม่เป็นบริษัท เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (FWD) ทั้งสองบริษัทสามารถที่จะให้บริการกับลูกค้าประกันแล้วลูกค้ามีความพึงพอใจ และลูกค้ามีความภักดี ที่สามารถนำมาเปรียบเทียบ จึงทำให้เกิดความแตกต่างกัน ได้แก่ ประเด็นปัญหาจากของทั้ง 2 บริษัท ทำให้เกิดข้อแตกต่างกันออกไป บริษัท AIA เริ่มดำเนินธุรกิจในประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ. 2481 ในขณะที่บริษัท FWD เริ่มก่อตั้งธุรกิจในประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ. 2556 ทั้ง 2 บริษัทอยู่ในประเภทธุรกิจเดียวกันนั้นก็คือ ประกันชีวิต ซึ่งบริษัท AIA มีทุนจดทะเบียน 100 ล้านบาท ในขณะที่ บริษัท FWD มีทุนจดทะเบียนอยู่ที่ 30 ล้านบาท บริษัท AIA มีฐานลูกค้ามากกว่า 5.27 ล้านคน ในขณะที่บริษัท FWD มีฐานลูกค้า 2 ล้านคน บริษัท AIA มีบริการผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ประกันชีวิต ประกัน

อุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ ประกันกลุ่ม ประกันสินเชื่อ และให้บริการเป็นผู้จัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ในขณะที่บริษัท FWD มีบริการผลิตภัณฑ์ ได้แก่ คุ้มครองชีวิต อุบัติเหตุ สุขภาพ มรดก สะสมทรัพย์ เกษียณ และการลงทุน บริษัท AIA มีแอปพลิเคชันสนันสนุนการขาย คือ iPoS+ และ AIA iService ในขณะที่บริษัท FWD แอปพลิเคชันสนันสนุนการขาย คือ FWDSmartPlus ทั้ง 2 บริษัทเป็นตัวแทนประกันชีวิต ได้รับอนุญาต IC License ผลิตภัณฑ์ยูนิตลิงค์

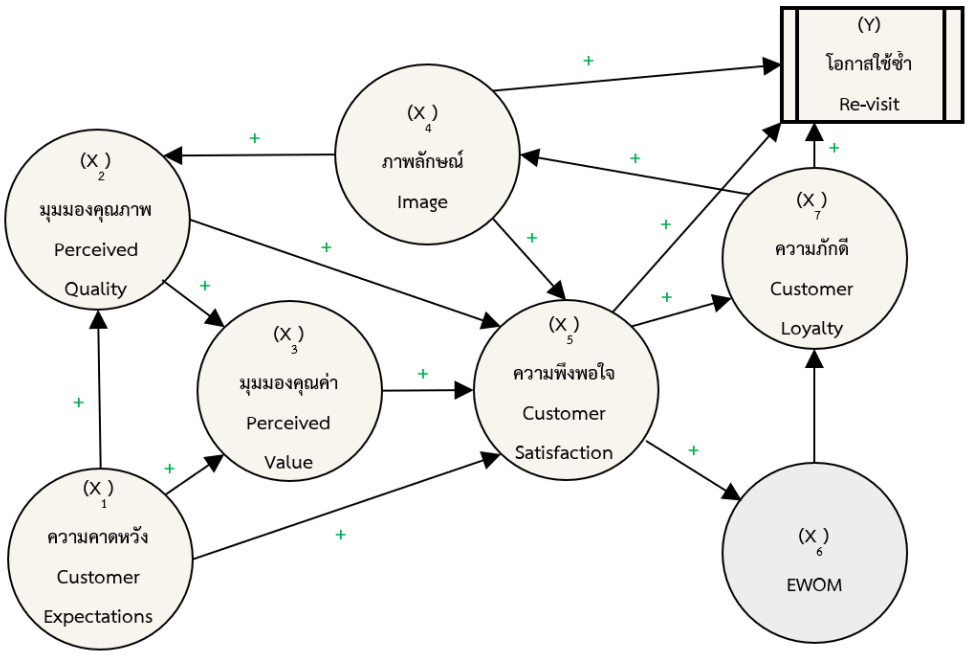
วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สามข้อ คือ (1) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าประกันของบริษัท AIA และ FWD (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าประกันของบริษัท AIA และ FWD และ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการกลับไปซื้อประกันซ้ำของบริษัท AIA และ FWD

ขอบเขตของการศึกษา

เพื่อศึกษาการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์และความภักดีของลูกค้าบริษัทประกันชีวิตในเขตภาคกลางตอนล่าง

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดของงานวิจัย ACSI + eWOM + โอกาสการกลับมาใช้ซ้ำ

ที่มา: Fornell et al. (1996)

จากกรอบแนวคิดของงานวิจัย สามารถกำหนดเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 (X1) : ความคาดหวังและภาพลักษณ์ของผู้ซื้อประกัน AIA และ FWD มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณภาพของผู้ซื้อประกัน AIA และ FWD

สมมติฐานที่ 2 (X2) : ความคาดหวังและมุมมองคุณภาพของผู้ซื้อประกัน AIA และ FWD มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อมุมมองคุณค่าและความพึงพอใจของผู้ซื้อประกัน AIA และ FWD

สมมติฐานที่ 3 (X3) : มุมมองคุณค่าของผู้ซื้อประกัน AIA และ FWD มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ซื้อประกัน AIA และ FWD

สมมติฐานที่ 4 (X4) : ภาพลักษณ์ของผู้ซื้อประกัน AIA และ FWD มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจและโอกาสการใช้ซ้ำของผู้ซื้อประกัน AIA และ FWD

สมมติฐานที่ 5 (X5) : ความพึงพอใจของผู้ซื้อประกัน AIA และ FWD มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กโทรนิกส์ (eWOM), ความภักดีและโอกาสการใช้ซ้ำของผู้ซื้อประกัน AIA และ FWD

สมมติฐานที่ 6 (X6) : การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ (eWOM) ของผู้ซื้อประกัน AIA และ FWD มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความภักดีและโอกาสการใช้ซ้ำของผู้ซื้อประกัน AIA และ FWD

สมมติฐานที่ 7 (X7) : ความภักดีของผู้ซื้อประกัน AIA และ FWD มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อภาพลักษณ์และโอกาสการใช้ซ้ำของผู้ซื้อประกัน AIA และ FWD

สมมติฐานที่ 8 (X8) : ความพึงพอใจการสื่อสารแบบปากต่อปากอิเล็กทรอนิกส์ และความภักดีของผู้ซื้อประกัน AIA และ FWD มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อของผู้ซื้อประกัน AIA และ FWD

ระเบียบวิธีวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ซื้อประกันชีวิตของบริษัท AIA และ FWD จำนวน 402 คน และทำการสำรวจข้อมูลผ่านแบบสอบถามออนไลน์บนเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ส่งแบบสอบถามผ่านทางสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Line และ Facebook Messenger ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากผู้ที่ซื้อประกันชีวิตของบริษัท AIA และ FWD ในเขตภาคกลางตอนล่าง โดยสามารถแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามช่วงอายุ

	AIA	FWD	Total
Gen Z	42	60	102
	10.4%	14.9%	25.4%
Gen Y	72	66	138
	17.9%	16.4%	34.3%
Gen X	53	31	84
	13.2%	7.7%	20.9%
Gen B	35	43	78
	8.7%	10.7%	19.4%
Total	202	200	402
	50.2%	49.8%	100.0%

จากตารางที่ 1 ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 402 กลุ่มตัวอย่าง ของผู้ใช้บริการในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของบริษัท AIA และ บริษัท FWD ดังนั้นจะเห็นได้ว่างานวิจัยนี้มีองค์ประกอบของทั้งผู้ซื้อประกันที่มาจากบริษัท AIA และ บริษัท FWD รวมทั้งมีองค์ประกอบของเจเนอเรชั่นที่มีความคิดเห็นต่างกันตามเจเนอเรชั่นด้วย ดังนั้นจึงกล่าวสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่สำรวจมาได้และใช้ในงานวิจัยนี้สามารถเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรได้ แบ่งเป็นเจเนอเนชั่นของผู้ใช้บริการในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของบริษัท AIA และ บริษัท FWD ออกเป็น 4 กลุ่มเจเนอเรชั่น ประกอบด้วย เจเนอเรชั่น B ใช้บริการบริษัท AIA จำนวน 35 คน และ มีผู้ใช้บริการบริษัท FWD จำนวน 43 คน รวมจำนวน 78 คน เจเนอเรชั่น X ใช้บริการบริษัท AIA จำนวน 53 คน และ มีผู้ใช้บริการบริษัท FWD จำนวน 31 คน รวมจำนวน 84 คน เจเนอเรชั่น Y ใช้บริการบริษัท AIA จำนวน 72 คน และ มีผู้ใช้บริการบริษัท FWD จำนวน 66 คน รวมจำนวน 138 คน และเจเนอเรชั่น Z ใช้บริการบริษัท AIA จำนวน 42 คน และ มีผู้ใช้บริการบริษัท FWD จำนวน 60 คน รวมจำนวน 402 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยอาศัยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของบริษัท AIA และ บริษัท FWD เป็นการถามกลุ่มตัวอย่างผ่านแบบสอบถามออนไลน์ จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างและพัฒนาให้เกิดเป็นข้อคำถามที่สอดคล้องตามกรอบแนวคิดงานวิจัยนี้ และสามารถตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยได้อย่างสมบูรณ์ โดยได้ทำการออกแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบไปด้วย คำถามคัดกรอง เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ โดยส่วนแรกจะเป็นคำถามคัดกรอง ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามปลายปิด (2) เป็นแบบสอบถาม

เกี่ยวกับข้อมูลการใช้บริโภคของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ท่านใช้บริการนานเพียงใด ท่านใช้บริการสาขา/ตัวแทนใดมากที่สุด ท่านซื้อประกันใดบ้าง จำนวนเบี้ยประกันที่จ่ายเฉลี่ยต่อปี จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ท่านมีทั้งหมด และจุดประสงค์ที่ท่านใช้บริการ และ (3) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของบริษัท AIA และ บริษัท FWD จำนวนทั้งหมด 25 ข้อ มีลักษณะของแบบสอบถามเป็นการให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น (Semantic Differential Question) และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval Scale)

การทดสอบเครื่องมือในงานวิจัย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คำถามในปัจจัยขององค์ประกอบทั้ง 7 ปัจจัย สามารถนำมาใช้ และวัดค่าตัวแปรในแต่ละด้าน โดยเมื่อพิจารณาในน้ำหนักของปัจจัย (Factor Loading) ที่สะท้อนจากค่าตัวแปรในด้านต่าง ๆ ของทุกองค์ประกอบมากกว่า 0.7 ซึ่งถือว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์กันมากจึงรวมเป็นองค์ประกอบ และปัจจัยเดียวกันได้

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามพบว่า ค่า % Total Variance มีค่าโดยรวมมากกว่า 0.7 ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยนี้มีความเที่ยงตรง และมีความน่าเชื่อถือได้ในระดับดีทุกปัจจัย ถือว่าแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยนี้มีความเที่ยงตรงและมีความเชื่อถือได้ในระดับพอใช้ ซึ่งผลการวิเคราะห์ปัจจัยและความเชื่อถือได้ในแต่ละปัจจัย

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยนี้ ประยุกต์การประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง (Linear Regression Model) เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์งานวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปและเขียนแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรงและแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ ได้ดังนี้

X_{1i} = ตัวแปรอิสระ (Exogenous Variables) (1)

$$X_{2i} = \beta_{20} + \beta_{21}X_{1i} + \beta_{24}X_{4i} + \varepsilon_{2i} \quad (2)$$

$$X_{3i} = \beta_{30} + \beta_{20}X_{1i} + \beta_{32}X_{2i} + \varepsilon_{3i} \quad (3)$$

$$X_{4i} = \beta_{40} + \beta_{47}X_{7i} + \varepsilon_{4i} \quad (4)$$

$$X_{5i} = \beta_{50} + \beta_{51}X_{1i} + \beta_{52}X_{2i} + \beta_{53}X_{3i} + \beta_{54}X_{4i} + \varepsilon_{5i} \quad (5)$$

$$X_{6i} = \beta_{60} + \beta_{65}X_{5i} + \varepsilon_{6i} \quad (6)$$

$$X_{7i} = \beta_{70} + \beta_{75}X_{5i} + \beta_{76}X_{6i} + \varepsilon_{7i} \quad (7)$$

$$Y_i = f(\beta_{80} + \beta_{84}X_{4i} + \beta_{85}X_{5i} + \beta_{86}X_{6i} + \beta_{87}X_{7i}\ \varepsilon_{8i}) \quad (8)$$

โดยที่ X_{1i} = ความคาดหวังของผู้บริโภค คนที่ i

X_{2i} = มุมมองคุณภาพของผู้บริโภค คนที่ i

X_{3i} = มุมมองคุณค่าของผู้บริโภค คนที่ i

X_{4i} = มุมมองภาพลักษณ์ของผู้บริโภค คนที่ i

X_{5i} =ความพึงพอใจของผู้บริโภค คนที่ i

X_{6i} =การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กโทรนิกส์ (eWOM) ของผู้บริโภค คนที่ i

X_{7i}= ความภักดีของผู้บริโภค คนที่ i

Y_i = โอกาสในการกลับมาใช้ซ้ำของผู้บริโภค คนที่ i

ε_{ji} = ค่าความคลาดเคลื่อนเชิงสุ่มของสมการที่ j คนที่ i

f (*) = ฟังก์ชั่นการแจกแจงแบบปกติเรียงลำดับแบบจำลองขั้นต้น

แบบจำลองข้างต้น แบบจำลองที่ 2 – 7 ประมาณค่าด้วยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุดแบบธรรมดา (OLS) และแบบจำลองที่ 8 ประมาณค่าด้วยวิธีการความเป็นไปได้สูงสุด (MLE)

ผลการศึกษา

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและข้อมูล

การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของบริษัท AIA และ บริษัท FWD ในเขตภาคกลางตอนล่าง โดยทำการสำรวจข้อมูลพื้นฐานทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ คำถามในตอนที่ 1 เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ข้อมูลช่องทางความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของบริษัท AIA และ บริษัท FWD ในเขตภาคกลางตอนล่าง ของกลุ่มตัวอย่าง คือ คำถามในตอนที่ 2 ได้แก่ ท่านใช้บริการนานเพียงใด ท่านใช้บริการสาขา/ตัวแทนใดมากที่สุด ท่านซื้อประกันใดบ้าง จำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ท่านมีทั้งหมด จุดประสงค์ที่ท่านใช้บริการ

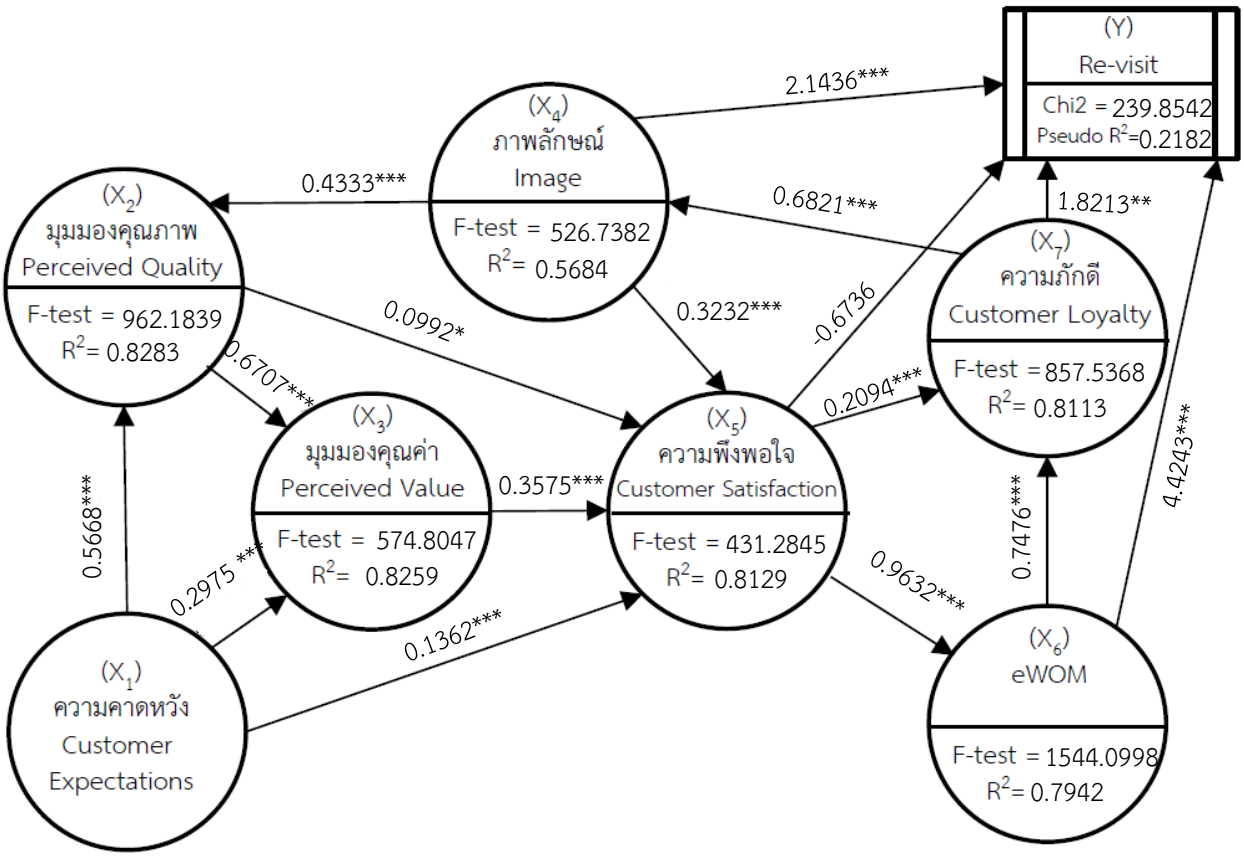
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประมาณค่าของแบบจำลองสมการถดถอยเชิงเส้นตรง และแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าประกันของบริษัท AIA และบริษัท FWD และปัจจัยที่ส่งผลต่อโอกาสในการกลับไปซื้อประกันซ้ำของบริษัท AIA และ FWD ดังตารางที่ 2 และ รูปที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถอถอยเชิงเส้นตรง และแบบจำลองโพรบิทเรียงลำดับ

	(2) PQ	(3) PV	(4) IM	(5) CS	(6) eWOM	(7) CL	(8) ReV
main							
CE	0.5668***	0.2975***		0.1362***			
PQ		0.6707***		0.0992*			
PV				0.3575***			
IM	0.4333***			0.3232***			2.1436***
CS					0.9632***	0.2094***	-0.6736
eWOM						0.7476***	4.4243***
CL			0.6821***				1.8213**
Constant	-0.0138	0.0321	0.2962***	0.0778***	0.0164	0.0302	
cut1							2.1766***
cut2							3.5240***
cut3							3.7214***
cut4							4.9125***
cut5							6.0519***
cut6							7.5248***
N	402.0000	402.0000	402.0000	402.0000	402.0000	402.0000	402.0000
rss	1.2695	1.3483	2.9017	1.2487	1.6042	1.5502	
ll	586.9166	574.8047	420.7514	590.2300	539.8739	546.7602	-429.7151
F	962.1839	946.6947	526.7382	431.2845	1544.0998	857.5368	
p	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
chi2							239.8542
r2	0.8283	0.8259	0.5684	0.8129	0.7942	0.8113	
r2_a	0.8274	0.8251	0.5673	0.8110	0.7937	0.8103	
r2_p							0.2182

หมายเหตุ X1 = Customer Expectation, X2 = Perceived Quality, X3 = Perceived Value, X4 = Image, X5 = Customer Satisfaction, X6= eWOM, X7 = Customer Loyalty, * มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.1 ** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 *** มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



รูปที่ 2 ผลจากการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอย

จากรูปที่ 2 แสดงผลการประมาณค่าแบบจำลองสมการถดถอยด้วยวิธีการประมาณค่า OLS พบว่าเครื่องหมายและความหมายของค่าสัมประสิทธิ์มีความสอดคล้องกับทฤษฎีและกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้แต่ละปัจจัยสามารถใช้ร่วมกันในการอธิบายปัจจัยที่ส่งผลไปยังปัจจัยตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีสมมติฐานทั้งหมด 7 สมมติฐาน มีรายละเอียดในแต่ละสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

1) ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) ส่งผลต่อมุมมองต่อคุณภาพ (Perceived Quality) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.5668 ส่วนมุมมองต่อคุณค่า (Perceived Value) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.2975 และความพึงพอใจต่อการบริการ (Customer Satisfaction) ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.1362 โดยทั้งสามความสัมพันธ์นี้ส่งผลเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2) ความคาดหวังมุมมองต่อคุณภาพ (Perceived Quality) ส่งผลต่อมุมมองต่อคุณค่า (Perceived Value) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.6707 และความพึงพอใจต่อการบริการ (Customer Satisfaction) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.0992 โดยทั้งสองความสัมพันธ์นี้ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3) มุมมองต่อคุณค่า (Perceived Value) ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการ (Customer Satisfaction) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.3575 โดยทั้งหนึ่งความสัมพันธ์นี้ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4) มุมมองภาพลักษณ์ (Perceived Image) ส่งผลต่อมุมมองต่อคุณภาพ (Perceived Quality) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.4333 และความพึงพอใจต่อการบริการ (Customer Satisfaction) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.3232 โดยทั้งสองความสัมพันธ์นี้ส่งผลเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5) ความพึงพอใจต่อการบริการ (Customer Satisfaction) การสื่อสารแบบปากต่อปากบนอินเทอร์เน็ต (eWOM) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.9632 และความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.2094 โดยทั้งสองความสัมพันธ์นี้ส่งผลเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6) การสื่อสารแบบปากต่อปากบนอินเทอร์เน็ต (eWOM) ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.7476 โดยทั้งหนึ่งความสัมพันธ์นี้ส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7) ความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) ส่งผลต่อมุมมองภาพลักษณ์ (Perceived Image) มีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์เท่ากับ 0.6821 โดยทั้งหนึ่งความสัมพันธ์นี้ส่งผลเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์และความภักดีของลูกค้าบริษัทประกันชีวิต ในเขตภาคกลางตอนล่าง จำแนกตามกลุ่มบริษัทประกันชีวิต และท่านใช้บริการนานเพียงใด จากกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม 402 คน การศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัทประกันชีวิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการลูกค้าของบริษัท เอไอเอ มีความพึงพอใจต่อบริการสูงกว่าความพึงพอใจของลูกค้าของบริษัท เอฟดับบลิวดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัทประกันชีวิต กลุ่มตัวอย่างที่มีท่านใช้บริการนานเพียงใดที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีท่านใช้บริการนานเพียงใด ประมาณ 1-2 ปี มีความคาดหวังของผู้ใช้บริการบริษัทประกันชีวิต มุมมองคุณภาพของผู้ใช้บริการบริษัทประกันชีวิต มุมมองคุณค่าของผู้ใช้บริการบริษัทประกันชีวิต ภาพลักษณ์ของผู้ใช้บริการบริษัทประกันชีวิต ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัทประกันชีวิต การสื่อสารปากต่อปากแบบอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการบริษัทประกันชีวิต และความภักดีของผู้ใช้บริการบริษัทประกันชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับ (เกรียงไกร ธนากรไพศาล, 2555) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและเปรียบเทียบระหว่างการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านตัวแทนและผ่านธนาคาร โดยเปรียบเทียบจากการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ ลูกค้ามีความพึงพอใจในหัวข้อ อธิบายถึงกรมธรรม์ประกันแต่ละประเภทได้ถูกต้อง (สุทิศา นนทพันธ์, 2559) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์ระดับสูงมากกว่ากับกระบวนการตัดสินใจซื้อ

ประกัน ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านพนักงาน ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกลับกระบวนการตัดสินใจซื้อประกัน

ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าประกันของบริษัทเอไอเอและบริษัทเอฟดับบลิวดีในเขตภาคกลางตอนล่าง มี 4 ปัจจัย ได้แก่ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ซึ่งส่งผลในทางบวกทุกปัจจัย โดยมุมมองคุณภาพส่งผลมากที่สุด รองลงมาคือความคาดหวัง มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ตามลำดับ ดังนั้นหากต้องการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ควรต้องพัฒนามุมมองภาพลักษณ์ให้ดีกว่าเดิม และให้มีความน่าเชื่อถือ เพื่อใส่ในใจผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ (พงศธร สุทธิพงษ์, 2552) ปัจจัยทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภคมาจากตัวแทนประกันชีวิตนั้นทางผู้สนทนากลุ่มจะใช้เกณฑ์มรการเลือกซื้อประกันชีวิต จากตัวแทนประกันชีวิต โดยตัวแทนจะต้องซื่อสัตย์ เอาใจใส่สม่ำเสมอ สามารถเป็นที่ปรึกษาทางการเงินได้และมีจรรยาบรรณ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้าประกันของบริษัทเอไอเอและบริษัทเอฟดับบลิวดีในเขตภาคกลางตอนล่าง มี 4 ปัจจัย ได้แก่ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ มุมมองคุณภาพ มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ซึ่งส่งผลในทางบวกทุกปัจจัย โดยมุมมองคุณภาพส่งผลมากที่สุด รองลงมาคือความคาดหวัง มุมมองคุณค่า และภาพลักษณ์ ตามลำดับ ดังนั้นหากต้องการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ควรต้องพัฒนามุมมองภาพลักษณ์ให้ดีกว่าเดิม และให้มีความน่าเชื่อถือ เพื่อใส่ในใจผู้ใช้บริการ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่ให้สนับสนุนการดำเนินการวิจัย และผู้ใช้บริการในการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของบริษัท AIA และ บริษัท FWD ในเขตภาคกลางตอนล่าง ที่ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 402 คน

บรรณานุกรม

เกรียงไกร ธนากรไพศาล. (2555). *การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านตัวแทนและผ่านธนาคารพาณิชย์.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). วิทยาการประกันภัยและการบริหารความเสี่ยง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จิราภรณ์ เคหะ. (2558). *การตัดสินใจซื้อประกันชีวิตกับบริษัทเอไอเอประเทศไทย สำนักงานปราณบุรีจังหวัดประจวบคีรีขันธ์.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาลัยธุรกิจบัณฑิต.

พงศธร สุทธิพงษ์. (2552). *การศึกษาทัศนคติที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกซื้อประกันชีวิตของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

เพ็ญจมาส ศิริกิจวัฒนา. (2543). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. (วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุทิศา นนทพันธ์. (2559). *ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อประกันของผู้บริโภคต่อบริษัทเอไอเอจำกัดในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่จังหวัดสงขลา*. (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

Fornell, C., Michael, D. J., Eugene, W. A., Jaesung, C., & Barbara, E. B. (1996). The American customer satisfaction index: Nature, purpose and findings. *Journal of Marketing, 60*(6), 117-118.

การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการต้นทุนการใช้พลังงานไฟฟ้าในระบบลมอัดในสายการผลิต

Efficiency Up Cost Management of Electricity Cost in Air Compressor System for Production Line

พิมพรรณ ธีระสรรพวิทยา[1] และธฤตพน อู่สวัสดิ์[2]

Pimpun Theerasapwittaya[1] and Thitapon Ousawat[2]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย[1]

อาจารย์ประจำกลุ่มวิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย[2]

Email: joy.jjj@gmail.com[1]

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) หาสาเหตุความไม่สอดคล้องของต้นทุนไฟฟ้าของระบบลมอัดในสายการผลิต และจำนวนหน่วยผลิต (2) เพื่อหามาตรฐานการใช้ต้นทุนพลังงานต่อหนึ่งหน่วยผลิตภัณฑ์ และ (3) เพื่อหาแนวทางในการประมาณการต้นทุนไฟฟ้าของระบบลมอัดให้เหมาะสมกับสภาพการผลิต โดยเก็บข้อมูลการใช้พลังงานไฟฟ้าในระบบลมอัดในสายการผลิตรายวันจากระบบมิเตอร์ไฟฟ้าออนไลน์และการผลิตรายวันจากหน่วยงานคบคุมการผลิต โดยใช้สมการถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายหนึ่งตัวแปรในการคำนวนผลจากข้อมูล ทั้งนี้จากการศึกษาพบว่า (1) ความไม่สอดคล้องเกิดจากการใช้พลังงานไฟฟ้าที่สามารถแบ่งได้เป็นโหลดที่ใช้คงที่ทุกวัน โหลดที่ใช้คงที่ในวันที่มีการผลิตและโหลดที่แปรผันตามจำนวนการผลิต ซึ่งทำให้การใช้วิธีต้นทุนเฉลี่ยต่อหนึ่งหน่วยการผลิตไม่สามารถประมาณการต้นทุนไฟฟ้าในกรณีที่การผลิตเปลี่ยนแปลงได้ โดย (2) เสนอให้ใช้สมการถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายหนึ่งตัวแปรในการคำนวนมาตรฐานซึ่งสามารถลดค่าความแตกต่างจากวิธีต้นทุนเฉลี่ยได้ (3) และนำข้อมูลที่ได้ใช่ร่วมกับทฤษีการผลิตเพื่อหาแนวทางในการประมาณต้นทุนไฟฟ้าต่อหนึ่งหน่วยการผลิตที่ระดับการผลิตต่อวันที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: สมการถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย ต้นทุนเฉลี่ย ต้นทุนต่อหน่วย

Abstract

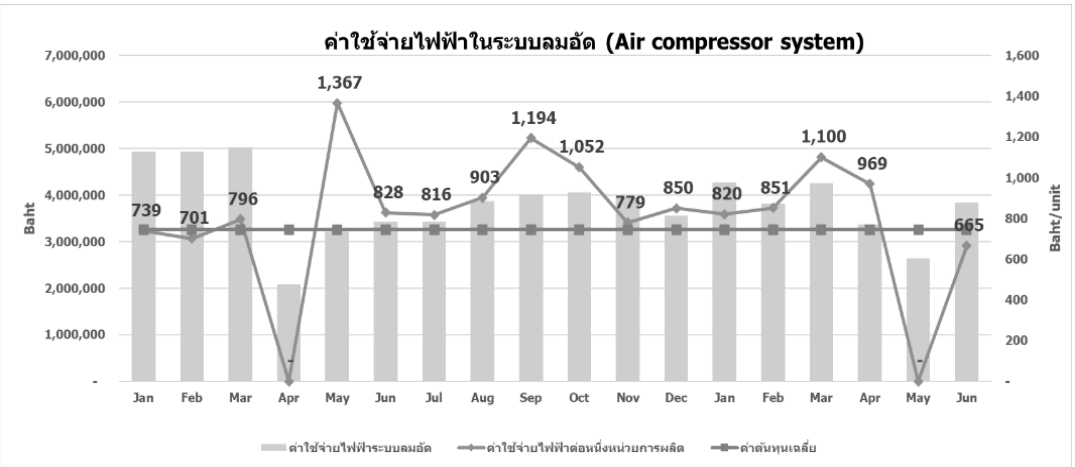
The objectives of this article were to identify inconsistency between electrical consumption of Air compressor system and unit of production, method to estimate cost per unit that in accordance with production unit changes. Electrical consumption data is collected from electrical online metering system and daily production data from production control department. From studying, (1) there are three load types, fix, stand by, and vary load that cause inconsistency. Average cost per unit cannot be used to estimate cost when there are production changes. This study shows that (2) applying of simple linear regression can reduce

error from average cost method and (3) and applying of production theory can be used to estimate cost per unit according to production change per day.

Keywords: Simple linear regression analysis, average cost per unit, cost per unit

บทนำ

ในปัจจุบันที่มีสถานการณ์เปลี่ยนแปลงทั้งภายในประเทศ ต่างประเทศอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจตลอดเวลา ภาคอุตสาหกรรมเป็นอีกหนึ่งส่วนที่ได้รับผลกระทบและจำเป็นจะต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการสามารถบริหารจัดการและประมาณการต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยค่าไฟถือเป็นต้นทุนส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญ และระบบลมอัดถือเป็นค่าไฟหลักที่ใช้ในทุกกระบวนการผลิต แต่พบว่าการใช้พลังงานไฟฟ้าในระบบลมอัดไม่แปรผันตามสัดส่วนการผลิตที่ขึ้นหรือลง ซึ่งการนำค่าต้นทุนเฉลี่ยมาใช้ในการคำนวนเพื่อควบคุมต้นทุนหรือปริมาณเงินที่ต้องใช้ในอนาคตในกรณีที่สถานการณ์การผลิตเปลี่ยน พบว่ามีค่าคลาดเคลื่อนสูงถึง 16.8% ดังรูปที่1 โดยค่าใช้จ่ายไฟฟ้าต่อหนึ่งหน่วยการผลิตมีค่าที่แตกต่างกันไปในแต่ละเดือน โดยมีค่าตั้งแต่ 1,367บาทต่อหน่วยการผลิต จนถึง 665 บาทต่อหนึ่งหน่วยการผลิต ซึ่งถ้านำค่าต้นทุนเฉลี่ยมาใช้ในการคำนวน จะส่งผลกระทบต่อกระแสเงินสดและประสิทธิภาพในการควบคุมต้นทุนเฉลี่ยเดือนละ 0.64 ล้านบาท ดังนั้นการศึกษาในครั้งนี้จึง (1)หาสาเหตุความไม่สอดคล้องของต้นทุนไฟฟ้าของระบบลมอัดในสายการผลิตและจำนวนหน่วยผลิต (2) หามาตรฐานการใช้ต้นทุนพลังงานต่อหนึ่งหน่วยผลิตภัณฑ์ รวมถึง (3)หาแนวทางในการประมาณการต้นทุนไฟฟ้าของระบบลมอัดให้เหมาะสมกับสภาพการผลิต โดยใช้สมการถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear regression analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม



รูปที่1 การใช้ค่าต้นทุนเฉลี่ยมีค่าแตกต่างจากค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงแต่ละเดือนเฉลี่ย 16.8%

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย โดยเป็นการวิเคราะห์การถดถอยของตัวแปรอิสระ 1 ตัวและตัวแปรตาม 1 ตัว คือค่าไฟจำนวนหน่วยการผลิตโดยแสดงในรูปสมการเชิงเส้น โดยพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้สมการและค่าที่เกิดขึ้นจริง อีกทฤษฎี คือ ทฤษฎีการผลิต เพื่อพิจารณาต้นทุนต่อหน่วยการผลิตที่ระดับการผลิตแตกต่างกันไป โดยมีปัจจัยคงที่ (Fix factor) และปัจจัยผันแปร (Variable Factor) ในการศึกษาครั้งนี้คือต้นทุนของโหลดค่าไฟคงที่และผันแปรในระบบลมอัด

สำหรับการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ณัฐนารี สุขเสกสรรค์, จิรวัฒนา จารัตน์, จุฑามาศ มั่นมาก, ปวีณญาณ์ จั่นสอน (2562) ได้ทำการศึกษาการพยากรณ์ปริมาณอาหารไก่โดยการประยุกต์ใช้สมการถดถอยเชิงเส้น โดยทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณการกินอาหารของไก่เพื่อลดปัญหาปริมาณอาหารคงเหลือจากการวิจัยพบปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณการกินอาหาร จากนั้นนำปัจจัยที่ได้มาคาดการณ์ปริมาณอาหารจากสมการถดถอยเชิงเส้น อีกหนึ่งงานวิจัย รัตนาพร อินทรพานิชย์, วรณี มังคละศิริ, จิตติ มังคละศิริ (2560) ได้ทำงานวิจัยเรื่องการสร้างสมการพยากรณ์การใช้พลังงานด้วยการวิเคราะห์การควบคุมกระบวนการเชิงสถิติ : กรณีศึกษา โรงงานผลิตเครื่องเสียงติดรถยนต์ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าคือปริมาณผลิตภัณฑ์รวม และจำนวนวันทำงานในส่วนสำนักงาน ซึ่งสามารถสร้างสมการพยากรณ์การใช้พลังงานที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้ากับปัจจัยที่มีผลกับปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าได้

วิธีการศึกษา

ขั้นตอนที่หนึ่ง นำข้อมูลค่าไฟรายวันที่ได้มาพิจารณาโหลดการใช้พลังงานรูปแบบต่าง ๆ พบว่ามีโหลดการใช้พลังงานจากระบบลมอัดสามประเภทด้วยกัน ประกอบด้วยโหลดคงที่ใช้งานตลอด 24 ชั่วโมงในวันที่มีการผลิตและไม่มีการผลิต โหลดที่ใช้งานคงที่เฉพาะช่วงที่มีการผลิต (Stand by load) และโหลดผันแปรตามจำนวนหน่วยการผลิต (Vary load)

ขั้นตอนที่สอง รวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบไปด้วยปริมาณค่าไฟรายวันในระบบลมอัดจากระบบมิเตอร์ไฟฟ้าในหน่วยกิโลวัตต์-ชั่วโมงและ จำนวนการผลิตรายวัน ตั้งแต่ มกราคม พ.ศ. 2563 ถึงมิถุนายน พ.ศ. 2564 โดยในช่วงเวลาดังกล่าวราคาต้นทุนด้านไฟฟ้าจากผู้ผลิตไฟฟ้ามีอัตราคงที่ตลอดช่วงเวลา

ขั้นตอนที่สาม นำข้อมูลค่าไฟรายวันที่ได้มาพิจารณาเพื่อแยกโหลดการใช้พลังงานคงที่ โดยพิจารณาจากวันที่ไม่มีการผลิตและไม่มีกิจกรรมภายในบริษัท

ขั้นตอนที่สี่ นำข้อมูลค่าไฟรายวันหลังตัดโหลดการใช้พลังงานคงที่ มาพิจารณาโหลดประเภทคงที่เฉพาะช่วงที่มีการผลิต (Stand by) และโหลดผันแปรตามจำนวนหน่วยการผลิต (Vary load) โดยใช้สมการถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple linear regression analysis)

$$y = mx + c \quad (1)$$

โดยที่ y = ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อวัน (kWh/ day)

c = standby load ของระบบ (kWh/working day)

m = vary load (kwh/unit)

X = จำนวนการผลิตต่อวัน

ขั้นตอนที่ห้า เมื่อได้สมการจึงนำไปพิจารณาทดสอบย้อนหลังกับค่าไฟที่เกิดขึ้นจริง โดยพิจารณาค่าความคลาดเคลื่อนระหว่างค่าที่ได้จากสมการและค่าที่เกิดขึ้นจริงเป็นค่าสัมบูรณ์ (Absolute) ที่สามารถยอมรับได้

ขั้นตอนที่หก นำข้อมูลที่ได้จากสมการในขั้นตอนที่สี่มาพิจารณา เพื่อใช้คำนวนราคาต้นทุนการใช้พลังงานที่เพิ่มขึ้นจากการผลิตรถ 1 คัน โดยพิจารณาวิธีการคำนวนแบบต้นทุนระยะสั้น (Short run) โดยประกอบด้วยต้นทุนค่าไฟระบบลมอัดคงที่รวม (Total Fixed cost หรือ TFC) ต้นทุนค่าไฟระบบลมอัดผันแปรรวม (Total Variable Cost หรือ TVC) และต้นทุนค่าไฟระบบลมอัดรวม (Total Cost หรือ TC) ซึ่งแสดงในรูปสมการ คือ

$$TC = TFC + TVC \quad (2)$$

ต้นทุนค่าไฟระบบลมอัดคงที่เฉลี่ย (Average Fixed cost หรือ AFC) คือจำนวนต้นทุนคงที่รวมเฉลี่ยต่อหน่วยของสินค้า ซึ่งแสดงในรูปสมการได้ดังนี้

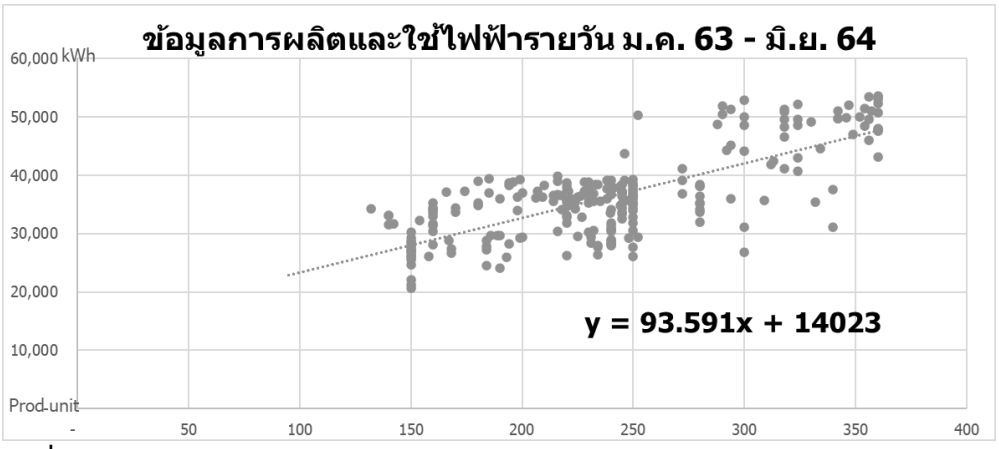
$$AFC = \frac{TFC}{Q} \quad (3)$$

ขั้นตอนที่ 7 นำข้อมูลที่ได้จากทฤษฎีการผลิต มาพิจารณาหาต้นทุนต่อหน่วยการผลิตที่ระดับการผลิตที่แตกต่างกันไป เช่น การเปลี่ยนหน่วยการผลิต 10 หน่วยต่อวันจะทำให้ต้นทุนต่อหน่วยการผลิตเพิ่มขึ้นหรือลดลงเท่าไหร่ ซึ่งสามารถนำไปเป็นข้อมูลประกอบกับต้นทุนด้านอื่น เช่น ต้นทุนแรงงาน เพื่อพิจารณาปรับแผนการผลิตให้สอดคล้องกับต้นทุนและกำไรที่จะเกิดขึ้น

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 การประมาณการค่าไฟที่ผันแปรจากจำนวนการผลิต

จากการคำนวน พบ Fix load ในระบบ Air compressor อยู่ที่ 11,440 kWh ต่อวัน นำข้อมูลค่าไฟรายวันที่มีการผลิต และข้อมูลการผลิตต่อวัน ไปคำนวนในฟังก์ชันถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย จากรูปที่ 2 จะได้ Stand by load เท่ากับ 14,023 kwh ต่อวันทำงาน และ Vary load เท่ากับ 93.591 kWh ต่อการผลิต 1 หน่วย



รูปที่ 2 กราฟและสมการเชิงเส้นของข้อมูลการผลิตและใช้ไฟฟ้ารายวัน ม.ค. 63 ถึง มิ.ย.64

ตารางที่ 1 สรุปสมการที่ได้จากการใช้ Simple linear regression

Fix load ต่อวัน	Stand by load ต่อวันทำงาน	Vary load ต่อ 1 หน่วยการผลิต
11,440 kWh	14,023 kWh	93.591 kWh

นำข้อมูลที่ได้คำนวณย้อนหลังเพื่อทดสอบสมการ

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบค่าประมาณการค่าไฟจากถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย กับค่าไฟที่เกิดขึ้นจริง

เดือน/ปี	จำนวนการผลิตต่อเดือน	ประมาณการค่าไฟจากวิธีการ Simple Linear		ที่เกิดขึ้นจริง		ค่าความต่างจากการประมาณการ ด้วย Sinple Linear Regression Analysis	
		kWh	Cost (บาท)	Actual kWh	บาท	บาท	%
ม.ค.-63	6,660	1,412,669	4,950,073	1,405,490	4,924,916	25,157	0.5%
ก.พ.-63	7,225	1,414,622	4,875,942	1,429,526	4,927,315	51,373	1.0%
มี.ค.-63	6,969	1,441,589	5,039,100	1,439,294	5,031,078	8,022	0.2%
เม.ย.-63	-	763,890	2,837,285	562,464	2,089,136	748,149	35.8%
พ.ค.-63	3,000	915,873	3,391,405	868,859	3,217,315	174,090	5.4%
มิ.ย.-63	4,140	1,039,173	3,773,074	945,947	3,434,586	338,488	9.9%
ก.ค.-63	4,140	994,521	3,757,112	907,354	3,427,814	329,298	9.6%
ส.ค.-63	4,281	1,021,740	3,788,402	1,042,350	3,864,821	76,419	2.0%
ก.ย.-63	3,370	896,993	3,169,010	1,137,182	4,017,583	848,573	21.1%
ต.ค.-63	3,840	966,443	3,407,238	1,149,641	4,053,109	645,871	15.9%
พ.ย.-63	5,125	1,131,360	3,845,661	1,165,333	3,961,142	115,480	2.9%
ธ.ค.-63	4,181	998,358	3,479,092	1,019,378	3,552,344	73,252	2.1%
ม.ค.-64	5,215	1,151,223	4,113,617	1,195,452	4,271,657	158,040	3.7%
ก.พ.-64	4,502	1,008,104	3,566,335	1,076,738	3,809,141	242,806	6.4%
มี.ค.-64	3,903	1,154,639	4,080,768	1,206,315	4,263,404	182,636	4.3%
เม.ย.-64	3,476	1,089,212	3,746,890	979,719	3,370,234	376,656	11.2%
พ.ค.-64	-	789,353	2,740,225	758,928	2,634,605	105,620	4.0%
มิ.ย.-64	5,650	1,180,495	4,098,068	1,108,271	3,847,342	250,726	6.5%

จากตารางพบค่าความแตกต่างเฉลี่ยทุกเดือนเท่ากับ 6.9% แต่เมื่อมองดูในรายละเอียดแต่ละเดือน พบว่ามีเดือน เม.ย. ก.ย. ต.ค. 2563 และ เม.ย. 2564 ที่มีค่าความแตกต่างค่อนข้างสูงเกิน 10% จึงทำการสำรวจข้อมูลและหน้างานย้อนหลัง พบว่าในเดือน ก.ย. และ ต.ค. มีการใช้พลังงานเพิ่มขึ้นจากการเตรียมการผลิตโมเดลใหม่ ทำให้มีการใช้พลังงานแต่ไม่มีหน่วยการผลิตออกมา ส่วนเดือนเม.ย. 2563 และ พ.ค. 2564

ถึงแม้จะไม่มีการผลิต แต่มีกิจกรรมอบรมพนักงานในสายการประกอบจึงไม่สามารถหยุดเครื่องจักรบางส่วนได้ ทำให้มีการใช้พลังงานเพิ่มขึ้นจากที่คาดการณ์ไว้ ถึงแม้จะไม่มีหน่วยการผลิตออกมา

นำผลที่ได้จากวิธีการสมการถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression analysis) มาเทียบกับวิธีการแบบเดิมที่นำค่าเฉลี่ยต้นทุนค่าพลังงานต่อหนึ่งหน่วยคูณด้วยจำนวนการผลิตใหม่ ดังตารางที่ 3

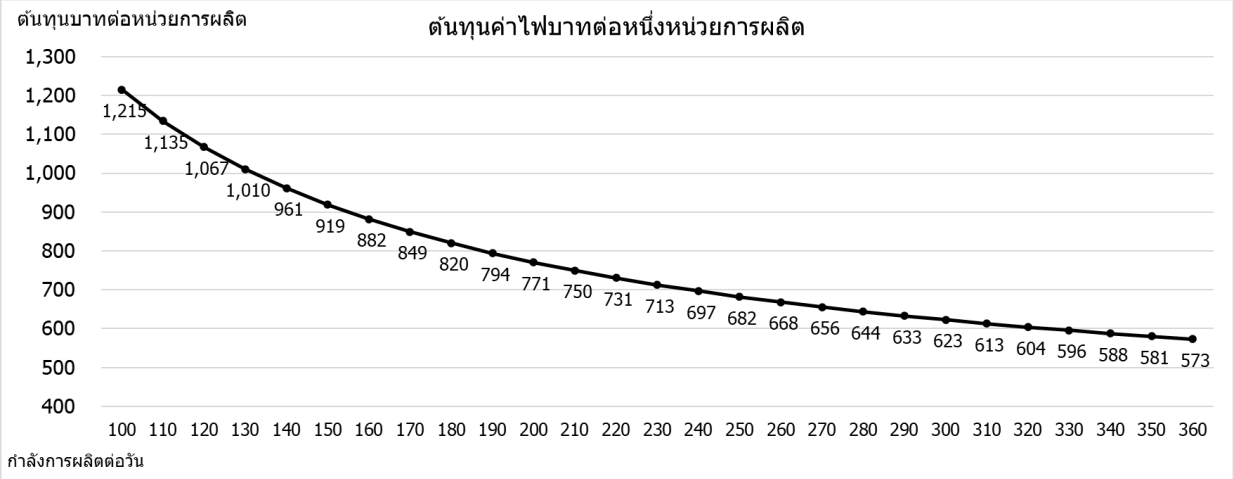
ตารางที่ 3 ค่าความต่างจากวิธีการใช้สมการถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย กับวิธีการใช้ค่าเฉลี่ย

เดือน/ปี	ที่เกิดขึ้นจริง	ค่าความต่างจากการประมาณการ ด้วย Sinple Linear Regression Analysis		ค่าความต่างจากการวิธีเดิม (ค่าเฉลี่ย)	
	บาท	บาท	%	บาท	%
ม.ค.-63	4,924,916	25,157	0.5%	11,627	0.2%
ก.พ.-63	4,927,315	51,373	1.0%	506,683	10.3%
มี.ค.-63	5,031,078	8,022	0.2%	152,805	3.0%
เม.ย.-63	2,089,136	748,149	35.8%	562,464	26.9%
พ.ค.-63	3,217,315	174,090	5.4%	1,462,543	45.5%
มิ.ย.-63	3,434,586	338,488	9.9%	341,745	10.0%
ก.ค.-63	3,427,814	329,298	9.6%	297,701	8.7%
ส.ค.-63	3,864,821	76,419	2.0%	673,582	17.4%
ก.ย.-63	4,017,583	848,573	21.1%	1,509,915	37.6%
ต.ค.-63	4,053,109	645,871	15.9%	1,180,174	29.1%
พ.ย.-63	3,961,142	115,480	2.9%	171,312	4.3%
ธ.ค.-63	3,552,344	73,252	2.1%	435,649	12.3%
ม.ค.-64	4,271,657	158,040	3.7%	390,138	9.1%
ก.พ.-64	3,809,141	242,806	6.4%	471,050	12.4%
มี.ค.-64	4,263,404	182,636	4.3%	1,374,814	32.2%
เม.ย.-64	3,370,234	376,656	11.2%	776,840	23.1%
พ.ค.-64	2,634,605	105,620	4.0%	758,928	28.8%
มิ.ย.-64	3,847,342	250,726	6.5%	463,552	12.0%
ผลรวม	**68,697,543**	**4,750,658**	**6.9%**	**11,541,521**	**16.8%**
ผลรวมที่ไม่รวมเดือน ก.ย. ต.ค. 2563 และ มี.ค. พ.ค. 2564	**55,167,480**	**2,131,409**	**3.9%**	**7,512,128**	**13.6%**

จากตารางที่ 3 พบว่าค่าความแตกต่างจากการประมาณการและค่าที่เกิดขึ้นจริงลดลงจาก 16.8% เหลือ 6.9% และเมื่อหักเดือนที่มีสภาพการใช้พลังงานผิดปกติจากกิจกรรมพิเศษของบริษัท จะทำให้ค่าแตกต่างลดลงจาก 13.6% เหลือ 3.9%

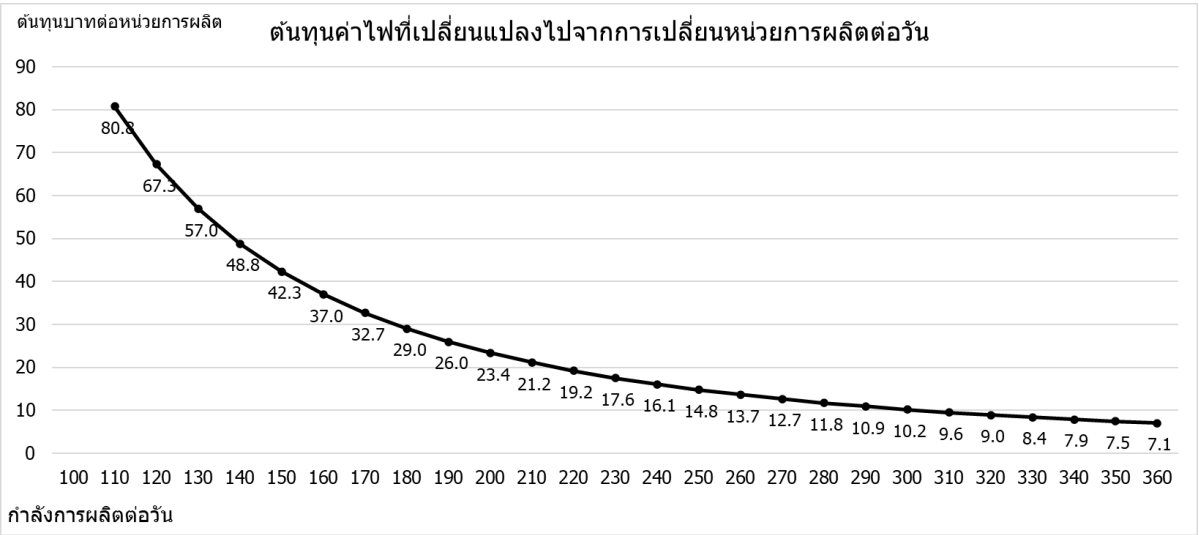
ส่วนที่ 2 การหาต้นทุนการผลิตต่อหนึ่งหน่วยการผลิตที่ระดับการผลิตที่แตกต่าง

นำสมการที่ได้จากตารางที่ 1 มาคำนวนต้นทุนต่อหนึ่งหน่วยการผลิตที่ระดับการผลิตต่อวันที่แตกต่างกันไปตั้งแต่ 100 หน่วยการผลิตถึง 360 หน่วยการผลิต ดังรูปที่3 ตัวอย่างเช่น ผลิตที่ 110 หน่วยต่อวัน จะมีต้นทุนค่าไฟในการผลิตต่ออยู่ที่ 1,135 บาท ผลิตที่ 360 หน่วยต่อวัน จะมีต้นทุนค่าไฟในการผลิตต่อหน่วยอยู่ที่ 573 บาท



รูปที่3 ต้นทุนค่าไฟบาทต่อหนึ่งหน่วยการผลิตที่กำลังการผลิตต่อวันแตกต่างกัน

นำข้อมูลที่ได้มาหาผลต่างต้นทุนที่เปลี่ยนแปลงไปจากการเพิ่มหน่วยการผลิตต่อวันครั้งละ 10 หน่วย ตามรูปที่3 ตัวอย่างเช่น การเปลี่ยนหน่วยการผลิตจาก 100 หน่วยต่อวันเป็น 110 หน่วยต่อวันจะสามารถลดค่าใช้จ่ายบาทต่อหนึ่งหน่วยการผลิตได้ 80.8 บาท การเปลี่ยนหน่วยการผลิตจาก 350 หน่วยต่อวันเป็น 360 หน่วยต่อวัน จะสามารถลดค่าใช้จ่ายบาทต่อหนึ่งหน่วยการผลิตได้ 7.1 บาท หรือในอีกความหมายหนึ่ง คือ การลดการผลิตลงจาก 110 หน่วยต่อวันเป็น 100 หน่วยต่อวัน ทำให้ต้นทุนต่อหน่วยเพิ่มขึ้นถึง 80.8 บาท แต่ถ้าปรับการผลิตลดลงในช่วง 360 หน่วยเป็น 350 หน่วยต่อวัน จะกระทบต้นทุนต่อหน่วยเพียง 7.1 บาทต่อหน่วย สังเกตได้ว่าการปรับหน่วยการผลิต 10 หน่วยต่อวัน ในระดับการผลิตที่แตกต่างส่งผลถึงต้นทุนต่อหน่วยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ



รูปที่ 4 ต้นทุนค่าไฟที่เปลี่ยนแปลงไปจากการเปลี่ยนหน่วยการผลิตต่อวัน

การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

จากข้อมูลที่ศึกษา พบว่าความไม่สอดคล้องของต้นทุนไฟฟ้าของระบบลมอัดในสายการผลิต (Air Compressor system) และจำนวนหน่วยการผลิตมาจากต้นทุนที่ต้องแบ่งเป็นต้นทุนคงที่ที่ไม่ขึ้นกับการผลิตเลยแต่ต้องใช้ทุกวัน (Fix load) ต้นทุนคงที่ที่ขึ้นอยู่กับวันที่ผลิต (Standby load) และต้นทุนผันแปรตามจำนวนหน่วยการผลิต ดังนั้นการปรับลดกำลังการผลิตต่อวันลง จะต้องเสียค่าไฟคงที่ต่อหน่วยเพิ่มขึ้นจาก standby load

การสร้างทางเลือกสำหรับการแก้ปัญหา

ในสภาพการผลิตปกติ สามารถประมาณการต้นทุนค่าไฟฟ้าจากระบบลมอัดในสายการผลิตได้จากสมการ ถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย โดยเขียนเป็นสมการเพื่อหาการใช้ไฟฟ้าต่อวันได้ดังนี้

โดย x คือ จำนวนการผลิตต่อวัน

y คือ ปริมาณไฟฟ้าต่อวันสำหรับระบบลมอัดในสายการผลิต (kWh)

$$y = 93.591x + 14{,}023 + 11{,}440 \quad (4)$$

จากนั้นนำไปคูณ ค่าไฟ บาท ต่อ หน่วยออกมาเป็นต้นทุนต่อวัน สำหรับการหาปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนสามารถคำนวนได้ดังนี้ โดย

x คือ จำนวนการผลิตต่อเดือน

y คือ ปริมาณไฟฟ้าต่อเดือนสำหรับระบบลมอัดในสายการผลิต (kWh)

$$y = 93.591x + (14{,}023 \times \text{วันทำงานต่อเดือน}) + (11{,}440 \times \text{จำนวนวันในเดือน}) \quad (5)$$

โดย วันทำงานต่อเดือน คือ จำนวนวันที่มีการผลิตในเดือนนั้น ๆ เช่น เดือนกันยายนมีวันผลิตทั้งหมด 20 วัน

จำนวนวันในเดือน คือ จำนวนวันที่มีทั้งหมดในเดือน เช่น กันยายน มีทั้งหมด 30 วัน

จากนั้นนำไปคูณ ค่าไฟ บาท ต่อ หน่วยออกมาเป็นต้นทุนต่อเดือน

ในส่วนของการนำข้อมูลต้นทุนค่าไฟที่เปลี่ยนแปลงไปจากการเปลี่ยนหน่วยการผลิตต่อวันไปใช้นั้น สามารถเห็นได้จากรูปที่3 ว่าการเปลี่ยนจำนวนการผลิตต่อวัน 10 คัน ในช่วง 300 คัน ถึง 360 คัน จะส่งผลกระทบต่อต้นทุนต่อหน่วยไม่เกิน 10 บาท แต่เมื่อเปลี่ยนจำนวนการผลิตต่อวัน 10 คันเหมือนกันในช่วง 210 คัน ถึง 100 คัน จะทำให้ต้นทุนต่อหน่วยเพิ่มขึ้นสูงอย่างมากถึง 80.8 บาทต่อคัน ดังนั้นการ ปรับลดกำลังการผลิตลงต่ำกว่า 210 คัน อาจไม่ใช่ทางเลือกที่ดี อย่างไรก็ดี จะต้องพิจารณาร่วมกับต้นทุนในด้านอื่นด้วย เช่น ต้นทุนแรงงาน เป็นต้น

การวิเคราะห์ข้อดีข้อเสียของทางเลือก

สำหรับการประมาณการต้นทุนค่าไฟโดยใช้การวิเคราะห์จาก Simple linear regression เทียบกับการใช้วิธีต้นทุนเฉลี่ย มีข้อดีและข้อเสียดังนี้

ข้อดี

1. สามารถลดค่าความแตกต่างที่เกิดขึ้นจริงได้จาก 13.6% เหลือเพียง 3.9% ทำให้ผลกระทบต่อการคาดการณ์กระแสเงินสดของบริษัทลดลง

2. สามารถแยกต้นทุนที่เกิดจากผลกระทบ จากการผลิต และกิจกรรมอื่นของบริษัทได้ เช่น เมื่อค่าไฟจริงมากกว่าการคำนวนที่สะท้อนจำนวนการผลิตลงไปแล้ว จะทำให้เราสามารถประมาณการได้ว่าเป็นผลกระทบจากการผลิตเท่าไหร่ และกิจกรรมอื่นเท่าไหร่

3. จากรูปที่ 4 ต้นทุนค่าไฟที่เปลี่ยนแปลงไปจากการเปลี่ยนหน่วยการผลิตต่อวัน สามารถนำเสนอผู้บริหารเพื่อประกอบการตัดสินใจในการพิจารณาทางเลือกในการผลิตร่วมกับต้นทุนอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสีย

1. มีความยุ่งยากและซับซ้อนกว่าวิธีต้นทุนเฉลี่ย เนื่องจากจะต้องมีการดึงข้อมูลและนำข้อมูลมาคำนวนหาประเภทของต้นทุน

2. จะต้องมีระบบมิเตอร์ไฟฟ้าเพื่อเก็บข้อมูลค่าไฟรายวัน ซึ่งก็จะทำให้มีต้นทุนมิเตอร์ไฟฟ้า

การควบคุมและการประเมินผลของแนวทางเลือก

สำหรับการนำไปใช้ในการประมาณการต้นทุนไฟฟ้าของระบบลมอัดในต่อหน่วยการผลิต จะต้องมี

1. การประเมินค่าความแตกต่างจากการประมาณการเทียบกับค่าไฟที่เกิดขึ้นจริง เพื่อให้แน่ใจว่าสมการยังสามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. สมการไม่สามารถบอกเหตุการณ์ที่นอกเหนือจากการผลิตในสภาพปกติได้ (เช่น ในเดือน เม.ย. ก.ย. ต.ค. 2563 และ เม.ย. 2564) ดังนั้นจะต้องประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อให้สามารถรับทราบถึงกิจกรรมที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ก็จะทำให้การคาดการณ์มีความแม่นยำขึ้น

3. จะมีการอัพเดตสมการใหม่เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของระบบเครื่องจักร เช่นมีการลดหรือเพิ่มของเครื่องจักร ก็จะทำให้ค่าคงที่หรือตัวแปรเปลี่ยนแปลงไป

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า (1) สาเหตุความไม่สอดคล้องของต้นทุนไฟฟ้าของระบบลมอัดในสายการผลิตและจำนวนหน่วยผลิต มาจากโหลดการใช้ลมอัดที่ประกอบไปด้วยโหลดคงที่และผันแปร เมื่อจำนวนการผลิตน้อยลงแต่โหลดคงที่ยังคงเท่าเดิมทำให้ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยเพิ่มสูงขึ้น และเมื่อจำนวนการผลิตลดลงแต่โหลดคงที่ยังคงเท่าดิม ทำให้ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยลดลง (2) การหามาตรฐานการใช้ต้นทุนพลังงานต่อหนึ่งหน่วยผลิตภัณฑ์ และหาแนวทางในการประมาณการต้นทุนไฟฟ้าของระบบลมอัดให้เหมาะสมกับสภาพการผลิตจำเป็นจะต้องแยกโหลดสามประเภทนี้ให้ชัดเจน ซึ่งสามารถนำสมการถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple

Linear Regression analysis) มาใช้เพื่อหาโหลดแต่ละประเภท โดยนำค่าไฟรายวันและจำนวนการผลิตรายวันมาหาความสัมพันธ์ โดยจากการทดลองนำกลับไปทดสอบค่าความแตกต่างจากค่าไฟที่เกิดขึ้นจริง สามารถลดค่าความแตกต่างได้จากวิธีการเดิมที่ 13.6% เหลือ 3.9%

ทั้งนี้สมการที่ได้จากการศึกษา (3) สามารถนำมาคำนวนต้นทุนต่อหน่วยที่ระดับการผลิตที่แตกต่างกัน ดังรูปที่ 4 เมื่อมีการเปลี่ยนจำนวนผลิตต่อวันจะทำให้ต้นทุนต่อหน่วยเปลี่ยนไปในระดับที่ไม่เท่ากัน เช่น การเปลี่ยนจำนวนการผลิต 10 หน่วยจาก 360 คันต่อวันเป็น 350 คันต่อวัน จะมีผลกระทบไม่เท่ากับการเปลี่ยนจำนวนการผลิต 10 หน่วยจาก 200 คันต่อวันเป็น 190 คันต่อวัน

อภิปรายผลของการศึกษา

ในสถานการณ์การผลิตที่มีความผันผวน การแบ่งประเภทโหลดการใช้พลังงานเพื่อนำมาคำนวนต้นทุนสามารถให้ค่าที่ใกล้เคียงกับค่าที่เกิดขึ้นจริงได้มากกว่าการใช้วิธีคิดแบบต้นทุนเฉลี่ยซึ่งไม่ได้พิจารณาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้พลังงาน โดยผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการวิจัยจากตารางในบทที่ 2 การวิจัยกรณีศึกษาโรงงานผลิตเครื่องเสียงติดรถยนต์สามารถหาการใช้พลังงานไฟฟ้าจากข้อมูลผลิตภัณฑ์โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ 2.45% รวมถึงสามารถบ่งบอกต้นทุนที่เกิดจากกิจกรรมอื่นนอกเหนือการผลิตได้จากส่วนต่างค่าจริงที่แตกต่างจากค่าที่ได้จากสมการ (รัตนาพร อินทรพานิชย์, วรณี มังคละศิริ, จิตติ มังคละศิริ, 2560) โดยเป็นไปในลักษณะเดียวกันกับผลวิจัยปัจจัยการพยากรณ์ปริมาณอาหารไก่โดยการประยุกต์ใช้สมการถดถอยเชิงเส้น (ณัฐนารี สุขเสกสรรค์, จิรวัฒนา จารัตน์, จุฑามาศ มั่นมาก, ปวีณญาณ์ จั่นสอน, 2562) โดยเมื่อทราบปัจจัยที่มีผลต่อการกินอาหารของไก่ นำปัจจัยดังกล่าวมาสร้างสมการถดถอยเพื่อพยากรณ์ปริมาณอาหารไก่ได้ค่อนข้างแม่นยำสามารถลดปริมาณอาหารคงเหลือได้มาก

แต่อย่างไรก็ดี จะต้องมีการเผ้าระวังค่าความต่างระหว่างการประมาณการและค่าที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งสมการสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้จากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยน เช่น การเพิ่มเครื่องจักรที่ส่งผลต่อต้นทุนคงที่ ชั่วโมงการทำงานต่อวัน รวมถึงค่าความถูกต้องของระบบมิเตอร์ไฟฟ้า

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

1. ในการเก็บข้อมูลนอกเหนือจำนวนการผลิตและค่าไฟรายวันแล้ว ควรที่จะมีการบันทึกสถานการณ์อื่นที่กระทบต่อการใช้พลังงานเช่นเดียวกัน เช่น การอบรมพนักงานในการผลิต การเตรียมเปลี่ยนกะการทำงาน ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ส่งผลให้มีการใช้พลังงานแต่ไม่มีหน่วยการผลิตออกมา ซึ่งการเก็บข้อมูลเหล่านี้ประกอบด้วยจะทำให้การวิเคราะห์มีความแม่นยำมากขึ้น

2. การคำนวนและคาดการณ์ด้านต้นทุน มีเรื่องราคาไฟฟ้าต่อหน่วยที่อาจมีการปรับเปลี่ยนหรือผันผวนจากราคาต้นทุนผลิตพลังงานในอนาคตซึ่งจะกระทบต่อการคำนวน ควรพิจารณาราคาต้นทุนไฟฟ้าด้วย

3. สามารถนำสมการมาพิจารณาได้ว่าควรที่จะวางแผนการผลิตอย่างไร ยกตัวอย่างเช่น ในหนึ่งสัปดาห์ 7 วัน มีแผนการผลิตเพียงแค่ 750 คัน ดังนั้นสามารถนำสมการที่ได้มาเปรียบเทียบโดยมีทางเลือก

ผลิตจันทร์-ศุกร์ 5 วัน วันละ 150 คัน หรือ ผลิตสามวันวันละ 250 คัน แล้วหยุด 2 วัน จากตารางที่ 7 การผลิตสามวันและหยุดสองวันมีต้นทุนค่าไฟที่ถูกกว่า ซึ่งสามารถนำข้อมูลตรงนี้ไปประกอบการตัดสินใจในการวางแผนการผลิตร่วมกับต้นทุนด้านอื่นได้

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบแผนการผลิตสองรูปแบบโดยมีจำนวนการผลิตเท่ากัน

แผนการผลิต	Fix load baht	Standby baht	Vary load baht	Total	ต้นทุนไฟต่อคัน
ผลิต 5 วัน วันละ 150 คัน	279,479	244,701	244,974	769,155	1,025.5
ผลิต 3 วัน วันละ 250 คัน	279,479	146,821	244,974	671,274	895.0

บรรณานุกรม

ณัฐนารี สุขเสกสรรค์, จิรวัฒนา จารัตน์, จุฑามาศ มั่นมาก และปวีณญาณ์ จั่นสอน. (2562). การพยากรณ์ปริมาณอาหารไก่โดยการประยุกต์ใช้สมการถดถอยเชิงเส้น กรณีศึกษา ฟาร์มไก่จังหวัดปราจีนบุรี. *วิศวกรรมสารธรรมศาสตร์, 5*(1), 5-10.

รัตนาพร อินทรพานิชย์, วรณี มังคละศิริ, จิตติ มังคละศิริ. (2560). การสร้างสมการพยากรณ์การใช้พลังงานด้วยการวิเคราะห์การควบคุมกระบวนการเชิงสถิติ กรณีศึกษา โรงงานผลิตเครื่องเสียงติดรถยนต์. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 25*(5), 893-905.

วรณี จิเจริญ. (2558). *เศรษฐศาสตร์จุลภาค 3*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

การศึกษาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาในการส่งเสริมให้ลูกค้าทำธุรกรรมผ่าน Application Mobile Banking ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

A Study Cause and Solution of Banking User through Application Mobile Banking of Government Housing Bank

ลภัสรดา โบขุนทด

Laphatsada Bokhunthod

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย กรุงเทพฯ 10400

E-mail: Laphatlada.p@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาในการใช้งานของลูกค้าที่ทำธุรกรรมผ่าน Application Mobile Banking ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (2) เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจการการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามกรอบแนวคิดแบบ 7C'S ของลูกค้าในการใช้งานธุรกรรมทาง Application Mobile Banking ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ และ (3) เพื่อใช้วางแผนและวางกลยุทธ์ให้ลูกค้าหันมาใช้งานการทำธุรกรรมผ่าน Application Mobile Banking เพิ่มมากขึ้น ทำการศึกษาโดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนาและวิเคราะห์กลยุทธ์ ผลการศึกษาพบว่า (1) แอปพลิเคชันของธนาคารอาคารสงเคราะห์ยังไม่ครอบคลุมการให้บริการทั้งหมด ผู้ใช้บริการยังคงมีความกังวลและมีความเชื่อมั่นในบริการแบบเดิมมากกว่า (2) การประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ยังขาดประสิทธิภาพไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจได้เมื่อเทียบกับธนาคารคู่แข่ง การใช้งานที่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางแก้ไขทั้งหมด 3 แนวทาง คือ (1) พัฒนาด้านกระบวนการปรับปรุงระบบ (2) การประชาสัมพันธ์และขยายกลุ่มลูกค้า (3) การจัดอบรมพนักงานที่ด้านการให้บริการและส่งเสริมการขาย

คำสำคัญ: ลูกค้า ธุรกรรม แอปพลิเคชัน ธนาคารอาคารสงเคราะห์

Abstract

The purpose of this research aimed (1) to study cause and solution of banking user through Application Mobile Banking of Government Housing Bank (2) to study awareness and acceptance of technology and Fayegh Majarrad 7C's of banking user of Application Mobile Banking of Government Housing Bank and (3) to plan the strategies to gain number of users for Application Mobil banking. This research was conducted by Google form questionnaire survey to 400 Government Housing Bank Application's users during September to December 2021. The questionnaire was applied to descriptive analysis and strategic analysis. Based on

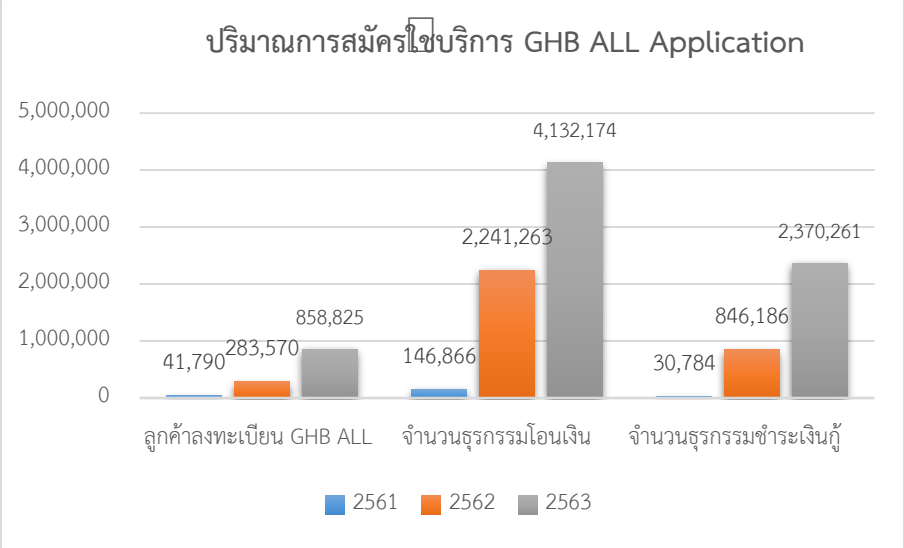
the study, the factors which caused directly was Application Mobile Banking of Government Housing Bank did not cover the entire service requirement. Moreover, the users were worried about technology and rather trust the traditional service. Furthermore, the informational communication was inefficient which was not enough for decision making compared with another bank competitors; also, the process was complicated which caused the user turn to another bank application. The researcher determined 3 solutions including (1) development of system maintenance for stability and safety (2) change of bank information and service (3) focus on promotion through media. The first solution was selected to solve the problem to protect the defect and delay. These gained user's confident towards bank's system.

Keywords: Customer, banking, application mobile banking, Government Housing Bank

บทนำ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง เพื่อช่วยเหลือทางการเงินให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยตามควรแก่อัตภาพ เพื่อให้เป็นธนาคารที่เป็น SMART ORGANIZATION พร้อมทั้งจัดตั้งเป็นโรงเรียนการเงินเพื่อสนับสนุนให้กลุ่มที่มีข้อจำกัดสามารถเข้าถึงสินเชื่อในระบบมากยิ่งขึ้น พร้อมพัฒนาการบริการรูปแบบใหม่เน้นการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าโดยตั้ง Premier Service Center (PSC) เป็นศูนย์ให้บริการด้านสินเชื่อแก่ลูกค้าของโครงการบ้านจัดสรร และรายย่อยที่ต้องการสินเชื่อในทุกพื้นที่

เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ปี พ.ศ. 2564-2565 มุ่งดำเนินการตามพันธกิจ “ทำให้ คนไทยมีบ้าน” และรักษาความเป็นผู้นำในตลาดสินเชื่อที่อยู่อาศัย พร้อมยกระดับการให้บริการลูกค้า ขึ้นสู่ Digital Platform เพื่อรองรับการเป็น Digital Bank ในอนาคต อำนวยความสะดวกให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการหรือผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยธนาคารต้องการให้มี Digital Transaction ไม่ต่ำกว่า 80% ของจำนวน Transaction ทั้งหมดในปี พ.ศ. 2565



รูปที่ 1 กราฟแสดงปริมาณการสมัครใช้บริการ Application Mobile Banking (GHB ALL) ปี พ.ศ. 2561 – 2563

ที่มา: ธนาคารอาคารสงเคราะห์ http://dashboard.ghb.co.th

แสดงให้เห็นว่าธนาคารอาคารสงเคราะห์มีจำนวนธุรกรรมที่เพิ่มขึ้นผ่าน Application GHB ALL โดยเฉพาะในการชำระเงินกู้ ซึ่งปัจจุบันมีผู้ใช้งานจำนวน 858,825 ราย หรือประมาณร้อยละ 41 ของจำนวนลูกค้าธนาคารทั้งหมด จะเห็นได้ว่า ปริมาณการสมัครงาน Application Mobile Banking (GHB ALL) เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ แต่ยังไม่ถึงร้อยละ 80 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมดของธนาคาร

ทำให้ผู้ศึกษาต้องการศึกษาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาในการส่งเสริมให้ลูกค้าทำธุรกรรมผ่าน Application Mobile Banking ของธนาคารอาคารสงเคราะห์จึงเป็นประเด็นที่สามารถนำประโยชน์ไปใช้ในการวิเคราะห์ถึงสาเหตุและปัญหา รวมถึงพฤติกรรมของลูกค้าในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Application Mobile Banking ของธนาคารอาคารสงเคราะห์นั้น มีข้อดี ข้อเสียอย่างไร เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงให้สอดคล้องและรองรับความต้องการในการทำธุรกรรมทางการเงินในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

(1) เพื่อศึกษาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาในการใช้งานของลูกค้าที่ทำธุรกรรมผ่าน Application Mobile Banking ของธนาคารอาคารสงเคราะห์

(2) เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจการการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามกรอบแนวคิดแบบ 7C’S ของลูกค้าในการใช้งานธุรกรรมทาง Application Mobile Banking ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ และ

(3) เพื่อใช้วางแผนและวางกลยุทธ์ให้ลูกค้าหันมาใช้งานการทำธุรกรรมผ่าน Application Mobile Banking เพิ่มมากขึ้น

การทบทวนวรรณกรรม

การวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกด้วย SWOT Analysis และ TOWS Matrix

การวิเคราะห์ SWOT เป็นการวิเคราะห์หาจุดแข็ง (S: Strengths) เป็นปัจจัยภายในที่ควบคุมได้ ก่อให้เกิดข้อได้เปรียบ ผลดี หรือผลเชิงบวกต่อธุรกิจ จุดอ่อน (W: Weaknesses) เป็นปัจจัยภายในที่ควบคุมได้ แค่เป็นปัจจัยภายในที่เกิดจากข้อด้อย ผลเสีย หรือผลเชิงลบในการดำเนินธุรกิจ โอกาส (O: Opportunity) เป็นปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ แต่เป็นสภาพแวดล้อมที่ส่งผลดีต่อธุรกิจ อุปสรรค (T: Threat) เป็นปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ เป็นสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบให้เกิดความเสียหายแก่ธุรกิจ (อนิวัช แก้วจำนงค์, 2555 และสมยศ นาวีการ, 2551) หลังจากที่มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคแล้วก็จะนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเมตริกซ์ หรือจับคู่ โดยใช้ตารางที่เรียกว่า TOWS Matrix ซึ่งแต่ละคู่ดังกล่าว สามารถดำเนินการวางกลยุทธ์แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

(1) กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) เป็นการนำข้อมูลจากการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดแข็งและโอกาสมาพิจารณาร่วมกัน

(2) กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST Strategy) เป็นการนำข้อมูลจากการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดแข็งและอุปสรรคมาพิจารณาร่วมกัน โดยใช้จุดแข็งนี้เพื่อหลีกเลี่ยง ขจัดหรือเอาชนะอุปสรรคทางการแข่งขัน

(3) กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO Strategy) เป็นการนำข้อมูลจากการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดอ่อนและโอกาสมาพิจารณาร่วมกัน

(4) กลยุทธ์เชิงรับ (WT Strategy) เป็นการนำข้อมูลจากการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดอ่อนและอุปสรรคมาพิจารณาร่วมกัน

ดังนั้นสรุปได้ว่าแนวคิดดังกล่าวนี้สามารถนำไปใช้วิเคราะห์หาแนวทางการแก้ไขปัญหาและส่งเสริมการตลาด เพื่อเพิ่มยอดการใช้บริการ Mobile Banking Application ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้เป็นตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้ (บุญฑวรรณ วิงวอน, 2552)

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Acceptance Model: TAM)

การยอมรับเทคโนโลยีเป็นการตัดสินใจนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ นั้นไปใช้อย่างเต็มที่ เพราะเป็นวิธีที่ดีกว่าและมีประโยชน์กว่า การยอมรับของบุคคลเกิดขึ้นเป็นกระบวนการ เริ่มตั้งแต่การได้สัมผัส การถูกชักจูงให้ยอมรับ การตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธ อาจเร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับตัวบุคคลหรือลักษณะของนวัตกรรมนั้น โดยแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นแนวคิดพื้นฐานสำหรับการอธิบายการเชื่อมโยงกันระหว่างตัวแปร 2 โครงสร้าง คือ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และการรับรู้ประโยชน์ (Perceive Usefulness) ซึ่งทัศนคติที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยีจะส่งผลให้เกิดการยอมรับการใช้งานในที่สุด (ชีระ กุลสวัสดิ์, 2557) ได้อธิบายถึงการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เพื่อการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีที่มีวิธีการที่เข้าใจง่าย ซึ่งโมเดลนั้นประกอบไปด้วย การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) การรับรู้ว่า

ง่าย ต่อการใช้ (Perceived Ease of Use) ความตั้งใจที่จะกระทำ (Behavior Intention) เจตคติต่อการใช้ (Attitude Toward Using) และพฤติกรรมการนำไปใช้จริง (Actual Use)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือการตัดสินจากลูกค้าที่มีผลต่อผลิตภัณฑ์หรือการบริการหลังจากที่ได้ใช้บริการหรือใช้ ผลิตภัณฑ์ (Al-Hawari & Ward, 2006) โดยลักษณะของความพึงพอใจประกอบไปด้วย การแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึก การประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งสามารถวัดได้ด้วยการใช้ แบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์ (วิภาวัลย์ แซ่โง้ว, 2557)

กรอบแนวคิดแบบ 7C'S Website Design

กรอบแนวคิดแบบ 7C'S ของ Fayegh Mojarrad (2011) เป็นวิธีการที่ทำให้ผู้เยี่ยมชม (Visitor) ประทับใจซึ่งในการค้าขายทั่วไป ผู้ขายสินค้าสามารถพบปะลูกค้าได้แบบเห็นหน้าซึ่งกันและกัน แต่ในปัจจุบันมีการซื้อขายสินค้าผ่านทางเว็บไซต์เป็นจำนวนมาก ผู้ออกแบบเว็บไซต์จะต้องออกแบบรูปแบบเว็บไซต์ให้ผู้เยี่ยมชมรู้สึกได้เหมือนการพบปะกับผู้ขายโดยตรง โดยการออกแบบเว็บไซต์ที่ดีนั้นจะต้องอาศัยกรอบแนวคิดแบบ 7C'S เพื่อทำให้ผู้เข้าชมเว็บไซต์รับรู้ได้ถึงสิ่งที่เว็บไซต์นั้นต้องการจะสื่อออกไป (Look and Feel) โดยรายละเอียดของ 7C'S มีดังต่อไปนี้

C1: บริบท Context ประกอบไปด้วย 2 ส่วนคือ ความงดงาม (Aesthetic) และฟังก์ชันการทำงาน (Function) ของเว็บไซต์ที่สามารถสื่อสารให้ลูกค้ารู้สึกได้ว่า เว็บไซต์นั้นมีลักษณะเป็นแบบใดบางเว็บไซต์อาจจะออกแบบ โดยเน้นไปยังโทนสีของเว็บ รูปภาพ หรือการจัดวางส่วนประกอบ ในขณะที่บางเว็บจะเน้นการออกแบบที่เรียบง่ายแต่ใช้งานได้ง่าย โดยสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้เข้าชมเว็บไซต์สามารถมองเห็นและรับรู้ถึงสิ่งที่ผู้ออกแบบต้องการสื่อ (Look and Feel) ก็คือส่วนของ Context โดย Context มี 2 องค์ประกอบ (Dimension) ที่สำคัญคือ ส่วนการใช้งาน (Function) และส่วนของความงดงาม (Aesthetic)

C2: เนื้อหา Content คือ เนื้อหาทั้งหมดที่แสดงในเว็บไซต์ ไม่ว่าจะเป็น ตัวอักษร วิดีโอ รูปภาพต่าง ๆ รวมถึงสินค้าและบริการ หรือข้อมูลข่าวสารที่เว็บไซต์นั้นต้องการนำเสนอ ถ้าเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง บริบท (Context) และเนื้อหา (Content) เราจะแยกได้ว่าบริบทจะพูดถึงวิธีการออกแบบเว็บไซต์ (How) ส่วนเนื้อหาจะบอกถึงสิ่งที่เว็บไซต์นั้นต้องการจะสื่อออกมา (What) การจัดข้อมูลอ่านง่าย ชัดเจน สะดวกต่อการเลือกชม มีรายละเอียดของบริการครบถ้วน มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ รวมถึงความรวดเร็วในการแสดงผล

C3: ชุมชน Community คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้ด้วยกันเอง (User to User) ซึ่งไม่ได้รวมถึงการสื่อสารระหว่างผู้ดูแลเว็บไซต์และผู้เข้าชม ซึ่งแบ่งออกเป็นการสื่อสารระหว่างผู้ใช้ต่อผู้ใช้ลักษณะหนึ่งต่อหนึ่ง หรือผู้ใช้หนึ่งคนต่อผู้ใช้หลายคน (One to Many) ไปพร้อม ๆ กัน

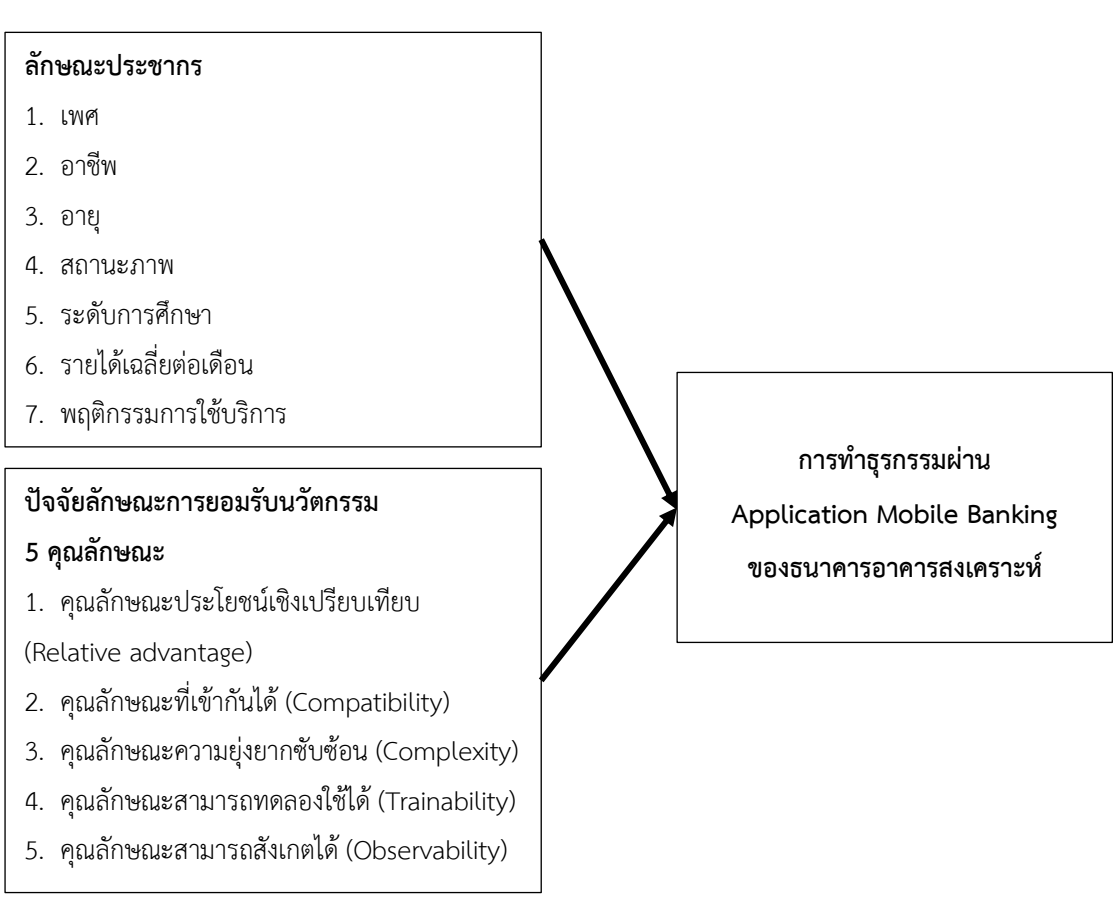
C4: การออกแบบเฉพาะตัว Customization คือ ความสามารถของเว็บไซต์ที่ยอมให้ผู้เข้าชมออกแบบเว็บไซต์นั้นได้เอง ซึ่งผู้ใช้งานสามารถใส่ข้อมูลส่วนบุคคล เช่น รูปภาพ เพลง หรือตัวอักษร สีพื้นหลัง สามารถปรับแต่งตัวอักษรได้ตามต้องการ

C5: การติดต่อสื่อสารจากผู้เข้าชมไปยังเว็บไซต์ Communication คือ การสื่อสารระหว่างผู้เข้าชมไปยังผู้ดูแลเว็บไซต์ ซึ่งแบ่งเป็นการสื่อสารได้ 3 ลักษณะ คือ ระหว่างผู้เข้าชมไปยังผู้ดูแลเว็บไซต์ จากผู้ดูแลเว็บไซต์ไปยังผู้เข้าชมและการสื่อสารแบบตอบโต้ทันทีระหว่างผู้ดูแลเว็บไซต์และผู้เข้าชม

C6: การเชื่อมโยง Connection คือ การเชื่อมโยงจากเว็บไซต์นี้ไปยังเว็บไซต์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกันโดยผ่าน Link หรือ Hyperlink เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการเข้าถึงข้อมูลปลายทาง

C7: การพาณิชย์ Commerce คือ รูปแบบการขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ของเว็บไซต์การออกแบบขั้นตอนการทำรายการ การออกแบบการทำธุรกรรมซึ่งเป็นหัวใจสำคัญ รวมถึงการรักษาความปลอดภัยสำหรับข้อมูลของผู้ใช้บริการ

กรอบแนวคิด



ระเบียบการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการ Application Mobile Banking ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตขอนแก่น ในช่วงเดือนกันยายน - ตุลาคม 2564 จำนวน 400 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับนัยสำคัญ + - 0.05 ณ ระดับความเชื่อมั่น 95%

การเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มลูกค้ารายย่อยของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่ใช้งาน Application Mobile Banking ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยการกระจายผ่าน Google Forms จำนวน 400 คน

การเก็บข้อมูลแบบทุติยภูมิ เป็นข้อมูลสารของฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องของข้อมูล Application Mobile Banking ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จากข้อมูลย้อนหลัง ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2560 - 2563 และหาข้อมูล Application Mobile Banking ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จากรายงานประจำปี 2563 นอกจากนี้มีการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีจากหนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

1. แจกแบบสอบถามให้กลุ่มลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตขอนแก่นที่มาใช้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในช่วงเดือนกันยายน - ตุลาคม 2564 จำนวน 400 คน ผ่านแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์บน Google Form

2. ทำการตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม

3. วิเคราะห์โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

4. ในส่วนของแบบสอบถามส่วนที่ 4 ส่วนที่ 5 ส่วนที่ 6 และส่วนที่ 7 วิเคราะห์โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ให้คะแนนตามเกณฑ์ของ ครอนบาค (Cronbach)

ตารางที่ 1 ตารางให้คะแนนตามเกณฑ์ของ ครอนบาค

เกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยในช่วงคะแนน		
มาตรวัด	**ค่าเฉลี่ย**	**แปลผล**
5	4.50 – 5.00	ระดับมากที่สุด
4	3.50 – 4.49	ระดับมาก
3	2.50 – 3.49	ระดับปานกลาง
2	1.50 – 2.49	ระดับน้อย
1	1.00 – 1.49	ระดับน้อยที่สุด

5. วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา จากข้อมูลที่เก็บรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหา

6. วิเคราะห์เนื้อหาและการแสดงข้อมูลความคิดเห็น สรุปออกเป็นประเด็นต่าง ๆ อธิบายส่วนที่มีความสอดคล้องเชื่อมโยงเกี่ยวเนื่องกัน

7. หาสาเหตุของปัญหา และวิเคราะห์ SWOT Analysis นำมาจัดทำ TOWS Matrix เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหา และนำไปสู่การทำแผนปฏิบัติงานต่อไป

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 63.5 อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 43.8 สถานภาพโสดร้อยละ 20.8 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีร้อยละ 77 ประกอบอาชีพรัฐวิสาหกิจร้อยละ 54 และมีรายได้10,000-25,000 บาทร้อยละ 18 สามารถสรุปผลปัจจัยลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ในด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการทำธุรกรรมผ่าน Application ธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาด้านวัตถุประสงค์การใช้งานส่วนใหญ่จะเป็นการทำธุรกรรมด้านเงินฝาก (เช็คยอด/ดู statement) คิดเป็นร้อยละ 36.7 ด้านปัญหาในการใช้งาน Application Mobile Banking (GHB ALL) บนมือถือส่วนใหญ่ คือ Application Mobile Banking (GHB ALL) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ยังไม่ครอบคลุมการให้บริการทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 41.6 ด้านพฤติกรรมปัจจัยที่ ทำให้ลูกค้ายังไม่พร้อมใช้บริการ Application Mobile Banking ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ส่วนใหญ่ คือ ลูกค้ามีบัญชีไว้เพื่อฝากเงิน หรือมีไว้เพื่อกู้บ้านเท่านั้นคิดเป็นร้อยละ 42.2 และผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นองค์ประกอบของความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ Application Mobile Banking (GHB ALL) โดยเลือกใช้ 7C’S of Website Design ในปัจจัยที่เกี่ยวข้อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านการยอมรับนวัตกรรมด้านต่าง ๆ แสดงให้เห็นว่าปัญหาและสาเหตุไม่ได้อยู่ที่การยอมรับนวัตกรรม แต่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบโดยตรง คือ การที่ Application Mobile Banking ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ยังไม่ครอบคลุมการให้บริการทั้งหมด อีกทั้งผู้ใช้บริการยังคงมีความกังวลในการใช้เทคโนโลยีและมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการแบบเดิมมากกว่า อีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญ คือ การสื่อสารด้านการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ยังขาดประสิทธิภาพ ไม่เพียงพอต่อการนำข้อมูลไปประกอบการตัดสินใจได้เมื่อเทียบกับธนาคารคู่แข่ง รวมไปถึงประสิทธิภาพการทำงานที่มีขั้นตอนการใช้งานที่ยุ่งยากซับซ้อน ส่งผลให้ลูกค้าหันไปใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคารอื่นแทน

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยภายในและภายนอกด้วย SWOT Analysis และ TOWS Matrix ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ SWOT เพื่อประเมินสถานการณ์ขององค์กรเพื่อให้ทราบถึงจุดแข็ง และจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน ทราบถึงโอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อใช้ในการกำหนดแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหาต่อไป

การวิเคราะห์ SWOT Analysis

จุดแข็ง (Strengths)

1. เป็นสถาบันการเงินของรัฐที่ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจเป็นอย่างดี
2. สามารถจ่ายชำระเงินสินเชื่อบ้าน โอนเงินฝาก-ถอน
3. สามารถเปิดบัญชีเงินฝาก, ซื้อสลากออมทรัพย์ ธอส. ขอหนังสือรับรองดอกเบี้ยเงินกู้/ดอกเบี้ยเงินฝาก
4. มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อและเงินฝาก รวมถึงสลากออมทรัพย์ที่น่าสนใจ
5. ดูยอดเงินคงเหลือและรายละเอียดบัญชีเงินกู้

จุดอ่อน (Weaknesses)

1. การประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ และการบริการลูกค้ายังไม่ทั่วถึง
2. ลูกค้าธนาคารส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีอายุมากมีความกังวลไม่กล้าใช้งานเทคโนโลยี
3. แอปพลิเคชันของธนาคารมีขีดความสามารถที่จำกัด และตามหลังคู่แข่งขัน
4. ต้องมีอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ ถึงจะสามารถเข้าถึงบริการนี้
5. การใช้งานมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก และมีปัญหาบ่อยครั้ง

โอกาส (Opportunities)

1. นโยบายสังคมไร้เงินสด และรูปแบบการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนไปในปัจจุบัน ทำให้ผู้คนหันมาใช้เทคโนโลยีมากขึ้น
2. ธนาคารในปัจจุบันเน้นการ ตลาดออนไลน์
3. มีการเข้าถึงเทคโนโลยีได้ง่ายมากขึ้น
4. ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชนในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจ
5. ดึงดูดผู้ใช้บริการรายใหม่ ๆ เข้ามาใช้บริการมากขึ้นจากพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าที่ต้องการความสะดวกสบาย

อุปสรรค (Threats)

1. การแข่งขันกันในกลุ่มสถาบันบันการเงิน ได้แก่ สถาบันการเงินประเภทธนาคาร และกลุ่มผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงินมีความรุนแรงสูง
2. เทคโนโลยีมีการพัฒนาตลอดเวลา ทำให้มีค่าใช้จ่ายสูงในการพัฒนาเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจนทำให้ลูกค้าเกิดความเสียหาย
3. นโยบายของทางภาครัฐที่มอบหมายให้กับธนาคารของรัฐรับผิดชอบมีจำนวนมาก
4. คู่แข่งทางธุรกิจมีการปรับเปลี่ยนนโยบายมาให้บริการในรูปแบบ Internet banking มากขึ้น

การวิเคราะห์ TOWS MATRIX

กลยุทธ์เชิงรุก (SO)

ธนาคารมีจุดแข็งจากสินเชื่อเพื่อการซื้อที่อยู่อาศัย ทำให้เกิดความได้เปรียบคู่แข่งในด้านนี้ และรูปแบบการใช้ชีวิตที่เปลี่ยนไปในปัจจุบัน ทำให้ผู้บริโภคเริ่มหันมาใช้เทคโนโลยีมากขึ้น ทำกลยุทธ์ด้านการประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์ เช่น Website, เพจ Facebook, Line Official เป็นต้น และออฟไลน์ เช่น ให้พนักงานเชิญชวนลูกค้าเดิมที่เข้ามาติดต่อที่ธนาคารทุกรายเปิดใช้บริการแอพพลิเคชั่นของธนาคาร โดยมีของแจกให้กับผู้ที่สมัครใช้บริการ เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ลูกค้าสนใจสมัครใช้บริการมากขึ้น เป็นต้น

กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO)

การทำแอปพลิเคชันมีต้นทุนสูงแต่เป็นโอกาสในการทำธุรกิจ และเป็นการลดต้นทุนธนาคารได้ในอนาคต ลูกค้าบางกลุ่มเกิดความกลัวในการใช้งานว่าจะทำให้เกิดความเสียหายได้เนื่องจากยังไม่เกิดความคุ้นชินกับเทคโนโลยี ทางธนาคารจึงต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้รับรู้ถึงความปลอดภัย และความสะดวกในการใช้งาน ปรับปรุงระบบให้มีความเสถียร สามารถรองรับการทำงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดขั้นตอนการใช้งานที่ยุ่งยากซับซ้อน

กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST)

การพัฒนาที่รวดเร็วของเทคโนโลยี ทำให้ต้องมีการพัฒนาแอปพลิเคชันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถตอบโจทย์การใช้งานของลูกค้าได้รวดเร็วทันใจ จึงต้องมีการใช้งบประมาณจำนวนมาก ในการพัฒนาระบบเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะทำให้เกิดความเสียหายต่อตัวลูกค้าได้ เพื่อรักษาฐานลูกค้าเก่าและดึงดูดลูกค้าใหม่ เป็นการสร้างภาพลักษณ์การสร้างความประทับใจ และการให้บริการที่ดี

กลยุทธ์เชิงรับ (WT)

ความใหม่ของการใช้งานและการรับรู้ ต้องสร้างความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของแอปพลิเคชันให้กับลูกค้า ทำให้ลูกค้ารู้จักแอปพลิเคชันได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว โดยการวางแผนด้านการตลาดที่มีประสิทธิภาพเพื่อกระตุ้นการเข้าถึงแอปพลิเคชัน ทำการปรับปรุงระบบของแอปพลิเคชันให้มีความเสถียรพร้อมใช้งานทุกสถานการณ์ และสร้างความมั่นใจในการใช้งานพร้อมทั้งอบรมพนักงานให้เข้าใจถึงระบบการทำงานของแอปพลิเคชันเพื่อให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า

ปัญหาในการใช้งาน Application Mobile Banking (GHB ALL) บนมือถือ มาจาก 4 ปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่

ปัจจัยที่ 1 Application Mobile Banking (GHB ALL) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ยังไม่ครอบคลุมการให้บริการทั้งหมดอยู่ในระดับมา (คิดเป็นร้อยละ 41.6%) การใช้งานได้ไม่หลากหลาย ได้แก่ การชำระหนี้ของต่างธนาคาร การชำระค่าบัตรเครดิตของธนาคารอื่น หรือค่าสาธารณูปโภค ต่าง ๆ เป็นต้น

ปัจจัยที่ 2 มีขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อนอยู่ในระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 34.6%) ขั้นตอนในการสมัครมีความยุ่งยาก เพราะต้องมีการยืนยันตัวตนที่ธนาคาร ซึ่งลูกค้าไม่สะดวกมาดำเนินการด้วยตนเอง

ปัจจัยที่ 3 ลูกค้าชอบทำธุรกรรมผ่านช่องทางอื่นมากกว่าอยู่ในระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 12.5%) โดยแอปพลิเคชันของต่างธนาคารมีการใช้งานที่หลากหลาย สะดวกและครอบคลุมการใช้งานมากกว่า

ปัจจัยที่ 4 ลูกค้าไม่มั่นใจในระบบความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัว เงินในบัญชี และความถูกต้องของรายการที่ทำอยู่ในระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 11.2%) เนื่องจากธนาคารได้เริ่มการให้บริการ Application Mobile Banking (GHB ALL) ระยะเวลาที่ไม่นาน และยังไม่เป็นที่รู้จักของลูกค้า รวมถึงส่วนใหญ่แล้วกลุ่มลูกค้าเดิม เป็นกลุ่มลูกค้าที่มีอายุยังไม่เปิดใจในการยอมรับนวัตกรรม ทำให้เรียนรู้เทคโนโลยีได้ค่อนข้างยาก

ปัจจัยที่ทำให้ลูกค้ายังไม่พร้อมใช้บริการ Application Mobile Banking มาจาก 4 ปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่

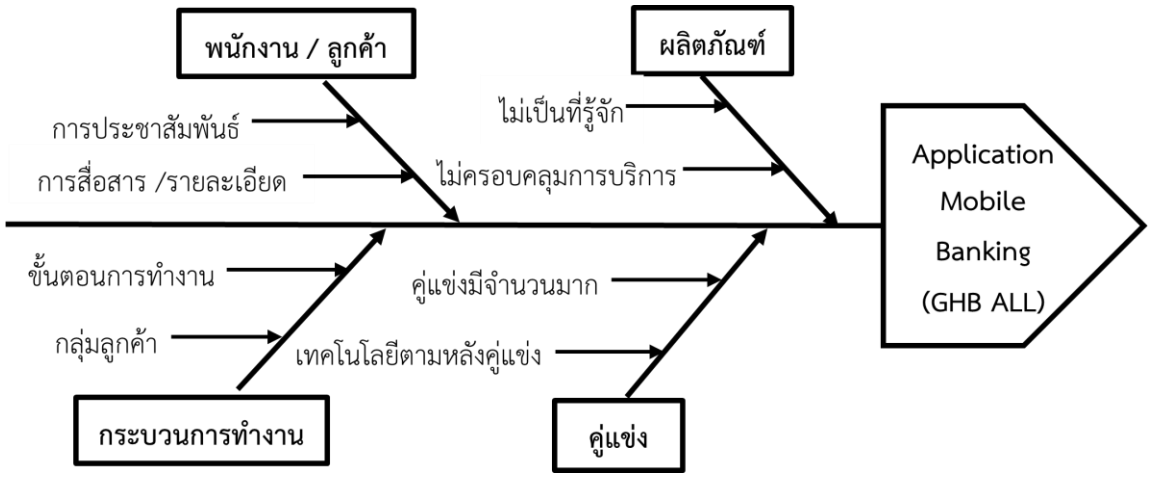
ปัจจัยที่ 1 ลูกค้ามีบัญชีไว้เพื่อฝากเงินหรือมีไว้เพื่อกู้บ้านเท่านั้นอยู่ในระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 42.2%) เนื่องจากลูกค้าส่วนใหญ่ของธนาคารเป็นลูกค้าที่ทำธุรกรรมเกี่ยวกับสินเชื่อที่อยู่อาศัย และลูกค้าเงินฝากเพื่อออมเงิน พนักงานควรส่งเสริมให้ลูกค้าใช้บริการ และแนะนำการใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคารอย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยที่ 2 ลูกค้าไม่ทราบว่าสามารถทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันของธนาคารได้อยู่ในระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 17.1%) เพราะต้องมีการยืนยันตัวตนที่ธนาคาร ซึ่งลูกค้าไม่สะดวกมาดำเนินการด้วยตนเอง

ปัจจัยที่ 3 ลูกค้ายังไม่มีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยจากการใช้งานแอปพลิเคชันของธนาคารอยู่ในระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 15.4%) เนื่องด้วยเป็นบริการใหม่ที่ธนาคารเปิดให้บริการ ทำให้ยังไม่เป็นที่รู้จักของกลุ่มลูกค้าและยังไม่ยอมรับเทคโนโลยีกลัวจะเกิดความผิดพลาดของแอปพลิเคชัน

ปัจจัยที่ 4 ลูกค้ายังไม่พร้อมในการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร (การใช้งาน) อยู่ในระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 13.0%) ส่วนใหญ่แล้วกลุ่มลูกค้าเดิมเป็นกลุ่มลูกค้าที่มีอายุยังไม่เปิดใจในการยอมรับนวัตกรรม ทำให้เรียนรู้เทคโนโลยีได้ค่อนข้างยาก

จากข้อมูลนี้สามารถอธิบายปัญหาและสาเหตุดังภาพ



รูปที่ 2 แผนภาพก้างปลาแสดงปัญหาและสาเหตุการใช้งาน Application Mobile Banking (GHB ALL)

หลังจากทราบสาเหตุของปัญหาผู้ใช้ Application Mobile Banking (GHB ALL) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผู้ศึกษาจึงสร้างทางเลือกในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นไว้ 3 แนวทาง ดังนี้

แนวทางที่ 1 พัฒนาด้านกระบวนการ ปรับปรุงระบบให้เกิดความเสถียร มีความปลอดภัยเพื่อป้องกันการขัดข้อง และความล่าช้าที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในระบบของธนาคาร พัฒนาฟังก์ชันต่าง ๆ ให้เกิดความหลากหลาย มีการใช้งานที่ไม่ซับซ้อนสามารถใช้งานได้ง่าย สามารถทำธุรกรรมทางการเงินด้านอื่น ๆ ได้หลากหลาย ให้ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น การชำระค่าสินค้าบริการ ค่าสาธารณูปโภค จะเป็นช่องทางหนึ่งที่เพิ่มรายการธุรกรรมของแอปพลิเคชัน

แนวทางที่ 2 ธนาคารต้องมีการเปลี่ยนแปลงสถานที่ประชาสัมพันธ์และการให้บริการเพื่อให้ได้กลุ่มลูกค้าใหม่ ๆ ขยายกลุ่มลูกค้าใหม่และรักษาฐานลูกค้าเดิม เน้นการโฆษณาประชาสัมพันธ์สื่อต่าง ๆ เช่น รายการวิทยุท้องถิ่น รายการโทรทัศน์ เว็ปไซต์ในอินเตอร์เน็ตมากขึ้น การแชร์หน้ากิจกรรมต่าง ๆ ของการสมัครแอปพลิเคชันออนไลน์ ธนาคารออนไลน์ ให้ความสำคัญในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายทุกช่องทาง เช่น การออกประชาสัมพันธ์และให้บริการลูกค้าในชุมชนใกล้เคียงสาขาชุมชนหมู่บ้านต่าง ๆ โรงเรียน สำนักงาน บริษัท หน่วยงานราชการ เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้นและมากขึ้น

แนวทางที่ 3 การจัดอบรมพนักงานที่ให้บริการทุกคนสามารถเชิญชวนลูกค้ามาใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคาร และให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการแอปพลิเคชันของธนาคาร เพื่อสามารถตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้ความช่วยเหลือหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีการแจ้งข่าวสารของการให้บริการและมีการส่งเสริมการขาย

แนวทางที่เลือกเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหาคือ แนวทางที่ 1 พัฒนาด้านกระบวนการปรับปรุงระบบ เนื่องจากเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ การที่ลูกค้ายังไม่มีความมั่นใจในแอปพลิเคชันของธนาคารที่มีความยุ่งยากซับซ้อนมากกว่าของธนาคารอื่น เพราะต่อให้มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี หรือพนักงานสามารถให้ความช่วยเหลือในการใช้งานแอปพลิเคชันได้ก็ตาม แต่ถ้าการใช้งานแอปพลิเคชันยังไม่ดีพอ ผู้ใช้บริการก็จะหันไปใช้แอปพลิเคชันของธนาคารอื่นที่มีการใช้งานง่าย หรือดูปลอดภัยมากกว่า

สรุป

จากผลการศึกษาเชิงปริมาณแสดงให้เห็นถึงการยอมรับนวัตกรรมด้านต่าง ๆ แสดงให้เห็นว่าปัญหาและสาเหตุจึงไม่ได้อยู่ที่การยอมรับนวัตกรรม เมื่อผู้ศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมจากทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม ศึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรมของบุคคล รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วสามารถอธิบายถึงความเป็นไปได้ของสาเหตุที่ผู้ใช้บริการยังไม่ตัดสินใจเลือกใช้ Application Mobile Banking (GHB ALL) พบว่า (1) แอปพลิเคชันของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ยังไม่ครอบคลุมการให้บริการทั้งหมด อีกทั้งผู้ใช้บริการยังคงมีความกังวลในการใช้เทคโนโลยีแบบใหม่ และมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการแบบเดิมมากกว่า (2) การสื่อสารประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ขาดประสิทธิภาพ รวมทั้งยังไม่ได้ให้ความสำคัญในการประชาสัมพันธ์ที่ดีและเพียงพอ

ต่อการรับรู้ข้อมูลที่ผู้ใช้บริการจะนำไปประกอบการตัดสินใจได้ ผู้ใช้บริการจำนวนมากยังไม่ทราบถึงการมีอยู่ของผลิตภัณฑ์ เมื่อเทียบกับธนาคารคู่แข่งที่มีการจ้างบุคคลที่มีชื่อเสียงในการโฆษณาผ่านสื่อหลากหลายช่องทางทั้งออนไลน์ และออฟไลน์เพื่อสร้างการรับรู้ รวมไปถึงประสิทธิภาพการทำงานแอปพลิเคชัน ปัญหาของการใช้งานที่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อนที่ส่งผลต่อผู้ใช้งาน ทำให้ลูกค้าหันไปใช้บริการธนาคารอื่น

ผลการศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับแอปพลิเคชันที่ช่วยให้การสามารถทำธุรกรรมทางการเงินอย่างรวดเร็ว โดยบุคคลรอบข้าง การรับรู้ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต สื่อโทรทัศน์ สื่อวิทยุมีอิทธิพลต่อการใช้แอปพลิเคชัน Mobile Banking ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน Mobile Banking มีความสะดวก ปลอดภัย เหมาะสม และการสมัครเข้าใช้บริการ มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดย Venkatesh, Davis and Morris (2003) กล่าวว่า ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการอธิบายปัจจัยการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยี

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการเลือกใช้ Application Mobile Banking ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินแอปพลิเคชัน Mobile Banking แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรนันท์ ตะมอญ และวรัทยา ชินกรรม (2560) และงานวิจัยของ นรศิลป์ ชูชื่น, รฐา คุณาสุภัคกุล และพรทิพย์ ชุ่มเมืองปัก (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ด้านอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาแนวคิดแบบ 7C'S Website Design ในการใช้บริการผ่าน Application Mobile Banking สรุปผลจากองค์ประกอบเว็บไซต์ด้านการออกแบบได้ตรงใจของผู้ใช้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้งานแอปพลิเคชันอยู่ในระดับมากที่สุดอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด 7C'S of Website Design ของ Fayegh Mojarrad (2554) และงานวิจัยของ อาภาภรณ์ วัธนกุล (2555) ที่พบว่าความสำคัญในปัจจัยด้านองค์ประกอบ 7C'S of Website Design ในด้านรูปลักษณ์ด้านส่วนประกอบที่เป็นเนื้อหาและด้านการติดต่อค้าขายอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งจากการศึกษาพบว่าด้านการปรับแต่ง และด้านการติดต่อสื่อสารมีผลต่อการใช้งาน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นความสำคัญ เช่น การวางรูปแบบ การจัดองค์ประกอบ ความสวยงาม และตัวอักษร ที่อ่านง่ายของเว็บไซต์ ซึ่งลูกค้าเน้นด้านออกแบบแอปพลิเคชันให้มีความสะดวกสบายและง่ายต่อการใช้งาน ธนาคารจึงควรเน้นการปรับปรุงแอปพลิเคชันโดยออกแบบให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. Application Mobile Banking (GHB ALL) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์มีคุณสมบัติ และประสิทธิภาพการใช้งานด้อยกว่ากว่าธนาคารคู่แข่งขัน

2. ผู้ใช้บริการทางการเงินผ่าน Application Mobile Banking เนื่องมาจากมีความสะดวกรวดเร็วและเหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้งานของตนเองในปัจจุบัน มีระบบการเชื่อมต่อส่งข้อมูลและมีความปลอดภัย รูปแบบลักษณะของการใช้งานมีความทันสมัย แต่ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ยังไม่สามารถตอบโจทย์การใช้งานของลูกค้าได้ จึงทำให้ผู้ใช้บริการมีจำนวนน้อยกว่าที่ตั้งไว้

3. ธนาคารควรให้ความสำคัญต่อการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ Application Mobile Banking (GHB ALL) อย่างต่อเนื่อง รวมถึงส่งเสริมกิจกรรมการตลาดเพื่อสร้างการรับรู้ให้กับผู้ใช้บริการของธนาคารและประชาชนทั่วไปได้ทราบถึงข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจใช้งานต่อไป

4. พนักงานสาขาทุกคนต้องสามารถเชิญชวนลูกค้า และมีความรู้ความเข้าใจผลิตภัณฑ์ Application Mobile Banking (GHB ALL) เพื่อสามารถประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการที่เข้ามาติดต่อได้ทราบถึงการมีอยู่ของผลิตภัณฑ์ แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ

บรรณานุกรม

ดวงนภาวดี ศรีจันทร์. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารออมสินสาขาในสังกัดเขตจังหวัดจันทบุรี.* คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ดวงนภาวดี ศรีจันทร์ และดร.ณัฐพันธ์ บัววราภรณ์. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดเขตจังหวัดจันทบุรี.* (การค้นคว้าอิสระ). บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ธีระ กุลสวัสดิ์. (2557). การยอมรับอีเลิร์นนิ่งของนิสิตระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยบูรพา. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal. 7*(1), 308-320.

นรศิลป์ ชูชื่น, รฐา คุณาสุภัคกุล และพรทิพย์ ชุ่มเมืองปัก. (2560). การวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการธุรกรรมทาง การเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking) ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 19*(2), 37.

ประวัติและความเป็นมาของธนาคารและข้อมูลทั่วไป. (2564). *รายงานประจำปี 2563 ธนาคารอาคารสงเคราะห์.* สืบค้นจาก https://www.ghbank.co.th/information/ report/annual-report/.

ปวิตรา สอนดี. (2560). *การยอมรับนวัตกรรมโมบายแบงก์กิ้ง แอปพลิเคชัน (Mobile Banking Application) ของกลุ่มผู้ใช้งาน ที่มีอายุ 40-60 ปี.* การสื่อสารการตลาดดิจิทัลมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ภาวดิา หม่อมปลัด. (2556). *ความไว้วางใจด้านความปลอดภัยของผู้ใช้บริการต่อเทคโนโลยีการทำธุรกรรมการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือในเขตกรุงเทพมหานคร.* (การค้นคว้าอิสระ). สาขาวิชาระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

วัฒธิชัย ศรีกลับ. (2562). *การตัดสินใจใช้บริการธุรกรรมการเงินผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร ในจังหวัดนครศรีธรรมราช.* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิชิดา กายพันธ์. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการ Application Mobile Banking (MYMO) ของลูกค้าธนาคารออมสิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา.* สาขาวิทยบริการ ฯ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิภาวัลย์ แซ่โง้ว. (2557). *ปัจจัยของคุณภาพโลจิสติกส์ต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลโรงเรียนแพทย์ศาสตร์โดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

แนวทางการลดหนี้ค้างชำระสินเชื่อผู้มีอาชีพอิสระ COVID - 19 (PSA) ของธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

Guidelines to Reduce Non-Performing Loans of the Personal Loans for Self-Employed Affected by the COVID - 19 (PSA) for the Government Savings Bank in Bangkok

มาศรัตน์ ปุณวัชระพิศาล

Massarat Punwatcharapisan

กลุ่มวิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

E-mail: masrat2535@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อหาสาเหตุปัญหาที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ และ (2) เพื่อหาแนวทางลดหนี้ค้างชำระให้แก่ธนาคาร ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลตัวอย่างจาก 2 กลุ่ม ดังนี้ (1) ลูกหนี้สินเชื่อผู้มีอาชีพอิสระ COVID - 19 (PSA) จำนวน 100 ราย และ (2) พนักงานธนาคารออมสินที่สังกัดกลุ่มบริหารหนี้และกฎหมาย จำนวน 103 ราย โดยวิธีเก็บข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา และค่าสถิติเชิงอนุมาน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ปัจจัยภายนอกจากเศรษฐกิจซบเซาและจากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อโควิด 19 มีผลต่อความสามารถของลูกหนี้ในการชำระหนี้คืน และการติดตามหนี้ของพนักงานธนาคารที่ยากลำบาก และ (2) แนวทางการลดหนี้ค้างชำระที่ควรดำเนินการก่อน ได้แก่ การจัดโปรโมชั่นช่วยลูกหนี้ การจัดไกล่เกลี่ยก่อนฟ้อง และสร้างช่องทางการขายสร้างรายได้ให้แก่ลูกหนี้ ส่วนแนวทางในระยะต่อไป ได้แก่ แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการหนี้ และแนวทางการยกระดับความรู้และพัฒนาทักษะบุคลากรด้านบริหารจัดการคุณภาพหนี้

คำสำคัญ: การลดหนี้ค้างชำระ สินเชื่อผู้มีอาชีพอิสระ COVID – 19

Abstract

The purposes of this study were to (1) identify the cause of problems that cause non-performing loans, and (2) to provide guidelines for reducing non-performing loans. This study was conducted by using a quantitative approach. Data were collected by using an online questionnaire from samples, which are classified into two groups consisting of (1) freelance debtors under the government program of COVID - 19 (PSA) of 100 persons, and (2) personnel of the Government Savings Bank under Debt Management and Law Group 103 persons. The data obtained were analyzed by descriptive statistics and inference statistics. The results revealed that (1) external factors from the weak economy and the COVID-19 epidemic have

affected the ability of debtors to repay and the difficult debt collection of bank employees. (2) The guidelines to reduce non-performing loans that should be prioritized are providing debtors assistance promotion, conducting of pre-mediation process, and creating of sale channel for debtors to generate income. The guidelines for a long-term assistant are development of the Debt Management System and upgrade the knowledge and skills regarding debt quality management for the personnel.

Keywords: Reducing non-performing loans, personal loans for self - employed, COVID – 19

บทนำ

ธนาคารออมสินต้องรับมือกับความเสี่ยงที่ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ จากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่ยังไม่ฟื้นตัวและได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 หลายระลอก ส่งผลให้หลายธุรกิจต้องปิดตัวลง หรือต้องปรับตัวให้อยู่รอด ด้วยการปรับลดค่าใช้จ่าย หรือบางธุรกิจถึงกับเลิกจ้างพนักงานบางส่วนคงเหลือไว้เท่าที่จำเป็น ธุรกิจส่วนใหญ่รายได้ลดลงถึงขั้นขาดทุน และมีคนตกงานขาดรายได้ แต่ภาระหนี้สินยังคงอยู่ ส่งผลให้การชำระหนี้ลำบากมากขึ้นและไม่สามารถที่จะชำระคืนให้แก่ธนาคารได้ทั้งที่ลูกหนี้ไม่มีเจตนา การมีหนี้ค้างชำระทำให้ธนาคารมีค่าใช้จ่ายในการติดตามหนี้และต้องตั้งกันสำรองเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ธนาคารออมสินในฐานะธนาคารเพื่อสังคมได้ออกสินเชื่อและมาตรการต่าง ๆ ในการช่วยเหลือเยียวยาลูกหนี้ให้มีสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจและชีวิตต่อไปได้แล้วก็ตาม แต่ก็พบว่าปริมาณหนี้ค้างชำระนั้นยังคงเป็นประเด็นที่ต้องศึกษาและยังทำให้เกิดข้อสงสัยต่าง ๆ เนื่องจากธนาคารออมสินสายงานกิจการสาขา 1 ซึ่งดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานของธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นเขตพื้นที่ที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจ มีฐานลูกหนี้ใหญ่ โดยเฉพาะลูกหนี้ที่มีอาชีพอิสระที่เข้ากู้ยืมตามมาตรการช่วยเหลือของธนาคาร และมีความหลากหลายทางเศรษฐกิจเมื่อเทียบกับสายงานกิจการสาขาอื่น มีอัตราส่วนหนี้ค้างชำระเฉลี่ยประมาณ ร้อยละ 4 ในขณะที่สายงานกิจการสาขาอื่นมีค่าเฉลี่ยประมาณ ร้อยละ 3 โดยผลการดำเนินงานจากธนาคารออมสินสายงานกิจการสาขา 1 ตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2563 - พฤษภาคม 2564 มีปริมาณลูกหนี้ที่ค้างชำระไม่เกิน 3 เดือน เพิ่มขึ้น เฉลี่ยเดือนละ 36,048 บัญชี จำนวนเงิน 5,168 ล้านบาท เช่นเดียวกับปริมาณลูกหนี้ที่ค้างชำระเกิน 3 เดือน เพิ่มขึ้น เฉลี่ยเดือนละ 32,586 บัญชี จำนวนเงิน 8,207 ล้านบาท และสัดส่วนจำนวนบัญชีสินเชื่อค้างชำระของธนาคารออมสินสายงานกิจการสาขา 1 แยกตามประเภทสินเชื่อ พบว่าสินเชื่อผู้มีอาชีพอิสระ COVID - 19 จำนวน ร้อยละ 48.51 สูงกว่าสินเชื่อประเภทอื่นอย่างมีนัยยะสำคัญ แม้เป็นสินเชื่อวงเงินกู้ต่ำให้กู้รายละ 10,000 บาท และพิจารณาให้สินเชื่อจากคุณสมบัติผู้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 เป็นหลัก ทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาสาเหตุปัญหาที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระค้างชำระและเพื่อหาแนวทางการลดหนี้ค้างชำระสินเชื่อผู้มีอาชีพอิสระ COVID - 19 ของธนาคารออมสินในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลที่ได้จากการศึกษาและแนวทางที่ผู้ศึกษาเสนอครั้งนี้ หวังว่าจะเป็นแนวทางใน

การพิจารณาแก่ผู้บริหารเพื่อนำไปใช้บริหารจัดการหนี้ค้างชำระ รวมถึงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารรองรับสถานการณ์ในอนาคต และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นข้อมูลออกแบบแนวทางช่วยเหลือให้สามารถบรรเทาความเดือดร้อนของลูกหนี้ได้อย่างเหมาะสม ช่วยลดค่าใช้จ่ายและภาระการตั้งกันสำรองได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

(1) เพื่อหามูลเหตุสำคัญของลูกหนี้ที่ไม่สามารถชำระหนี้สินเชื่อผู้มีอาชีพอิสระ COVID - 19 (PSA) ของธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

(2) เพื่อหาแนวทางลดหนี้ค้างชำระสินเชื่อผู้มีอาชีพอิสระ COVID - 19 (PSA) ของธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับมูลเหตุของการค้างชำระหนี้

การค้างชำระหนี้ เป็นสิ่งที่สถาบันการเงินต้องเผชิญ แม้จะมีการพัฒนาการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อและปรับปรุงมาตรการและวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อควบคุมหนี้ให้อยู่ในระดับต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดมาโดยตลอดแล้วก็ตาม จากการศึกษาพบว่ามูลเหตุสำคัญของการค้างชำระหนี้เกิดจาก 3 ปัจจัยหลัก ซึ่งมีบางส่วนที่สอดคล้องกับแนวคิดของ ชนินทร์ พิทยาวิวิธ (2550 อ้างถึงใน วรรณี สมตัว, 2559) สรุปได้ดังนี้

(1) ปัจจัยภายนอก ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจ, ภัยธรรมชาติหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด, การเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล, การเปลี่ยนแปลงรสนิยมของผู้บริโภค, การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี

(2) ปัจจัยที่เกิดจากตัวลูกหนี้ ได้แก่ การบริหารธุรกิจผิดพลาด, การทำการค้าเกินตัว, นำเงินกู้ไปใช้ผิดวัตถุประสงค์, ก่อหนี้เพิ่ม, มีการทุจริตภายในธุรกิจ, การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารระดับสูง, มีปัญหาด้านสุขภาพ, นำเงินไปชำระภาระอื่นก่อนชำระคืนแก่ธนาคาร, ลูกหนี้มีเจตนาไม่ชำระหนี้

(3) ปัจจัยจากสถาบันการเงิน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการด้านสินเชื่อ มีคุณสมบัติไม่เพียงพอ เช่น ขาดความรู้ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อ, ขาดประสบการณ์ ไม่รอบคอบ, จำนวนพนักงานไม่เพียงพอ, สถาบันการเงินขาดระบบการติดตามและควบคุมหนี้ที่ดี, ผู้อนุมัติสินเชื่อมีเหตุจูงใจให้ไม่ประเมินคุณค่าทางเครดิต หรือไม่ศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการก่อนการอนุมัติสินเชื่อ

สาเหตุจากปัจจัยภายนอกที่เกิดจากภัยธรรมชาติและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดดังกล่าวข้างต้น ในกรณีนี้ปัจจุบันคือ ผลกระทบจากการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทย ให้สถาบันการเงินออกมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยที่ได้รับผลกระทบสะสมมาตั้งแต่การระบาดในระยะแรก เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนอย่างเหมาะสมตามความเป็นจริง ได้แก่ (1) เปลี่ยนเป็นหนี้ระยะยาวเกินกว่า 48 งวด หรือขยายเวลาชำระหนี้โดยให้อัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าอัตราเพดานตั้งแต่งวดแรก (2) ลดค่างวดและลดอัตรา

ดอกเบี้ย (3) เพิ่มทางเลือกการพักเงินต้นและจ่ายดอกเบี้ยบางส่วน และให้ลูกหนี้สามารถทยอยชำระหนี้คืนเป็นขั้นบันได (step up) ตามความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ (4) การปรับปรุงโครงสร้างหนี้สำหรับลูกหนี้รายย่อยด้วยวิธีการรวมหนี้ (debt consolidation) โดยให้สามารถนำสินเชื่อรายย่อยประเภทอื่นที่อยู่ภายใต้ผู้ให้บริการทางการเงิน หรือบริษัทในกลุ่มธุรกิจ ทางการเงินของผู้ให้บริการทางการเงินเดียวกัน อาทิ บัตรเครดิต สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และสินเชื่อที่เกิดจากการให้เช่าซื้อมาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ด้วยวิธีการรวมหนี้กับสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเพื่อใช้ประโยชน์จากหลักประกัน (5) มหกรรมไกล่เกลี่ยหนี้ก่อนฟ้องและหลังฟ้องหรือไกล่เกลี่ยแบบออนไลน์ เพื่อเป็นช่องทางช่วยประชาชนแก้ไขปัญหาหนี้สินแบบครบวงจรและผู้มีหนี้สินเชื่อส่วนบุคคลไม่ว่า สถานะใด สามารถใช้ช่องทางของงานมหกรรมไกล่เกลี่ยปัญหาที่มีกับเจ้าหนี้ได้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รินนารา วิโย (2560) ศึกษาเรื่องการใช้มาตรการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ด้านอสังหาริมทรัพย์ของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (บสก.) สำนักงานใหญ่

(1) สาเหตุของปัญหาหนี้ค้างชำระ : ลูกหนี้ส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการเงิน มีรายได้ลดลงแต่ภาระค่าใช้จ่ายสูง และการกำหนดระยะเวลาการผ่อนชำระหนี้สั้นเกินไปไม่สอดคล้องกับรายได้ของลูกหนี้ และระบบขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่เอื้ออำนวยต่อพนักงาน

(2) แนวทางแก้ไขหนี้ค้างชำระ : การขยายระยะเวลาชำระหนี้ออกไป มุ่งเน้นให้ลูกหนี้สามารถชำระหนี้ได้สอดคล้องตามความสามารถของลูกหนี้

กิ่งไผ่ นามอาษา (2562) การศึกษาสาเหตุและแนวทางในการแก้ไขหนี้ค้างชำระ NPL สินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน

(1) สาเหตุของปัญหาหนี้ค้างชำระ : ตัวผู้กู้มีรายรับไม่พอกับรายจ่าย มีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวสูงขึ้น มีหนี้สินมากกว่า 1 แห่ง ให้ลูกหนี้มีการชำระยอดน้อยลงตามความสามารถ

(2) แนวทางแก้ไขหนี้ค้างชำระ : ให้ลูกหนี้มีการชำระยอดน้อยลงตามความสามารถ โดยให้ลูกค้าปรับโครงสร้างหนี้ และมีแผนสำรองดูแลให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า หรือลูกหนี้ที่ไม่ทำตามสัญญาที่ตกลงกันก็จะส่งดำเนินคดีทันที

ภรณ์มณี มูลเที่ยง (2562) ศึกษาแนวทางแก้ไขหนี้ค้างชำระของโครงการสินเชื่อ SME เกษตร สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่

(1) สาเหตุของปัญหาหนี้ค้างชำระ : การดำเนินงานขาดสภาพคล่องและทุนไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน และผลการสัมภาษณ์จากพนักงานผู้ให้บริการสินเชื่อ คือ เกิดจากกระบวนการวิเคราะห์สินเชื่อไม่ถูกต้อง

(2) แนวทางแก้ไขหนี้ค้างชำระ : แนวทางที่ 1 ยกมาตรฐานพนักงานสินเชื่อเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน แนวทางที่ 2 จัดทำระบบการตรวจเยี่ยมติดตามวิเคราะห์การดำเนินธุรกิจของลูกค้า และแนวทางที่ 3 พัฒนาเครื่องมือตรวจสอบและติดตามการจ่ายสินเชื่อ

นภัส สถิรพันธุ์ (2564) การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการผิดนัดชำระหนี้ตามสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ สินเชื่อบุคคล ธนาคารออมสิน ภาค 4

(1) สาเหตุของปัญหาหนี้ค้างชำระ : มีปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันออกไปโดยเฉพาะ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ และผู้กู้ต้องรับผิดชอบในครอบครัวจำนวนมาก ส่งผลให้รายได้ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายในครอบครัวและมีผลต่อเนื่องมาถึงการชำระหนี้คืนแก่ธนาคาร

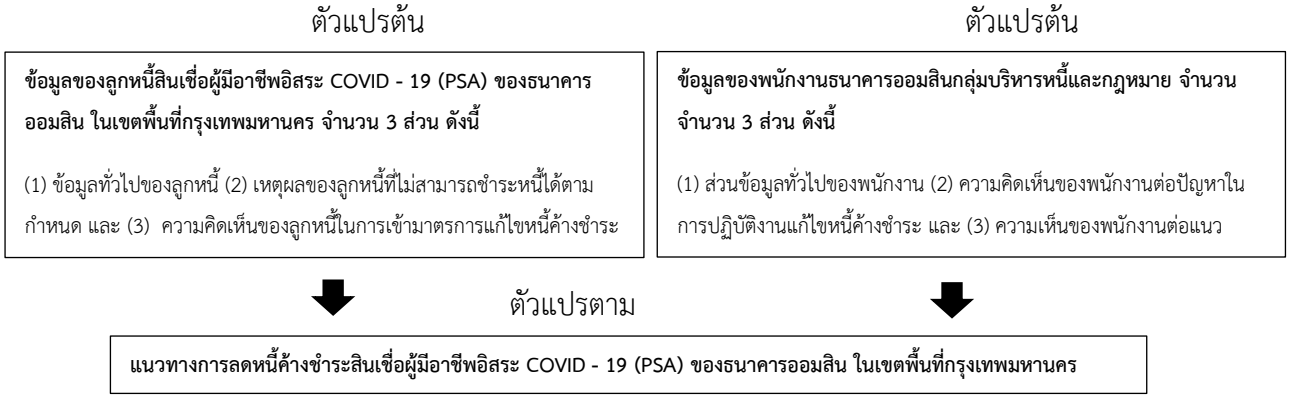
(2) แนวทางแก้ไขหนี้ค้างชำระ : การจัดทำโครงการขยายเวลาการชำระหนี้ และปรับปรุงขั้นตอนการทำงานและระบบติดตามการทวงหนี้ ให้พนักงานปฏิบัติอย่างชัดเจน

ปรีชา แจ้งเจริญ (2564) การศึกษาแนวทางการลดปัญหาหนี้ค้างชำระสหกรณ์ภาคการเกษตรของฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

(1) สาเหตุของปัญหาหนี้ค้างชำระ : ปัญหาที่ส่งผลต่อการชำระหนี้ของลูกค้ามากที่สุดเกิดจากภัยพิบัติต่าง ๆ ได้แก่ ภัยแล้ง น้ำท่วม การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 และปัจจัยทางสภาวะเศรษฐกิจ รวมถึงการไม่ได้เข้าร่วมโครงการสนับสนุนของรัฐบาล และพบว่าปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงาน คือ พนักงานสินเชื่อไม่เพียงพอ พนักงานขาดความรู้ด้านสินเชื่อสหกรณ์ภาคการเกษตร รวมถึงขาดการเฝ้าติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงาน

(2) แนวทางแก้ไขหนี้ค้างชำระ : การพักชำระหนี้ การขยายระยะเวลาในการชำระหนี้ และการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกหนี้ตามความจำเป็น เพื่อป้องกันปัญหาหนี้เสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและธนาคารควรจัดการฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจของสหกรณ์ภาคการเกษตร เพื่อแนะนำให้กับลูกค้าในการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ หาช่องทางการตลาดเชื่อมโยงธุรกิจให้กับสหกรณ์และคู่ค้าเพื่อเพิ่มรายได้ให้ดียิ่งขึ้น

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาค้นคว้านี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ ซึ่งมีแนวทางการศึกษา ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

(1) การกำหนดจำนวนตัวอย่างลูกหนี้ ใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Taro Yamane (1973) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 10% มีระดับความเชื่อมั่นที่ 90% จำนวนประชากรที่ 235,551 ราย จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องทำการศึกษาอยู่ที่จำนวน 100 ตัวอย่าง

(2) การกำหนดจำนวนตัวอย่างพนักงาน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างความน่าจะเป็นแบบชั้นภูมิ ตามสัดส่วนของจำนวนประชากรที่ไม่เท่ากัน ดังนี้ ฝ่ายควบคุมและบริหารหนี้ มีประชากร 22 ราย ต้องศึกษาตัวอย่าง 11 ราย ฝ่ายพัฒนาหนี้ 1 มีประชากร 47 ราย ต้องศึกษาตัวอย่าง 23 ราย ฝ่ายพัฒนาหนี้ 2 มีประชากร 44 ราย ต้องศึกษาตัวอย่าง 22 ราย ฝ่ายสนับสนุนงานบริหารหนี้ มีประชากร 31 ราย ต้องศึกษาตัวอย่าง 15 ราย และฝ่ายคดี มีประชากร 65 ราย ต้องศึกษาตัวอย่าง 32 ราย รวมตัวอย่างที่จะต้องทำการศึกษาทั้งหมดจำนวน 103 ราย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) การเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือรวบรวมข้อมูลจากลูกหนี้ ตามแหล่งค้าขายทั่วไปและชุมชนต่าง ๆ โดยให้ลูกหนี้สแกนคิวอาร์โค้ดตอบแบบสอบถาม ส่วนการเก็บข้อมูลจากพนักงานใช้ผ่านช่องทางการสื่อสารของธนาคาร

(2) การเก็บข้อมูลแบบทุติยภูมิ เป็นการรวบรวมข้อมูลเอกสารวิชาการ บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงรายงานของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในธนาคารออมสิน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มตัวอย่าง โดยมีโครงสร้างคำถามในแบบสอบถามออกเป็นส่วนดังนี้

(1) แบบสอบถามสำหรับลูกหนี้ ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกหนี้ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) มีจำนวนทั้งหมด 11 คำถาม ส่วนที่ 2 เหตุผลของลูกหนี้ที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีจำนวนทั้งหมด 12 คำถาม และส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของลูกหนี้ในการเข้ามาตรการแก้ไขหนี้ค้างชำระสินเชื่อผู้มีอาชีพอิสระ COVID - 19 เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) มีจำนวนทั้งหมด 1 คำถาม และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีจำนวนทั้งหมด 5 คำถาม

(2) แบบสอบถามสำหรับพนักงาน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารออมสินสังกัดกลุ่มบริหารหนี้และกฎหมาย เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) มีจำนวนทั้งหมด 3 คำถาม ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัญหาในการปฏิบัติงานแก้ไขหนี้ค้างชำระแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีจำนวนทั้งหมด 15 คำถาม และส่วนที่ 3 ความเห็นของพนักงานต่อแนวทางการลดหนี้ค้าง

ชำระสินเชื่อผู้มีอาชีพอิสระ COVID - 19 แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีจำนวนทั้งหมด 19 คำถาม

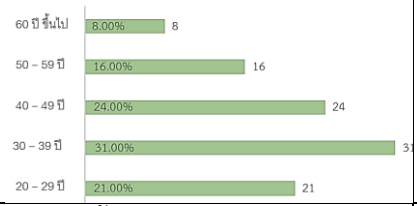
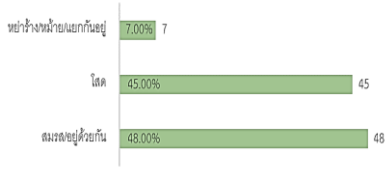
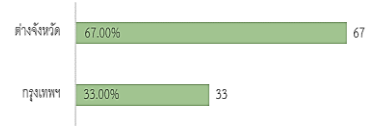
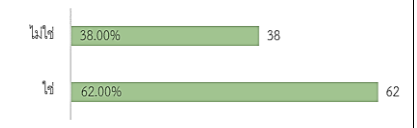
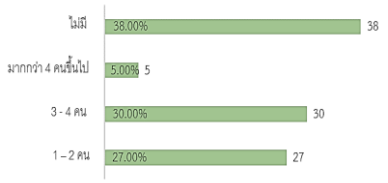
การวิเคราะห์ข้อมูล

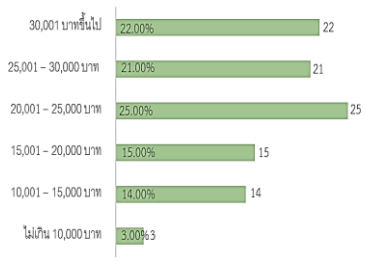
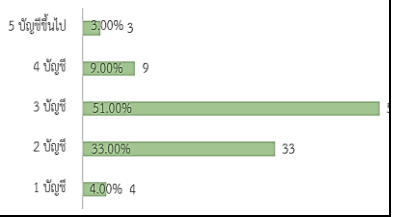
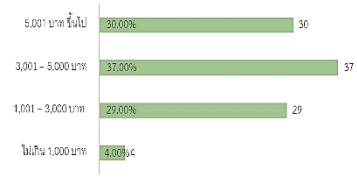
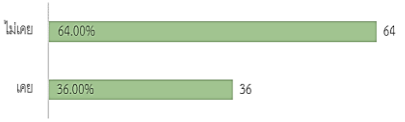
การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามลักษณะของคำถามปลายปิดและปลายเปิด และคำถามที่ตอบตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามเกณฑ์ค่าน้ำหนักตาม Likert Scale ออกเป็น 5 ระดับ (น้อยที่สุด - มากที่สุด) ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปผลการศึกษาโดยใช้การคำนวณค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน ด้วยสถิติ t-Test และ One – Way ANOVA ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลักก็ต่อเมื่อ Sig. (2 – tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.1

ผลการศึกษา

(1) ลูกหนี้สินเชื่อผู้มีอาชีพอิสระ COVID - 19 (PSA) ของธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 100 ราย ดังนี้

ตารางที่ 1 คุณลักษณะทั่วไปของลูกหนี้

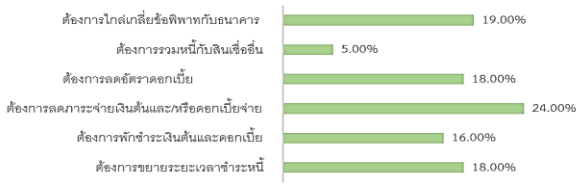
ลักษณะข้อมูลทั่วไป		
1. เพศ 	2. อายุ 	3. สถานภาพ 
4. ภูมิลำเนา 	5. ลูกหนี้เป็นผู้หารายได้หลักของครอบครัว 	6. จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ลูกหนี้ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่าย 

ลักษณะข้อมูลทั่วไป		
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 	8. รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน 	9. จำนวนบัญชีสินเชื่อที่มีภาระต้องผ่อนชำระทั้งหมด 
10. ภาระหนี้ที่ต้องผ่อนชำระต่องวด 	11. ประวัติการผิดนัดชำระ 	

ตารางที่ 2 ระดับสาเหตุหนี้ค้างชำระสินเชื่อผู้มีอาชีพอิสระ COVID - 19

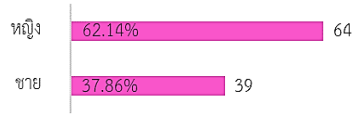
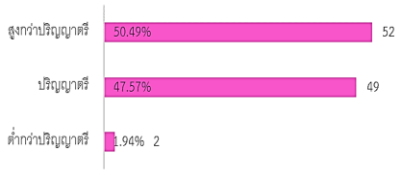
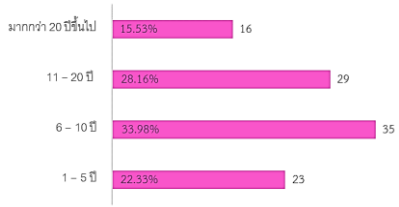
ระดับสาเหตุ	ผลการศึกษา
มากที่สุด	ปัจจัยภายนอก : สภาพแวดล้อมเปลี่ยนไป เช่น โรคระบาด ภัยจากธรรมชาติ (ค่าเฉลี่ย 4.39) , เศรษฐกิจซบเซา (ค่าเฉลี่ย 4.30)
มาก	ปัจจัยภายนอก : นโยบายหรือกฎระเบียบทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.91) , การเมือง (ค่าเฉลี่ย 3.80) และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 3.44) ปัจจัยภายในตัวลูกหนี้ : มีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.63) , มีรายได้ลดลงหรือขาดทุน (ค่าเฉลี่ย 3.53)
ปานกลาง	ปัจจัยภายในตัวลูกหนี้ : มีจำนวนเงินผ่อนต่องวดสูงเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.40) , มีภาระหนี้สินหลายทาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) ไม่สามารถชำระหนี้คืนได้ (ค่าเฉลี่ย 2.78)
น้อย	ปัจจัยภายในตัวลูกหนี้ : ประสบปัญหาด้านสุขภาพหรือตาย (ค่าเฉลี่ย 2.59) , ปิดกิจการ (ค่าเฉลี่ย 2.54)

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นของลูกหนี้ในการเข้ามาตรการแก้ไขหนี้ค้างชำระ

ระดับความคิดเห็นของลูกหนี้	ผลการศึกษา
จุดประสงค์ในการเข้ามาตรการแก้ไขหนี้ค้างชำระ	
ลักษณะแนวทางมาตรการแก้ไขหนี้ค้างชำระที่มีความสำคัญต่อลูกหนี้	มาตรการแก้ไขหนี้ค้างชำระต่อลูกหนี้มีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.28) , สิทธิประโยชน์ค่าธรรมเนียมค่าปรับ หรือค่าบริการในการเข้าแก้ไขหนี้ค้างชำระ (ค่าเฉลี่ย 4.25) , เงื่อนไขข้อตกลงระหว่างธนาคารกับลูกหนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.24) ระดับมากที่สุด ตามลำดับ

(2) พนักงานธนาคารออมสินที่สังกัดกลุ่มบริหารหนี้และกฎหมาย จำนวน 103 ราย ดังนี้

ตารางที่ 4 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารออมสินที่สังกัดกลุ่มบริหารหนี้และกฎหมาย

ลักษณะข้อมูลทั่วไป		
1. เพศ	2. ระดับวุฒิการศึกษา	3. อายุงาน
		

ตารางที่ 5 ระดับปัญหาในการปฏิบัติงานแก้ไขหนี้ค้างชำระสินเชื่อผู้มีอาชีพอิสระ COVID - 19 (PSA)

ระดับปัญหา	ผลการศึกษา
มากที่สุด	ปัจจัยภายนอก : เศรษฐกิจซบเซา (ค่าเฉลี่ย 4.63) สภาพแวดล้อมเปลี่ยนไป เช่น โรคระบาด ภัยจากธรรมชาติ และ (ค่าเฉลี่ย 4.57) ปัจจัยจากตัวลูกหนี้ : ไม่สามารถติดต่อลูกหนี้ได้ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ปัจจัยภายในธนาคาร : จำนวนพนักงานไม่เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.21)
มาก	ปัจจัยภายนอก : กฎระเบียบทางสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.88) และการเมือง (ค่าเฉลี่ย 3.76) ปัจจัยจากตัวลูกหนี้ : ลูกหนี้ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขสัญญา (ค่าเฉลี่ย 4.13), ลูกหนี้หลบหนีหรือย้ายที่อยู่ (ค่าเฉลี่ย 4.02) , ลูกหนี้ชำระหนี้อื่นก่อน (ค่าเฉลี่ย 3.65)

ระดับปัญหา	ผลการศึกษา
	ปัจจัยภายในธนาคาร : ข้อจำกัดของระบบการติดตามหนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.79) , งบประมาณและทรัพยากรมีจำกัด (ค่าเฉลี่ย 3.64) , นโยบายหรือหลักเกณฑ์ของธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.63) , นโยบายหรือ
ปานกลาง	ปัจจัยภายนอก : การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 3.38) ปัจจัยจากตัวลูกหนี้ : ลูกหนี้เจ็บป่วยหรือตาย (ค่าเฉลี่ย 2.73) ปัจจัยภายในธนาคาร : ขาดความรู้ความเข้าใจแนวทางแก้ไขหนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.27)

ตารางที่ 6 แนวทางที่มีผลต่อการช่วยลดหนี้ค้างชำระ

ระดับแนวทาง	ผลการศึกษา
มากที่สุด	วิธีการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้อง (ค่าเฉลี่ย 4.21)
มาก	วิธีการติดตามทวงถามลูกหนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.92) , วิธีปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.03) , วิธีดำเนินการทางกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ตารางที่ 7 ระดับความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานแก้ไขหนี้ให้ลูกหนี้

ระดับความสามารถ	ผลการศึกษา
มาก	มีแผนการติดตามแก้ไขหนี้ค้างชำระที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.08) , สามารถสื่อสารถึงเงื่อนไขและประโยชน์ในการชำระหนี้ให้ลูกหนี้เข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 4.06) , มีหลักวิเคราะห์แก้ไขหนี้ให้ลูกหนี้อย่างเที่ยงตรง (ค่าเฉลี่ย 3.96) , มีความรู้ความเข้าใจในการเลือกมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.88)

อภิปรายผลการศึกษา

ตามที่ธนาคารออมสินมีโครงการสินเชื่อผู้มีอาชีพอิสระ COVID - 19 (PSA) พบว่าจำนวนลูกหนี้สินเชื่อดังกล่าวค้างชำระสูงสุดของพอร์ต เมื่อพิจารณาคุณลักษณะทั่วไปของลูกหนี้ พบว่า ลูกหนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ช่วงอายุ 30 – 39 ปี ภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัดที่มาทำงานในกรุงเทพมหานคร และมีสถานภาพสมรสแล้ว ซึ่งเป็นหัวหน้าครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบจำนวนสมาชิกครอบครัวอยู่ระหว่าง 3 – 4 คน ลูกหนี้ส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท ซึ่งมีรายได้น้อยกว่าภาระค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนที่ต้องจ่ายมากกว่า 30,000 บาท และภาระส่วนหนึ่งต้องนำไปผ่อนชำระหนี้ถึง 3 บัญชี เมื่อรวมภาระที่ต้องผ่อนอยู่ระหว่าง 3,001 – 5,000 บาทต่องวด ซึ่งเกินกำลังความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ ซึ่งลักษณะพื้นฐานทั่วไปของลูกหนี้แตกต่างกันนั้น มีส่วนที่ทำให้ลูกหนี้มีปัญหาค้างชำระหนี้ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนภัส สถิรพันธุ์ (2564) กล่าวว่าปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันออกไปโดยเฉพาะ เพศ อายุ อาชีพ และสถานภาพ มีผลต่อการผิดนัดชำระหนี้ของธนาคาร ที่น่ากังวลคือเกือบทั้งหมดของหนี้เสียประเภทนี้ที่เพิ่มขึ้น

นั้นเกิดจากลูกหนี้ที่ไม่เคยมีประวัติการผิดนัดชำระหนี้มาก่อน สะท้อนผลการศึกษาข้อมูลลูกหนี้พบได้ถึงร้อยละ 64 ไม่เคยมีประวัติการผิดนัดชำระหนี้

ผลการศึกษาปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้ลูกหนี้ส่วนใหญ่ไม่สามารถชำระหนี้ให้แก่ธนาคารมากที่สุดมาจากปัจจัยภายนอกที่เกิดจากสภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซากว่าแต่ก่อน ที่มาจากสภาพแวดล้อมเปลี่ยนไป นั่นคือ การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 ประกอบกับมาตรการการควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 สอดคล้องกับงานวิจัยของปรีชา แจ้งเจริญ (2564) กล่าวว่าเกิดจากภัยพิบัติต่าง ๆ ได้แก่ ภัยแล้ง น้ำท่วม การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 คือปัญหาที่ส่งผลต่อการชำระหนี้ของลูกค้าเช่นกัน ทั้งนี้ ปัญหาความสามารถในการชำระหนี้ที่ลูกหนี้กำลังเผชิญอยู่นี้เป็นผลจากความเสี่ยงในระดับอุตสาหกรรม (industry - wide risk) มากกว่าที่จะเป็นผลมาจากพฤติกรรมของลูกหนี้หรือปัญหาความเสี่ยงด้านเครดิตของลูกหนี้แต่ละราย (individual credit risk) ซึ่งปัจจัยภายนอกส่งผลกระทบไปยังปัจจัยภายในตัวลูกหนี้มากที่สุด คือ เมื่อพนักงานติดตามหนี้แล้ว ไม่ได้รับการตอบรับจากลูกหนี้ ซึ่งเป็นผลมากจากลูกหนี้มีภาระค่าใช้จ่ายเกินกำลังความสามารถในขณะรายได้ลดลงอย่างมาก ซึ่งใกล้เคียงกับงานวิจัยของรินนารา วิโย (2560) และกิ่งไผ่ นามอาษา (2562) พบว่าปัญหาด้านลูกหนี้ส่วนใหญ่มีปัญหาด้านการเงิน มีรายได้ลดลง แต่ภาระค่าใช้จ่ายสูงทำให้ลูกหนี้มีเงินไม่เพียงพอในการชำระหนี้คืนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อีกทั้งธนาคารได้รับนโยบายจากรัฐในการออกมาตรการช่วยลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 และธนาคารมีนโยบายกำหนดจำนวนสัดส่วนพนักงานปฏิบัติงานภายในธนาคารและบางส่วนปฏิบัติงาน ณ ที่พักอาศัย ทำให้พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าจำนวนพนักงานไม่สอดคล้องกับปริมาณงานที่รับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยให้พนักงานมีข้อจำกัดในการปฏิบัติงานติดตามหนี้และแก้ไขหนี้ค้างชำระมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของปรีชา แจ้งเจริญ พบว่าปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานคือ พนักงานสินเชื่อไม่เพียงพอเช่นเดียวกัน

นอกจากนี้ ผลการศึกษาพบว่าลูกหนี้ส่วนใหญ่ต้องการเข้ามาตรการแก้ไขหนี้ค้างชำระและลูกหนี้มีความต้องการให้มาตรการแก้ไขหนี้ค้างชำระต่อลูกหนี้มีความยืดหยุ่นเหมาะสมต่อลูกหนี้ ทั้งนี้ พนักงานต้องมีกฎเกณฑ์วิเคราะห์คุณสมบัติลูกหนี้อย่างเที่ยงตรง มีความรู้ความเข้าใจในการเลือกมาตรการช่วยเหลือลูกหนี้เพื่อให้การแก้ไขหนี้มีคุณภาพและเกิดประโยชน์ต่อธนาคารและลูกหนี้

ดังนั้น ธนาคารต้องมีแนวทางช่วยเหลือลูกหนี้ ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (2564) ให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจกำหนดแนวทางช่วยเหลือลูกหนี้ ให้ลูกหนี้มีเงินทุนและสภาพคล่องเพียงพอในการดำเนินธุรกิจและชีวิตประจำวันต่อไปได้ ผู้ศึกษาได้พิจารณาจากสาเหตุของปัญหาที่พบและสถาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรแล้ว กำหนดเป็นแนวทางการลดหนี้ค้างชำระสินเชื่อผู้มีอาชีพอิสระ COVID - 19 โดยแบ่งแนวทางทั้ง 5 แนวทางออกเป็น 2 ระยะ ดังต่อไปนี้

แนวทางการลดหนี้ค้างชำระสินเชื่อผู้มีอาชีพอิสระ COVID - 19 ที่ควรดำเนินการก่อนจำนวน 3 แนวทาง เพื่อช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ลูกหนี้ก่อน ดังนี้ (1) แนวทางการจัดโปรโมชั่นช่วยลูกหนี้ เช่น ลดอัตราดอกเบี้ย ส่วนลดกรณีชำระปิดบัญชี และปรับเปลี่ยนเงื่อนไขการผ่อนชำระเงินคืน เพื่อจูงใจให้ลูกหนี้กลับมาชำระหนี้ (2) แนวทางการจัดไกล่เกลี่ยก่อนฟ้อง เป็นกระบวนเจรจาระหว่างธนาคารกับลูกหนี้และช่วย

ให้ลูกหนี้ไม่ถูกฟ้องร้องดำเนินคดี และ (3) แนวทางสร้างช่องทางการขายสร้างรายได้ให้แก่ลูกหนี้ เช่น ใช้เพจของธนาคารและแอปพลิเคชันโมบายแบงก์กิ้ง เป็นช่องทางประชาสัมพันธ์ให้แก่ร้านค้า เมื่อลูกหนี้มีรายได้เพิ่มขึ้นธนาคารก็จะได้รับประโยชน์ จากการที่ลูกหนี้มีความสามารถนำเงินมาชำระหนี้ให้แก่ธนาคารได้

ส่วนแนวทางที่ควรดำเนินการในระยะต่อไปเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้แก่ธนาคารในระยะยาวอีกจำนวน 2 แนวทาง ดังนี้ (1) แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการหนี้ (Debt Management System) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามสถานะของลูกหนี้ ช่วยให้ธนาคารจัดการข้อมูลลูกหนี้ได้อย่างเป็นระบบและรับมือกับปัญหาได้อย่างทันกาลมากขึ้น และ (2) แนวทางการยกระดับความรู้และพัฒนาทักษะบุคลากรด้านบริหารจัดการคุณภาพหนี้ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานที่รับผิดชอบและแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้องให้แก่ลูกหนี้ได้

แนวทางทั้งหมดที่เสนอนั้นเพื่อให้เกิดการบูรณาการอย่างเป็นระบบ และทำให้เกิดกระบวนการบริหารหนี้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ซึ่งแนวทางของผู้ศึกษามีส่วนที่ใกล้เคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เสนอแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหา โดยจัดทำการขยายเวลาการชำระหนี้ และการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ให้แก่ลูกหนี้ค้างชำระตามความจำเป็น เพื่อป้องกันปัญหาหนี้เสียที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและธนาคารควรจัดการฝึกอบรมยกมาตรฐานให้พนักงานมีความรู้เพื่อแนะนำหรือเป็นที่ปรึกษาให้กับลูกหนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและหาช่องทางการตลาดเชื่อมโยงธุรกิจให้แก่ลูกหนี้เพื่อเพิ่มรายได้ให้ดียิ่งขึ้นอีกทั้งปรับปรุงขั้นตอนการทำงานและระบบติดตามการทวงหนี้ให้พนักงานปฏิบัติอย่างชัดเจน

สรุป

ตามที่รัฐบาลมอบนโยบายให้ธนาคารออมสินปล่อยสินเชื่อให้แก่ผู้มีอาชีพอิสระที่ได้รับแรงกดดันจากสภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว เนื่องจากการแพร่ระบาดเชื้อโควิด 19 ซึ่งลูกหนี้กลุ่มนี้มีความเปราะบางทางด้านรายได้ ภาระค่าใช้จ่ายสูง จึงมีความเสี่ยงสูงที่ลูกหนี้จะผิดนัดชำระหนี้มากขึ้นกว่าสถานการณ์ปกติ ทำให้การติดตามหนี้และทวงถามหนี้ของพนักงานมีความยากลำบาก ผู้ศึกษาจึงเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระโดยเสนอแนวทางช่วยเหลือลูกหนี้ก่อน ได้แก่ การจัดโปรโมชั่น เช่น การลดอัตราดอกเบี้ย การขยายเวลาการผ่อนชำระ เพื่อจูงใจให้ลูกหนี้กลับมาชำระหนี้ หรือธนาคารจัดให้มีการไกล่เกลี่ยก่อนฟ้อง รวมถึงธนาคารช่วยยกระดับการสร้างรายได้ให้แก่ลูกหนี้ เพื่อให้ลูกหนี้สามารถกลับมาชำระคืนให้แก่ธนาคารได้ ทั้งนี้การพัฒนาภายในธนาคารก็มีความสำคัญในการสนับสนุนการบริหารหนี้ ได้แก่ การพัฒนาระบบการติดตามหนี้และการพัฒนาความรู้ทักษะด้านการบริหารหนี้ให้แก่พนักงาน ซึ่งแนวทางต่าง ๆ ควรมีการบูรณาการร่วมกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาเห็นว่าเพื่อการแก้หนี้ค้างชำระได้อย่างยั่งยืน ธนาคารต้องส่งเสริมช่วยเหลือลูกหนี้วางแผนทางการเงินของตนเองทั้งภาระหนี้และค่าใช้จ่าย สามารถประเมินตนเองและวางแผนการผ่อนชำระได้

และธนาคารพิจารณาช่วยเหลือลูกหนี้ให้เหมาะสมกับปัญหาลูกหนี้แต่ละรายที่มีปัญหาและการฟื้นตัวต่างกัน ทั้งนี้ มาตรการที่ธนาคารออกต้องไม่สร้างแรงจูงใจที่ไม่เหมาะสมให้กับลูกหนี้ที่ไม่ได้รับผลกระทบ เพื่อให้การแก้ไขหนี้ไปสู่กลุ่มเป้าหมายที่แท้จริง ในระยะยาวเมื่อระบบบริหารจัดการหนี้ผ่านระบบดิจิทัลแล้วเสร็จจะส่งผลให้ธนาคารสามารถบริหารจัดการลูกหนี้และหนี้ค้างชำระได้อย่างบูรณาการ

บรรณานุกรม

กิ่งไผ่ นามอาษา. (2562). *การศึกษาสาเหตุและแนวทางในการแก้ไขหนี้ค้างชำระ NPLs สินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). *มาตรการช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด19.* สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/covid19/Pages/content/retail/measures/default.aspx

ธนาคารออมสิน. (2564). *รายงานประจำปีธนาคารออมสิน*. สืบค้นจาก https://www.gsb.or.th

นภัส สถิรพันธุ์. (2564). *การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการผิดนัดชำระหนี้ตามสัญญาปรับปรุงโครงสร้างหนี้สินเชื่อบุคคล ธนาคารออมสิน ภาค 4*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ปรีชา แจ้งเจริญ. (2564). *แนวทางการลดปัญหาหนี้ค้างชำระสหกรณ์ภาคการเกษตร ของฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ภรณ์มณี มูลเที่ยง. (2562). *แนวทางแก้ไขหนี้ค้างชำระของโครงการสินเชื่อ SME เกษตร สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

รินนารา วิโย. (2560). *การใช้มาตรการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ด้านอสังหาริมทรัพย์ของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) (บสก.) สำนักงานใหญ่.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาเคหพัฒนศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

วรรณี สมตัว. (2559). *ปัจจัยที่ทำให้เกิดการค้างชำระหนี้ สินเชื่อนโยบายรัฐของธนาคารออมสิน สาขาจะนะ จังหวัดสงขลา.* (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

การศึกษาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาลูกค้าไม่ใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

The Study of Causes and Solutions for the Customers Who Do Not Use GHB ALL Application of The Government Housing Bank Phitsanulok Branch

ณัฏฐพิชา ผาติรงควิวัฒน์[1] และอารดา มหามิตร[2]

Natthapicha patirongkawiwat[1] and Arrada Mahamitra[2]

บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

E-mail: natthapicha.pee@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจไม่เลือกใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL (2) เพื่อวางกลยุทธ์แผนการตลาดเพิ่มจำนวนลูกค้าลงทะเบียนใช้งานแอพพลิเคชั่น GHB ALL ให้เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร (3) เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนาการให้บริการธุรกรรมทางเงินผ่านแอพพลิเคชั่น GHB ALL กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยคือ ลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก จำนวน 350 คน ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google From) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ได้ค่าความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha ที่ 0.8 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิตเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาดและด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อการตัดสินใจไม่เลือกใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.5 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า (1) ส่วนผสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจไม่เลือกใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL มากที่สุด (Beta = 0.263) และการยอมรับเทคโนโลยีด้านความง่ายในการใช้งานมีผลต่อการตัดสินใจไม่เลือกใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL มากที่สุด (Beta = 0.263) (2) ธนาคาร ธอส. ควรส่งเสริมด้านการตลาดที่ดึงดูดลูกค้ามากขึ้นจากเดิม เช่น การมีคูปองส่วนลดในแอพพลิเคชั่น เพื่อนำไปใช้เป็นส่วนลดต่าง ๆ กับร้านค้าที่เป็นพันธมิตรกับธนาคาร พร้อมทั้งการพัฒนาปรับปรุงระบบการลงทะเบียน ขั้นตอนการสมัครที่มีการสื่อสารที่ชัดเจน ความเสถียรในการใช้งานแอพพลิเคชั่นให้มีความรวดเร็วและแม่นยำ (3) ผู้วิจัยเลือกแนวทางที่ 1 การตั้งเป้าหมายและประเมินผลกระบวนการปรับปรุงการใช้บริการแอพพลิเคชั่นจากเสียงของลูกค้า (GHB Customer voice) ตรวจสอบและรวบรวมข้อคิดเห็นลูกค้าจากการให้บริการผ่านช่องทางแอพพลิเคชั่น GHB ALL จากทุกแพลตฟอร์ม ประมวลผลทุก ๆ 3 เดือน เพื่อควบคุมคุณภาพการให้บริการของธนาคารแก่ลูกค้า กรณีเกิดการที่ลูกค้าร้องเรียนบนแพลตฟอร์มต่างบน Social network รวมถึงควบคุมจำนวนลูกค้ายกเลิกการใช้บริการแอพพลิเคชั่น GHB ALL

คำสำคัญ: แอพพลิเคชั่น GHB ALL ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ดิจิทัลเซอร์วิส

Abstract

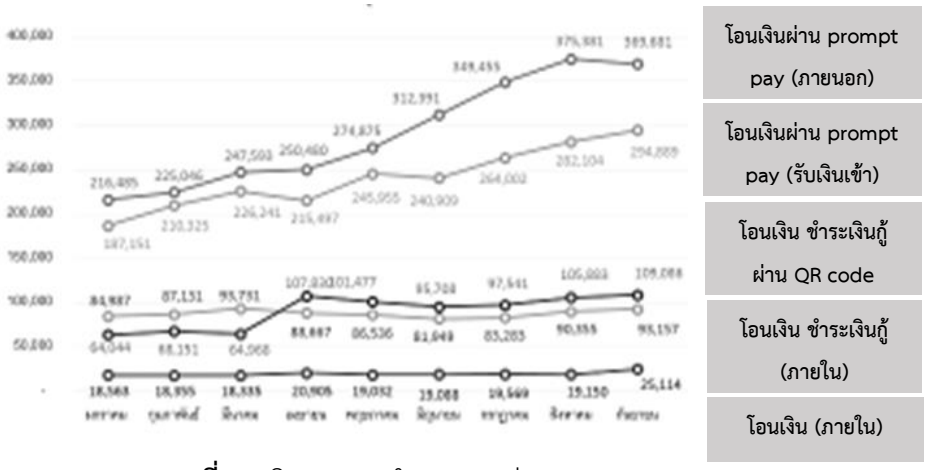
The purposes of the study aimed (1) to study the factors that affecting to customer that not decision-making to choose the GHB ALL application. (2) To formulate a marketing strategy plan to increase the number of customers registering for the GHB ALL application to meet the bank's goals. (3) To find solutions to problems and develop financial transaction services through the GHB ALL application. The online questionnaire (Google Form) was used as a tool to collect data from a sample of 350 customers of the Government Housing Bank Phitsanulok Branch. The sample group used in this research was 350 customers of the Government Housing Bank, Phitsanulok Branch. Online questionnaires (Google Form) were used as a tool to collect data, the reliability test with Cronbach Alpha is at 0.8. Statistics used for analyzing data was frequency, percentage, descriptive analysis i.e. mean, and standard deviation. Inferential statistic that use for hypotheses test was multiple linear regression analysis. Finding of the study founded that, The marketing mix and technology acceptance factors has effect on the customers who do not use GHB ALL Application of the Government Housing Bank Phitsanulok Branch at the significant level 0.5.Considering each aspect, it was found that, (1) in terms of product marketing mix the most effect on the customers who do not use GHB ALL Application (Beta = 0.263) and technology acceptance in terms of perceived ease of use the most effect on the customers who do not use GHB ALL Application (Beta = 0.448) (2) Government Housing Bank Phitsanulok Branch should promote marketing that attracts more customers, such as having a discount coupon in the application, it to be used for various discounts with merchants that are affiliated with banks along with the development and improvement of the registration system, stability in running applications with speed and accuracy. (3) the researcher chose method 1, setting goal and evaluation GHB application form customer voice. GHB ALL version from all platforms, processed every 3 months. To control the quality of the bank's services to customers, In case of customer complaints on different platforms on social network, including controlling the number of customers canceling the service of the GHB ALL application.

Keywords: GHB ALL application, the Government Housing Bank’s Phitsanulok branch, digital services

บทนำ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง โดยปัจจุบันกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นทั้งหมด ทำหน้าที่ช่วยเหลือทางการเงินให้กับประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยตามสมควรแก่อัตภาพ (วิกิพีเดีย,2564) จากทิศทางและนโยบายการดำเนินงานของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่เน้นการส่งเสริมและช่วยเหลือประชาชนโดยการให้สินเชื่อนำเงินไปลงทุนเกี่ยวกับการสร้างอาคารและที่ดินและปรับโครงสร้างองค์กรสู่ Digital Banking โดยการนำเทคโนโลยีในการทำธุรกรรมการเงิน (Financial Technology) ซึ่งเป็นอีกหนึ่งทางเลือกให้กับลูกค้าในการทำธุรกรรมทางการเงินในยุค New Normal อันเนื่องมาจากสถานการณ์ไวรัส COVID-19 ธนาคารจึงตระหนักถึงความสำคัญในความปลอดภัยของผู้ที่มาใช้บริการที่สาขา เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการรอคิวและระยะเวลาในการเดินทาง ธนาคารต่าง ๆ ก็พยายามคิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของตัวเองและนำมาบริการลูกค้าผ่านช่องทางแอพพลิเคชั่นบนโทรศัพท์มือถือและ แทบเล็ต เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าและตอบสนองไลฟ์สไตล์ของลูกค้าที่ต้องการความสะดวกสบายและความทันสมัยโดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ปัจจุบันได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาเทคโนโลยีของตนเองเพื่อเพิ่มโอกาสทางการแข่งขันและเพื่อลดต้นทุนการดำเนินงานของธนาคารโดยในแต่ละธนาคารต่างกำหนดกลยุทธ์ในการให้บริการของธนาคารเพราะการให้บริการผ่านช่องทางแอพพลิเคชั่นธนาคาร สามารถขยายฐานลูกค้าได้มากยิ่งขึ้นและสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ง่ายและครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ (ธอส., 2564)

สำหรับแอพพลิเคชั่น GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นแอพพลิเคชั่นที่ใช้ในการทำธุรกิจทางการเงินและบริการของทางธนาคาร เช่น การชำระเงินกู้ เช็คยอดเงินฝาก โอนเงิน สินเชื่อ ขอรายการชำระสะสมคะแนนรับของรางวัล ทำให้ลูกค้าของทางธนาคารมีความสะดวกรวดเร็วและสามารถใช้จ่ายได้ทุกที่ทุกเวลา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลกเป็นสถาบันการเงินของรัฐบาลอีกแห่งที่มีการตื่นตัวและพัฒนารูปแบบการให้บริการด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆอย่างต่อเนื่อง รวมถึงปรับตัวตามสถานการณ์ไวรัส COVID-19 เพื่อลดความเสี่ยงให้ลูกค้าไม่ต้องมาใช้บริการที่สาขา ลดขั้นตอนการให้บริการที่สาขาจึงมีการพัฒนาแอพพลิเคชั่นที่นำเอาเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้กับงานบริการรวมถึงการดูแลระบบสารสนเทศเพื่อเป็นการพัฒนาขีดความสามารถด้านบริการของธนาคาร จากรูปที่1 ข้อมูลทางสถิติปริมาณธุรกรรมผ่านช่องทาง Digital และ Counter ประจำปี 2563 ของ ธอส.นั้นสะท้อนให้เห็นแนวโน้มการเติบโตของการทำธุรกรรมผ่านช่องทาง Digital Service สูงเพิ่มขึ้น ในขณะที่บริการที่สาขาลดลงอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับในเดือนเมษายน 2563 ธนาคารได้ออกมาตรการ ธอส. ช่วยคนไทยร่วมสร้างชาติ เพื่อช่วยเหลือลูกค้าสินเชื่อที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดไวรัส โดยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าลงทะเบียนผ่านช่องทางแอพพลิเคชั่น GHB ALL เป็นแรงผลักดันส่งเสริมให้ GHB ALL มีปริมาณการใช้บริการเติบโตมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีจำนวนลูกค้าลงทะเบียนสะสม (ข้อมูลจากแผนแม่บทการตลาด ธอส., 2564-2568, น. 60-61)



รูปที่ 1 ปริมาณการทำธุรกรรมผ่าน GHB ALL

ที่มา: แผนแม่บทการตลาด ธอส.(พ.ศ.2564-2568,2564, น. 61)

จากการเปรียบเทียบสัดส่วนข้อมูลการทำธุรกรรมผ่านทางแอพพลิเคชั่น GHB ALL และจำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนระบบ GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาพิษณุโลก พบว่าไม่สอดคล้องเหมาะสมกับจำนวนบัญชีลูกหนี้คงค้าง ธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาพิษณุโลกประสบปัญหาปริมาณการลงทะเบียนใช้บริการแอพพลิเคชั่น GHB ALL ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย โดยปัจจุบันมีลูกค้าเปิดบัญชีจำนวน 18,221 บัญชี และมีลูกค้าลงทะเบียนใช้บริการด้วยแอพพลิเคชั่น GHB ALL นับจนถึงปัจจุบันแล้วจำนวน 6,885 บัญชี และทำการยกเลิกการใช้งานแอพพลิเคชั่นจำนวน 337 ราย ในตลอด 3 ปีที่ผ่านมา (ข้อมูลลูกค้าที่ลงทะเบียนและยกเลิกประจำปี, 2562 – 2564) ธอส. สาขาพิษณุโลก ได้ตั้งเป้าหมายให้ลูกค้าลงทะเบียนแอพพลิเคชั่น GHB ALL ธอส. สาขาพิษณุโลกไว้ที่ ร้อยละ 90 ของผู้ใช้บริการสาขา มีจำนวนลูกค้าที่สมัครระบบแอพพลิเคชั่น GHB ALL ที่แท้จริงคือ ร้อยละ 77.28 รวมถึงสัดส่วนการทำธุรกรรมผ่าน GHB ALL แอพพลิเคชั่นสาขาตั้งเป้าหมายไว้ที่ ร้อยละ 70 ของผู้ใช้บริการ มีผู้ใช้บริการทำธุรกรรมผ่าน GHB ALL แอพพลิเคชั่นเพียงร้อยละ 59.97 (GHB WE ธอส. สาขาพิษณุโลก, 2564) แสดงให้เห็นว่าปริมาณเฉลี่ยการทำธุรกรรมการเงินของแอพพลิเคชั่น GHB ALL ต่ำกว่าเป้าหมายที่สาขาตั้งไว้ โดยธนาคารมีรายงานจำนวนลูกค้าเงินกู้ชำระหนี้ผ่านตัวแทนที่ยังไม่ใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL จำนวน 2,533 คน และลูกค้าชั้นดีที่ยังไม่ใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL จำนวน 273 คนของลูกค้าอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก (ระบบ MIS – Management Information system, 2564) แสดงให้เห็นว่าถึงแม้ธนาคารจะมีบริการแอพพลิเคชั่น GHB ALL แต่ผลตอบรับของลูกค้า ธอส. สาขาพิษณุโลกยังไม่ดีเท่าที่ควร ยังคงมีลูกค้ามาใช้บริการที่สาขาอยู่เป็นจำนวนมาก ดังนั้นเพื่อหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาจึงจำเป็นต้องศึกษาถึงสาเหตุที่แท้จริงว่าเหตุใดลูกค้าจึงยังไม่ใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก เพื่อวางแผนการตลาด เพิ่มจำนวนลูกค้าลงทะเบียนใช้งานแอพพลิเคชั่น GHB ALL ให้เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคารและพัฒนาการให้บริการธุรกรรมทางเงินผ่านแอพพลิเคชั่น GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลกต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

(1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ตัดสินใจเลือกใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

(2) เพื่อวางกลยุทธ์ แผนการตลาดเพิ่มจำนวนลูกค้าลงทะเบียนใช้งานแอพพลิเคชั่น GHB ALL ให้เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร

(3) เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนาการให้บริการธุรกรรมทางเงินผ่านแอพพลิเคชั่น GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

สมมติฐาน

สมมติฐานที่ (1) ปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจไม่เลือกใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

สมมติฐานที่ (2) ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อการตัดสินใจไม่เลือกใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix: 7Ps) ทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนผสมสมทางการตลาด Kotler และKeller (2006) อธิบายว่าส่วนผสมทางการตลาด หมายถึง “องค์ประกอบสำคัญในการดำเนินงานด้านการตลาดเป็นปัจจัยที่บริษัทสามารถควบคุมได้ โดยบริษัทจำเป็นต้องมีส่วนผสมทางการตลาดที่เหมาะสม เพื่อใช้ในการวางกลยุทธ์ทางการตลาด” แนวคิดของคอทเลอร์ อ้างอิงใน ศิริวรรณ และคณะ (2546, น. 434) ให้ความหมายแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (7Ps) คือตัวแปรทางการตลาดที่บริษัทสามารถควบคุมได้โดยที่บริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับด้านการบริการจำเป็นจะต้องใช้ตัวแปรเหล่านี้ร่วมกันเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย 7Ps ประกอบด้วย 1. ผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการ (Product) 2. ราคา (Price) 3. การจัดจำหน่าย (Place) 4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) 5. บุคลากร (People) 6. กระบวนการให้บริการ (Process) 7. การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

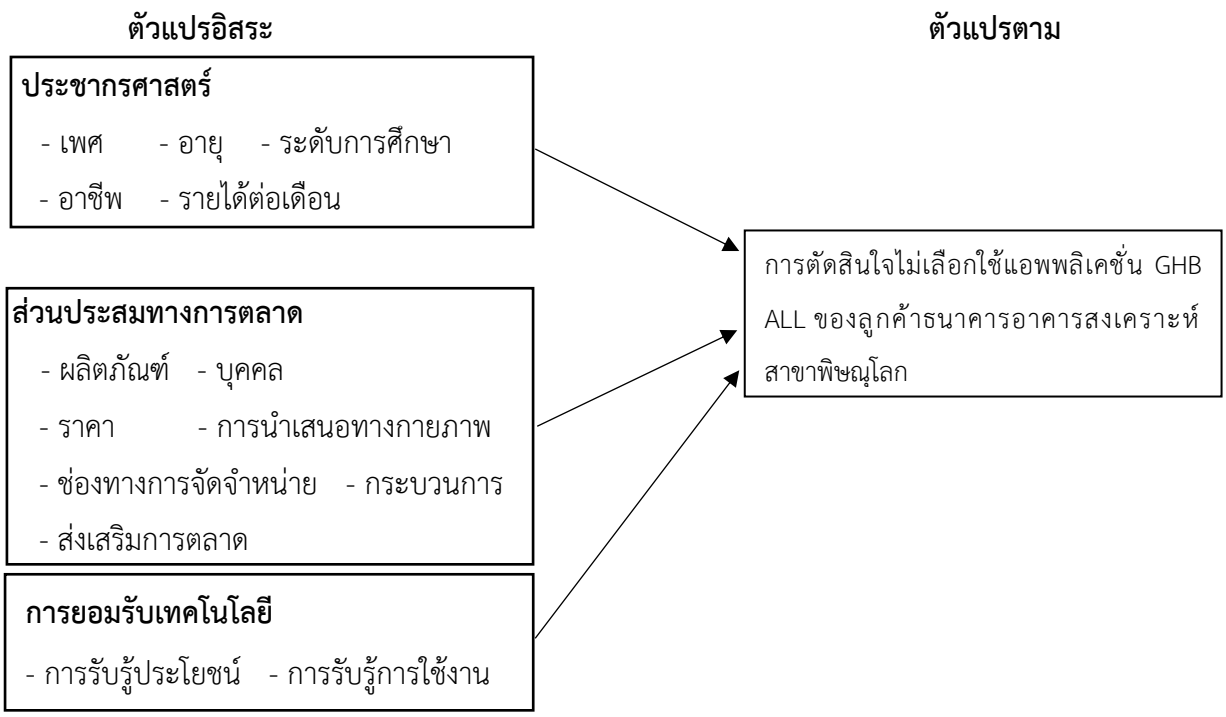
ศักรินทร์ ตันสุพงษ์ (2557) การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง “การตัดสินใจที่จะนำเทคโนโลยีทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมไปใช้จนเมื่อแน่ใจว่าเทคโนโลยีนั้นสามารถให้ประโยชน์อย่างแน่นอนจึงเกิดการลงทุนและการยอมรับตามมาโดยระยะเวลาในการตัดสินใจยอมรับนั้นไม่มีกำหนดแน่นอนตายตัวขึ้นอยู่กับตัวบุคคลและลักษณะของเทคโนโลยี” ตามทฤษฎีของ Technology Model (TAM) (Davis,F.D, 1989, p. 319-340) ดัดแปลงและประยุกต์มาจากทฤษฎีของการกระทำตามหลักเหตุและผลซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการทำความเข้าใจและการพยากรณ์พฤติกรรมของมนุษย์ (Ajzen, 1991 และ Davis, 1989) ตามรูปแบบของ TAM นั้นอิทธิพล

ของตัวแปรภายนอกจะมีผลต่อความเชื่อทัศนคติและความสนใจที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยผ่านความเชื่อในขั้นต้น 2 อย่างที่จะส่งผลต่อการนำระบบมาใช้คือการรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการรับรู้ในระบบที่ง่ายต่อการใช้งานสามารถแบ่งเบาภาระงานได้สะดวกสบายขึ้น

แนวคิดทฤษฎีการวิเคราะห์ SWOT / TOWS Matrix

(พิบูล ทีปะปาล, 2559) อ้างถึงใน อัฐวุฒิ ฉายาวงษ์ (2563, น. 13-15) อธิบายว่า SWOT เป็นกระบวนการที่จะวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อองค์กรจากภายในและภายนอกขององค์กร เป็นเครื่องมือเพื่อใช้ในการประเมินสถานการณ์ที่จะทำให้ผู้บริการสามารถกำหนดจุดแข็ง (S=Strengths) จุดอ่อน (W=Weaknesses) โอกาส (O=Opportunities) และ อุปสรรค (T=Threats) TOWS Matrix เป็นการนำผลวิเคราะห์ SWOT ที่ได้มาสร้างกลยุทธ์ TOWS Matrix ออกมาก4 แบบ คือ กลยุทธ์เชิงรุก กลยุทธ์เชิงแก้ไข กลยุทธ์เชิงรับ กลยุทธ์เชิงป้องกัน โดยเป็นการจับคู่กันของผลวิเคราะห์ SWOT มาจับคู่กัน 4 คู่ เพื่อวิเคราะห์แนวทาง

กรอบแนวคิด



ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษางานวิจัย คือ ลูกค้าที่ไม่ใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในสาขาพิษณุโลก จำนวนทั้งสิ้น 2,806 คน โดยผู้วิจัยใช้การคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (อ้างถึงใน : สมชาย วรกิจเกษมสกุล (2554, น. 42) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน ผู้วิจัย

เลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ลูกค้าเงินกู้ชำระหนี้ผ่านตัวแทนที่ยังไม่ใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL จำนวน 2,533 คน ลูกค้าชั้นดีที่ยังไม่ใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL จำนวน 273 คน และใช้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยผู้วิจัยเลือกผู้ตอบจากลูกค้าเงินกู้ชำระหนี้ผ่านตัวแทนที่ยังไม่ใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL จำนวน 175 คนและลูกค้าชั้นดีที่ยังไม่ใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL จำนวน 175 คน ของลูกค้าอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลกโดยใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) เพื่อกำหนดเป็นกลุ่มตัวอย่างการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาพิษณุโลกตามความจริงทุกแง่มุม เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าไม่ใช้บริการแอพพลิเคชั่น GHB ALL โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถามออนไลน์ (Google From) โดย แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ตอนที่ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ (2) สาเหตุปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีและด้านส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการไม่ตัดสินใจเลือกใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ตอนที่ (3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสาเหตุที่ลูกค้าไม่ใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก มีค่าความเชื่อถือได้ 0.8 และมีความตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานคือ การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ และการวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางการแก้ไขลูกค้าไม่ใช้บริการแอพพลิเคชั่น GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ด้วยเครื่องมือ แผนผังก้างปลาและ SWOT analysis

ผลการศึกษา

สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ทราบถึงการมีบริการผลิตภัณฑ์แอพพลิเคชั่น GHB ALL จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 71.10% แต่ไม่เคยใช้บริการแอพพลิเคชั่น GHB ALL จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 80.30% ส่วนใหญ่ใช้บริการแอพพลิเคชั่นธนาคารกรุงไทย จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1% อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1% ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 54% อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1% มีรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4% จากการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการไม่ตัดสินใจใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ด้านความง่ายในการใช้งานมีผลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.41) ลูกค้าเห็นว่า ขั้นตอนดาวน์โหลดแอพพลิเคชั่นมีความยุ่งยาก มีรูปแบบการใช้งานที่ซับซ้อน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือด้านการรับรู้ถึงประโยชน์มีผลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.17) ลูกค้าเห็นว่า แอพพลิเคชั่นไม่ครอบคลุมทุกประเภทการทำธุรกรรมการเงิน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด จากการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการไม่

ตัดสินใจใช้แอพพลิเคชั่นGHB ALL พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.61) ด้านกระบวนการ ($\bar{X}$ = 3.60) ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{X}$ = 3.52) มีผลอยู่ในระดับมาก ลูกค้าเห็นว่า ช่องทางการสมัครใช้งานแอพพลิเคชั่นไม่หลากหลาย และเมื่อเกิดปัญหาขัดข้องเกี่ยวกับแอพพลิเคชั่นลูกค้าต้องเดินทางมาที่สาขาทำให้เสียเวลา รวมถึงสื่อประชาสัมพันธ์แอพพลิเคชั่น ผ่านสื่อ เช่น เว็บไซต์ สื่อ สิ่งพิมพ์ฯลฯ ไม่น่าสนใจ

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณของการตัดสินใจไม่เลือกใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

ตารางที่ 1 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อการตัดสินใจไม่เลือกใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

ตัวแปร ด้านการยอมรับเทคโนโลยี	B	t	Sig.
(ค่าคงที่)	.501	7.780	.000
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (X_1)	.403	18.491	.000
ด้านความง่ายในการใช้งาน (X_2)	.448	22.915	.000

R^2=.852, F-Value = 1001.991, n=350, p<0.05

ตารางที่ 2 ปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจไม่เลือกใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

ตัวแปรส่วนประสมทางการตลาด	B	t	Sig.
(ค่าคงที่)	.410	5.900	.000
ด้านผลิตภัณฑ์ (X_1)	.263	10.680	.000
ด้านราคา (X_2)	.133	8.431	.000
ด้านช่องทางการให้บริการ (X_3)	.087	3.361	.001
ด้านการส่งเสริมการตลาด (X_4)	.078	3.661	.000
ตัวแปรส่วนประสมทางการตลาด	**B**	**t**	**Sig.**
ด้านบุคคล (X_5)	.113	5.325	.000
ด้านกระบวนการ (X_6)	.121	4.891	.000
ด้านลักษณะทางกายภาพ (X_7)	.088	4.259	.000

R^2=.872, F-Value = 331.645, n=350, p<0.05

ผลการศึกษาตารางที่1และ2 แสดงให้ในการยอมรับเทคโนโลยี ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจไม่ใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในสาขาพิษณุโลก อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ซึ่งมีค่า (Sig = .000) เมื่อพิจารณาผลของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการตัดสินใจไม่ใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในสาขาพิษณุโลก พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีด้านความง่ายในการใช้งาน (Beta = .448) มีผลต่อการตัดสินใจไม่ใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในสาขาพิษณุโลก รองมาคือด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ (Beta = .403) ตามลำดับ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) มีค่าเท่ากับ 0.923 และ ค่าสัมประสิทธิ์กำหนด (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.852 ซึ่งหมายความว่า ตัวแปรอิสระที่อยู่ในสมการทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 85.2 และส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ (Beta = .263) มีผลต่อการตัดสินใจไม่ใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในสาขาพิษณุโลก โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R) มีค่าเท่ากับ 0.934 และ ค่าสัมประสิทธิ์กำหนด (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.872 ซึ่งหมายความว่า ตัวแปรอิสระที่อยู่ในสมการทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 87.2

การสร้างทางเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหา

การศึกษาครั้งนี้ ได้สร้างแนวทางแก้ไขออกมาเป็น 4 ทางเลือก คือ 1.ปรับปรุงการใช้บริการแอพพลิเคชั่นจากเสียงของลูกค้า 2.พัฒนาการใช้บริการทางการเงินผ่านแอพพลิเคชั่นให้มีการใช้งานที่หลากหลาย สะดวก รวดเร็ว 3.ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ และให้ความรู้เกี่ยวกับรายละเอียด เงื่อนไข วิธีการใช้งาน และจุดเด่นที่น่าสนใจของ GHB ALL 4.พัฒนาช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า โดยมีรายละเอียดดังนี้

โดยผู้วิจัยเลือกแนวทางที่ 1 การตั้งเป้าหมายและประเมินผลกระบวนการปรับปรุงการใช้บริการแอพพลิเคชั่นจากเสียงของลูกค้า (GHB Customer voice) ตรวจสอบและรวบรวมข้อคิดเห็นลูกค้าจากการให้บริการผ่านช่องทางแอพพลิเคชั่น GHB ALL จากทุกแพลตฟอร์ม โดยมีกระบวนการประมวลผลทุก ๆ 3 เดือน โดยทางเลือกนี้จะเป็นเครื่องมือในการควบคุมคุณภาพการให้บริการของธนาคารแก่ลูกค้า กรณีเกิดการที่ลูกค้าร้องเรียนบนแพลตฟอร์มต่าง ๆ บน Social network ซึ่งอาจเกิดปัญหาในการร้องเรียนในกรณีร้ายแรงได้ในอนาคตรวมถึงควบคุมจำนวนลูกค้ายกเลิกการใช้บริการแอพพลิเคชั่น GHB ALL เนื่องจากลูกค้าร้องเรียนปัญหาเดิมๆ โดยทางเลือกนี้เหมาะสำหรับลูกค้าทุกประเภทที่ต้องการความสะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรมผ่านช่องทางแอพพลิเคชั่นในสถานการณ์การแพร่ระบาด Covid-19 รวมถึงการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดในอนาคต

แนวทางที่ 2 พัฒนาการใช้บริการทางการเงินผ่านแอพพลิเคชั่นให้มีการใช้งานที่หลากหลาย สะดวก รวดเร็ว ทำการพัฒนา GHB ALL ให้สามารถรองรับการทำธุรกรรมที่มีครบทุกช่องทางการชำระค่าบริการและบริการอื่น ๆ และมีข้อเสนอเมื่อลูกค้าชำระผ่านช่องทาง GHB ALL จะได้รับโบนัส หรือส่วนลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ เมื่อชำระผ่านช่องทาง GHB ALL ในเงื่อนไขที่กำหนด พัฒนาระบบ Data collection เพื่อเก็บข้อมูลพฤติกรรม การใช้จ่าย/การชำระเงินของลูกค้า เพิ่มระบบเตือนข้อความจาก SMS อีกครั้งเพื่อเตือนว่ามีการทำธุรกรรมใด ๆ ผ่านแอพพลิเคชั่น สร้างความมั่นใจและสามารถเป็นข้อยืนยันการทำธุรกรรมเมื่อแอพพลิเคชั่นไม่สามารถประมวลผลได้

แนวทางที่ 3 ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ และให้ความรู้เกี่ยวกับรายละเอียด เงื่อนไข วิธีการใช้งาน และจุดเด่นที่น่าสนใจของ GHB ALL พร้อมกับโครงการพัฒนาระบบ Digital Services เนื่องจากพบปัญหาตั้งแต่การลงทะเบียนใช้บริการทำให้ลูกค้ากลับไปใช้บริการที่สาขาและช่องทางผ่านตัวแทนดังเดิม โดยทำการประชาสัมพันธ์ ผ่านทุกแพลตฟอร์ม เช่น Line ของลูกค้า,การ Direct Email Campaign ทำการส่งข้อมูลให้กับลูกค้าโดยตรง,live chat หรือ Scarcity chat บนแอพพลิเคชั่น โมบายแบงก์กิ้งของธนาคาร หรือผ่านหน่วยงานราชการหรือบริษัทคู่สัญญาที่ใช้สิทธิสวัสดิการกับธนาคาร รวมถึงเพิ่มฟีดเจอร์ที่ใช้งานง่ายมากขึ้นเนื่องจากลูกค้าส่วนมากประสบปัญหาการใช้งานที่มีความยุ่งยากและซับซ้อน

แนวทางที่ 4 พัฒนาช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับการแก้ไขปัญหาหรือปรึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการแอพพลิเคชั่น GHB ALL ได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว เป็นการรักษาลูกค้าเก่าและเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ ลูกค้าพบปัญหาจากการใช้บริการแจะทำการแจ้งผ่าน call center แต่ทำได้เพียงการรับเรื่องและให้เดินทางมารับบริการที่สาขาแทนรวมถึงการติดต่อ call center ใช้เวลานานและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ดังนั้นธนาคารต้องจัดหน่วย call center ที่ให้คำปรึกษาผ่านระบบ Video conference เพื่อให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้อย่างสะดวกยิ่งขึ้น ในกรณีที่เกิดปัญหาที่เจ้าหน้าที่สามารถให้การแก้ไขได้ผ่าน conference ไม่ต้องเดินทางมาที่สาขาเพื่อรับบริการ เพิ่มเทคโนโลยีทางเลือก เช่น การใช้ voice biometric หรือการเสียงระบุตัวตน และ speech recognition ให้ลูกค้าพูดเรื่องที่ต้องการให้ช่วยแก้ไขหรือต้องการรับบริการออกมาหลังจากนั้นระบบกลางจะเชื่อมโยงลูกค้าเข้าระบบอัตโนมัติ

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 ตัวอย่าง พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบที่ทำให้ลูกค้าไม่ใช้บริการแอพพลิเคชั่น GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ลูกค้ามีความคิดเห็นว่าแอพพลิเคชั่นไม่ครอบคลุมทุกประเภทการทำธุรกรรมการเงิน ด้านความง่ายในการใช้งาน ลูกค้าเห็นว่าขั้นตอนการดาวน์โหลดและลงทะเบียนมีความยุ่งยากและซับซ้อน จึงทำให้ลูกค้าตัดสินใจที่จะใช้บริการชำระสินเชื่อและบริการอื่น ๆ ที่หน้าเคาท์เตอร์สาขารวมถึงผ่านช่องทางตัวแทน เช่น เคาท์เตอร์เซอวิส ซึ่งมีความสะดวกและรวดเร็วกว่า ในส่วนมาตรการช่วยเหลือของธนาคารทาง call center มีประสิทธิภาพแต่ไม่มีความคืบหน้าเท่าที่ควร อย่างไรลูกค้าก็ต้องเดินทางมาทำธุรกรรมที่สาขา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (กรรณ์ทิยา สังฆะมณี, 2564) ศึกษาเรื่องแนวทางการเพิ่มยอดผู้สมัครใช้บริการแอพพลิเคชั่น MyMo ของธนาคารออมสินสาขาหนองพอกจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าสาเหตุที่ลูกค้าไม่ใช้บริการแอพพลิเคชั่นเนื่องจาก ยังไม่พร้อมใช้งาน ใช้งานไม่เป็นใช้งานยาก ในการวิจัยด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ ลูกค้าเห็นว่า แอพพลิเคชั่น GHB ALL มีปัญหาขัดข้องอยู่เสมอ และเมื่อเกิดปัญหาต้องไปติดต่อที่สาขาเนื่องจากบางครั้งไม่สามารถติดต่อทาง call center เพื่อรับการแก้ปัญหาได้รวมถึงขั้นตอนการติดต่อที่สาขาใช้เวลานาน เกี่ยวเนื่องกับสถานการณ์การแพร่ระบาด Covid-19 ทำให้ลูกค้าต้องเสียเวลาเดินทางมาที่สาขา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ทิฆัมพร อินทรเกษม, 2563) ศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุที่

ลูกค้าไม่ใช้บริการ และการวางแผนและวางกลยุทธ์ทางการตลาดในการเพิ่มจำนวนลูกค้าทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน ABC Mobile Banking พบว่าสาเหตุที่ลูกค้าไม่ใช้บริการส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าการให้บริการแอปพลิเคชั่นของธนาคารยังไม่หลากหลาย ไม่ครอบคลุมตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ต้องการให้ธนาคารปรับบริการให้หลากหลายขึ้น เพิ่มการชำระค่าสินค้าและบริการที่ครอบคลุมความต้องการ ด้านช่องทางการสื่อสารหรือช่องทางการใช้บริการ ควรปรับปรุงคือ ควรมีช่องทางที่สามารถติดต่อพนักงานได้ง่ายขึ้นและหลายช่องทาง ด้านการปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือระบบการใช้งานส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าควรปรับปรุงระบบให้เกิดความเสถียรให้ระบบไม่เกิดการขัดข้องหรือล่มบ่อยครั้ง ด้านการส่งเสริมทางการตลาด พบว่าลูกค้าเห็นว่าการส่งเสริมด้านการตลาดไม่ดึงดูดเพียงพอ สื่อประชาสัมพันธ์ไม่น่าสนใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (UTCC: MBA Online, 2563) ศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไข MYMO (Mobile Banking) ธนาคารออมสิน มีส่วนแบ่งทาการตลาดน้อยในกลุ่มบริการ Mobile Banking พบว่า การเข้าถึงลูกค้าด้วยการตลาดเชิงรุก นำเสนอการบริการระบบ MyMo ให้ความรู้ และคำแนะนำแก่ลูกค้า มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เมื่อลูกค้าสมัครใช้บริการมีการของสมนาคุณและสร้างความเชื่อมั่น มั่นใจในการใช้บริการของลูกค้าด้วยการแนะนำของพนักงาน พร้อมทั้งรับฟังปัญหาของลูกค้าเมื่อลูกค้าใช้บริการ แบบตัวต่อตัวอาจจะปรึกษาทางไลน์ได้โดยตรงหรือแนะนำ Call Center เมื่อเกิดปัญหา จะช่วยเพิ่มยอดผู้ลงทะเบียนแอพพลิเคชั่นมากขึ้น

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์(x_1) มีผลต่อการตัดสินใจไม่ใช้แอพพลิเคชั่นของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก (Beta =0.263) ซึ่งสอดคล้องกับ(ทิฆัมพร อินทรเกษม, 2563) ที่ได้ศึกษาปัจจัยสาเหตุที่ลูกค้าไม่ใช้บริการ และการวางแผนและวางกลยุทธิ์ทางการตลาดในการเพิ่มจำนวนลูกค้าทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน ABC Mobile Banking ในเรื่องของผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจไม่ใช้บริการเนื่องจากการให้บริการแอปพลิเคชั่นของธนาคารยังไม่หลากหลาย ไม่ครอบคลุมตามความตองการของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี พบว่าปัจจัยด้านความง่ายต่อการใช้งาน (x_2) มีผลต่อการตัดสินใจไม่ใช้แอพพลิเคชั่นของลูกค้า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก (Beta =0.448) ซึ่งสอดคล้องกับ (กรรณ์ทิยา สังฆะมณี, 2564) ศึกษาเรื่องแนวทางการเพิ่มยอดผู้สมัครใช้บริการแอพพลิเคชั่น MyMo ของธนาคารออมสินสาขาหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ในเรื่องของการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้ งานพบว่าสาเหตุที่ลูกค้าไม่ใช้บริการแอพพลิเคชั่นเนื่องจาก ยังไม่พร้อมใช้งาน ใช้งานไม่เป็น ใช้งานยากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องศึกษาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาลูกค้าไม่ใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก พบว่าอาจยังไม่ครอบคลุมทั้งหมดเนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันมีการแพร่ระบาด Covid-19 อาจเข้าถึงความต้องการและความคิดเห็นของลูกค้าได้จำนวนหนึ่งเท่านั้น ธนาคารควรเล็งเห็นความสำคัญของการรับมือกับลูกค้า กลุ่มลูกค้าที่เคยมีประสบการณ์ด้านลบกับการใช้

บริการผลิตภัณฑ์กับองค์กร เคยมีการร้องเรียน ซึ่งเป็นกลุ่มที่องค์กรมีความเสี่ยงกับการที่พวกเขาอาจจะมีการร้องเรียนเรื่องเดิมๆที่อาจเกิดขึ้นอีกในอนาคต ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง กับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ เช่น ประสิทธิภาพของการใช้งานแอพพลิเคชั่น GHB ALL ของธนาคาร ธอส. เพื่อให้ทราบถึงตัวแปรอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้แอพพลิเคชั่น GHB ALL ของธนาคาร ธอส.ให้มากยิ่งขึ้น โดยผลการวิจัยสามารถนำมากำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาแอพพลิเคชั่นของธนาคารให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุดและผลการศึกษาพบว่า ความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการจากธนาคาร ธอส.ของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ โดยทราบได้จากข้อเสนอแนะทั่วไปที่ผู้ใช้บริการให้คำแนะนำคือ เรื่องของการสมัครเข้าใช้งานแอพพลิเคชั่น GHB ALL ที่หากพัฒนาให้ผู้บริการสามารถสมัครเข้าใช้งานครั้งแรกได้เองโดยไม่จำเป็นต้องติดต่อที่สำนักงานสาขา เพื่อขอรับรหัสหรือข้อมูลขอเข้าใช้บริการ จะเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการได้มากขึ้นแต่ทั้งนี้ต้องมีความรัดกุมด้านความปลอดภัยจากการใช้งานแอพพลิเคชั่น การใช้ประโยชน์จากแอพพลิเคชั่น GHB ALL ของลูกค้า ธอส. ยังไม่ครอบคลุมถึงอรรถประโยชน์ที่แอพพลิเคชั่นถูกออกแบบมาให้ลูกค้าสามารถใช้งานได้ครอบคลุมทุกธุรกรรมว่าเป็นเพราะปัจจัยใดและจะเพิ่มปริมาณเพื่อใช้งานได้อย่างไร เนื่องจากการบริการผ่านแอพพลิเคชั่นเป็นช่องทางที่สามารถลดต้นทุนการประกอบกิจการของธนาคารได้

บรรณานุกรม

กรรณ์ทิยา สังฆะมณี. (2564). *แนวทางการเพิ่มยอดผู้สมัครใช้บริการแอพพลิเคชั่น MyMo ของธนาคารออมสินสาขาหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด*. บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้า, กรุงเทพฯ.

ทิฆัมพร อินทรเกษม. (2564). *การส่งเสริมการทาธุรกรรมผ่านโทรศัพท์มือถือ ABC – Mobile Banking ของลูกค้าธนาคาร ABC จังหวดนครราชสีมา.* บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.

ธอส. (2564). *GHB ALL*. สืบค้นจาก https://www.ghbank.co.th/electronic-services/application/ghb-all

แผนแม่บทการตลาด. (2564). สืบค้นจาก https://www.ghbank.co.th/electronicservices/application/ghb-all

พิบูล ทีปะปาล และคณะ. (2559). *การจัดการเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพ ฯ: อมรการพิมพ์.

วิกิพีเดีย. (2564). *ธนาคารอาคารสงเคราะห์.* สืบค้นจาก shorturl.at/kpqGH

ศักรินทร์ ตันสุพงษ์. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอพพลิเคชั่นไลน์*. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). *การบริหารการตลาด*. กรุงเทพ ฯ: พัฒนาศึกษา.

สมชาย วรกิจเกษมสกุล. (2554). *สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุดรธานี : คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

อัฐวุฒิ ฉายาวงษ์. (2563). *การศึกษาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาของลูกค้าเงินกู้เกษตรกรที่ไม่สามารถส่งชำระเงินกู้ได้ตามกำหนด ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสระบุรี.* บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.

Davis,F.D. (1989). “Perceived usefulness, perceived ease of use and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly, 13*(3), 319-340.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing management* (12th Ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.

UTCC: MBA Online. (2563). *แนวทางการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด MYMO (Mobile Banking) ธนาคารออมสินสิน*. สืบค้นจากhttp://utccmbaonline.com/ijbr/doc/(Edit)Id1549-15-12-2020_22:49:11.pdf

แนวทางการเพิ่มจำนวนลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่ใช้บริการโมบายแอปพลิเคชัน GHB ALL

The Method for Increasing Government Housing Bank's Customers Who Used GHB ALL Mobile Application Services

จิรายุ นางาม[1] และศิวฤทธิ์ สุนทรเสณี[2]

Jirayu Nangam[1] and Sivarit Sultornsanee[2]

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย กรุงเทพฯ 10400

E-mail: fiad1509@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาหาสาเหตุที่ทำให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์มีส่วนแบ่งการตลาดของผู้ใช้บริการโมบายแอปพลิเคชัน GHB ALL ในอัตราที่ต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันทางการเงินทั้งหมดในประเทศไทย และ (2) เพื่อนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มผู้ใช้บริการโมบายแอปพลิเคชัน GHB ALL ตามทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีและกรอบแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด (7P's) ทำการศึกษาโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่ใช้บริการโมบายแอปพลิเคชัน GHB ALL ในจังหวัดขอนแก่น โดยวิธีเก็บแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ผลการศึกษาพบสาเหตุของปัญหา คือ (1) ผลิตภัณฑ์โมบายแอปพลิเคชัน GHB ALL มีรูปแบบการทำธุรกรรมที่ไม่หลากหลายและครอบคลุมเพียงพอ (2) การใช้งานมีความซับซ้อน ต้องทำความเข้าใจสัญลักษณ์ต่าง ๆ ก่อนจึงจะใช้งานได้อย่างคล่องแคล่ว (3) รูปแบบภายในของแอปพลิเคชัน GHB ALL ดูไม่ทันสมัย และ (4) คนเจนวายส่วนใหญ่มีความภักดีต่อตราสินค้าค่อนข้างสูงไม่สามารถเปลี่ยนมาใช้แอปพลิเคชันของธนาคารอื่นได้ทันทีหากไม่มีเหตุจำเป็นให้ต้องเปลี่ยนแปลง เมื่อวิเคราะห์แล้วพบแนวทาง ในการแก้ไขปัญหา คือ การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และพัฒนาแอปพลิเคชัน GHB ALL เพิ่มฟังก์ชันการใช้งานที่ลูกค้า คาดหวัง ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชัน GHB ALL ทำให้สามารถขยายลูกค้าเป้าหมายไปยังกลุ่มอื่น ๆ ได้นอกเหนือจากลูกค้าสินเชื่อบ้านของธนาคาร และตอบโจทย์คนรุ่นใหม่ ให้ธนาคารเติบโตได้อย่างมั่นคงในยุคดิจิทัล

คำสำคัญ: ธนาคารอาคารสงเคราะห์ โมบายแอปพลิเคชัน GHB ALL ความพึงพอใจ

Abstract

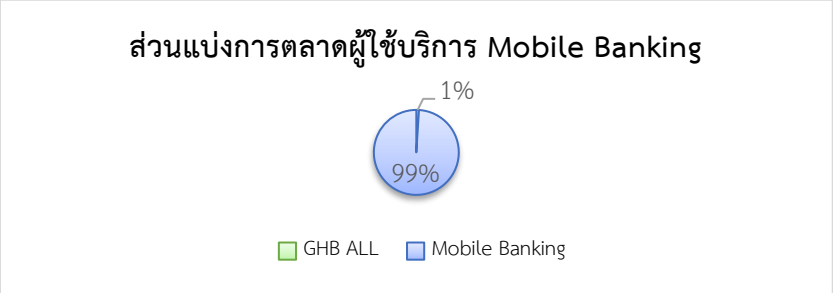
The purpose of this research aimed (1) to study the cause which led Government Housing Bank has low market share in GHB ALL mobile application compared with finance mobile application's user in Thailand and (2) to offered the way to solve the problems for

increasing GHB ALL mobile application customers. According to theory of technology acceptance model and Marketing Mix (7P's). This research was conducted by Government Housing Bank's customers who used GHB ALL mobile application services in Khon Kaen by Google form questionnaire and in-depth review. Data analysis by descriptive statistics and inferential statistics. Based on the study, the causes of problem consisted of; GHB ALL mobile application did not contain various services and did not cover service requirement. (1) The research was conducted and interview and statistical analysis. (2) The process was complicated where icons were difficult to understand. (3) The structure of application was old-fashioned. And (4) the most of Y generation's brand loyalty was rarely strong which cannot change to user another bank application immediately unless necessary. Based on the analysis, the solution was to adjust product and develop GHB ALL application by adding more functions for user in order to response customer's satisfaction and led to satisfy user's experience of using GHB ALL mobile application. Moreover, it led to extent target customer apart from house loan customer and respond to new generation for sustainable growth in digital era.

Keyword: Government Housing Bank, mobile application GHB ALL, satisfaction

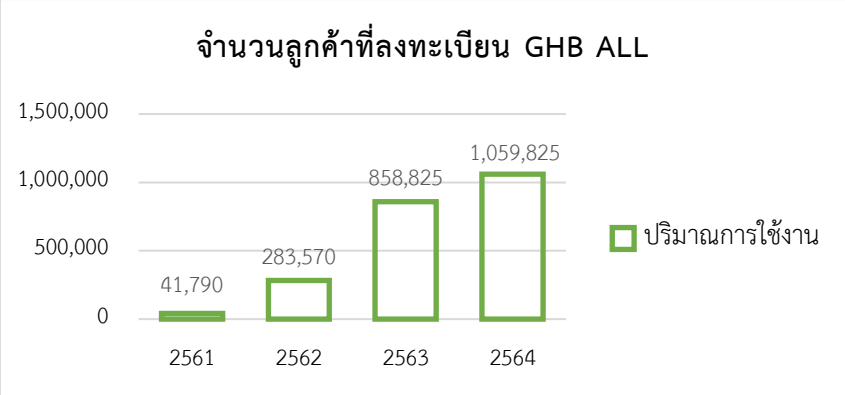
บทนำ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นธนาคารของรัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง ได้พัฒนาโมบายแอปพลิเคชัน GHB ALL เพื่อเป็นบริการทางการเงินผ่านสมาร์ทโฟนอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า รองรับธุรกรรมสำคัญของธนาคาร อาทิ ชำระเงินกู้ การโอนเงิน บริการพร้อมเพย์ สำหรับบริการด้านสินเชื่อ ได้แก่ ตรวจสอบสถานะยื่นกู้ การตรวจสอบยอดเงินต้นคงเหลือ เงินงวดผ่อนชำระ โอนเงินจากบัญชี ธอส. เพื่อชำระเงินกู้ หรือ สร้าง QR Code เพื่อชำระเงินกู้ จาก Mobile Application ของธนาคารอื่น และเรียกดูใบเสร็จชำระเงินกู้อิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ จุดเด่นสำคัญที่แตกต่างจากธนาคารอื่น คือ ในการชำระเงินผ่าน GHB ALL นั้น เป็นการชำระเงินแบบ Online ลูกค้าสามารถตรวจสอบเงินต้นคงเหลือได้ทันทีหลังจากชำระผ่าน GHB ALL



รูปที่ 1 กราฟแสดงการเปรียบเทียบตลาดผู้ใช้ Mobile Banking ปี พ.ศ. 2564

ที่มา: ธนาคารอาคารสงเคราะห์ http://dashboard.ghb.co.th



รูปที่ 2 จำนวนลูกค้าที่ลงทะเบียนใช้งาน GHB ALL

ที่มา: ธนาคารอาคารสงเคราะห์ http://dashboard.ghb.co.th

จากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทยในปี 2564 มีผู้ใช้งาน Mobile Banking สะสมรวมทุกสถาบันการเงิน มีจำนวนสะสมทั้งสิ้น 73,792,720 ราย เป็นผู้ใช้งานแอปพลิเคชัน GHB ALL ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน 1,059,825 ราย คิดเป็นส่วนแบ่งการตลาดเพียงร้อยละ 1 ของผู้ใช้บริการที่ใช้ Mobile Banking ทั้งหมดในประเทศไทย

จากเหตุผลที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พฤติกรรมการใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ตลอดจนความพึงพอใจในการใช้บริการโมบายแอปพลิเคชัน GHB ALL ที่ส่งผลต่อการเพิ่มจำนวนผู้ใช้แอปพลิเคชันทางการเงินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อนำเสนอแนวทางการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันต่อธนาคารหรือผู้บริหาร ตลอดจนสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปกำหนดแผนยุทธศาสตร์การบริการดิจิทัล (Digital Services) เพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาด Mobile Banking ได้อย่างมีประสิทธิภาพให้สอดคล้องและรองรับความต้องการในการทำธุรกรรมทาง การเงินในอนาคตและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กร เป็นองค์กรที่มีความมั่นคงอย่างยั่งยืนในยุคดิจิทัลต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

(1) เพื่อศึกษาหาสาเหตุที่ทำให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์มีส่วนแบ่งการตลาดของผู้ใช้บริการโมบายแอปพลิเคชัน GHB ALL ในอัตราที่ต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการโมบายแอปพลิเคชันทางการเงินทั้งหมดในประเทศไทย

(2) นำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มผู้ใช้บริการโมบายแอปพลิเคชัน GHB ALL

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 9 ทฤษฎี พบว่าทฤษฎีที่มีความเหมาะสมกับการศึกษาครั้งนี้ คือ ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (UTAUT) เนื่องจากใช้วัดการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีในปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลของสังคม และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ที่มีระดับความสัมพันธ์โดยตรงต่อความตั้งใจ และหรือพฤติกรรมการใช้ และปัจจัย 3 ด้าน ที่มีความสัมพันธ์โดยอ้อมต่อความตั้งใจและหรือพฤติกรรมการใช้ ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน และความวิตกกังวลที่อาศัยความสัมพันธ์ที่เด่นชัดของปัจจัยต่าง ๆ จาก 8 ทฤษฎี

แนวคิดส่วนประสมทางการตลาด

(Kotler and Keller, 2009) ได้กล่าวถึงแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งจะได้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ 7Ps ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดซึ่งประกอบด้วย

(1) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้คือ สิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ โดยทั่วไปแล้วผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจจับต้องได้ และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้

(2) ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้นการกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน

(3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channels)

(4) ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรม การใช้บริการและเป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์

(5) ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งขันเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต่าง ๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

(6) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) เป็นการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทางด้าน

กายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

(7) ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วุฒิกร บุญลือ และพัชร์หทัย จารุทวีผลนุกูล (2562) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันซื้อขายเกษตรอินทรีย์ของกลุ่มลูกค้าในประเทศไทย ได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 400 ราย พบว่าปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ ระดับการศึกษาสูงสุดและภูมิภาคที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันซื้อขายเกษตรอินทรีย์ของกลุ่มลูกค้าในประเทศไทยแตกต่างกัน ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความตั้งใจที่จะใช้ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ และด้านการนำมาใช้งานจริง มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันซื้อขายเกษตรอินทรีย์ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันซื้อขายเกษตรอินทรีย์

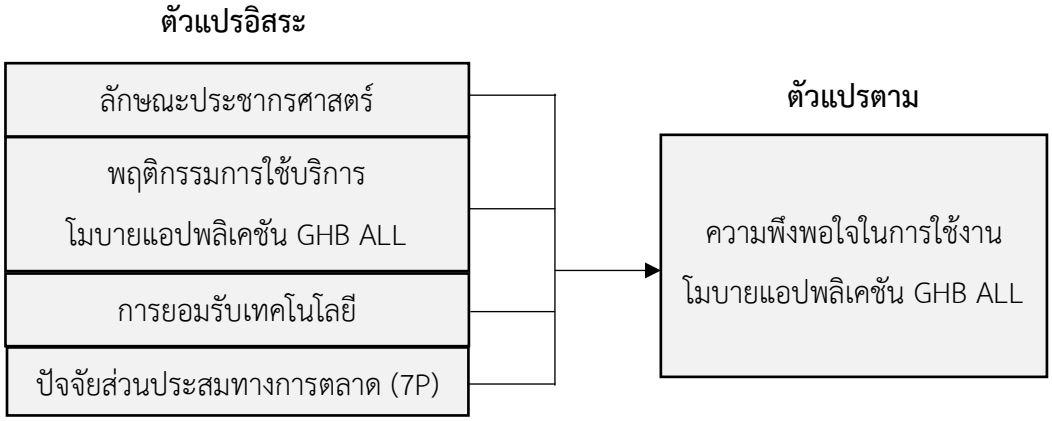
นาตยา ศรีสว่างสุข (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน Mymo ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ : กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานครได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 400 ราย ผลการศึกษาพบว่าการยอมรับแอปพลิเคชัน Mymo ด้านการคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวงในความพยายาม ด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมมีความสำคัญในระดับมาก ส่วนด้านอิทธิพลของสังคมมีความสำคัญในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า อายุ อาชีพ และฟังก์ชั่นการใช้งานเป็นประจำที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน Mymo ด้านการคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวม ส่วนความถี่ในการใช้งานที่แตกต่างกันมีผลต่อ การยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในทุก ๆ ด้าน ยกเว้นด้านอิทธิพลของสังคม

พัชร์หทัย จารุทวีผลนุกูล, ณัฐพงษ์ แก้วแสง, นราเศรษฐ์ วรรณะวัลย์, จุฬารัตน์ เงินอ่อน และมรกต จันทร์กระพ้อ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 400 ราย ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สุขุมา เล็บครุฑ (2564) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 365 ราย

ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการใช้บริการผ่านบัตรสินเชื่อเกษตรกร มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้าน ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ด้านการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรประกอบไปด้วยราคาและช่องทางการจัดจำหน่าย

กรอบแนวคิด



ระเบียบการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการศึกษาแบบผสม (Mixed Method) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่ใช้บริการโมบายแอปพลิเคชัน GHB ALL ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2564 - เดือนกันยายน 2564 จำนวน 400 ราย ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่นโดยใช้หลักการคำนวณของ ทาโร่ ยามาแน่ โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ระดับนัยสำคัญ 5% ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95% และการสัมภาษณ์เชิงลึกจาก ลูกค้าที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL มาแล้วเป็นระยะเวลามากกว่า 1 ปี จำนวน 8 ราย โดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

(1) การเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ โดยการเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่ใช้บริการโมบายแอปพลิเคชัน GHB ALL จากการตอบแบบสอบถามใน Google Forms ผ่าน QR Code สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการหน้าเคาเตอร์สาขา และผ่านการส่งต่อลิงค์ Google Forms ในแอปพลิเคชัน Line จำนวน 400 คน

(2) การเก็บข้อมูลแบบทุติยภูมิ เป็นข้อมูลข่าวสารของฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องของข้อมูล Application Mobile Banking ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จากข้อมูลย้อนหลัง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 - 2563 และรายงานประจำปี 2563 นอกจากนี้มีการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีจากหนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณนี้ ผู้ศึกษาใช้วิเคราะห์จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จำนวน 400 ราย มาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปในส่วนปัจจัยพื้นฐานคุณสมบัติด้านประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นตัวแทนประชากรซึ่งสามารถนำผลการวิเคราะห์ไปสรุปอ้างอิงถึงประชากรได้ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ นอกจากนี้ผู้ศึกษาได้นำกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) มาใช้กับการศึกษานี้เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อหาแนวทางการเพิ่มจำนวนลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่ใช้บริการโมบายแอปพลิเคชัน GHB ALL

ผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 272 คน มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 152 คน มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 288 คน จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 260 คน มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 200 คน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000–20,000 บาท จำนวน 180 คน ใช้บริการ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 300 คน ใช้บริการ 31-45 นาที จำนวน 260 คน ใช้บริการแอปพลิเคชันช่วงเวลา 13.01-17.00 น. จำนวน 240 คน ในวันธรรมดา (จันทร์-ศุกร์) จำนวน 320 คน รู้จักแอปพลิเคชันจากพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน 240 คน ส่วนใหญ่ทำธุรกรรมทางการเงินพื้นฐาน (เช็คยอดเงิน โอนเงิน จ่ายชำระค่าสินค้าหรือบริการ ซื้อสลากออมทรัพย์) จำนวน 345 คน

ตารางที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

	ความเห็น		
	$\underline{X}$	S.D.	แปลผล
ความคาดหวังในประสิทธิภาพของเทคโนโลยี	4.01	1.235	มาก
ความคาดหวังในความพยายาม	4.01	1.238	มาก
อิทธิพลทางสังคม	3.61	1.505	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้เทคโนโลยี	3.51	1.533	มาก
ภาพรวม	3.78	1.377	มาก

ตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่ส่งผลต่อตัดสินใจใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL

	ความเห็น		
	$\underline{X}$	S.D.	แปลผล
บุคลากร	3.92	1.303	มาก
การส่งเสริมการขาย	3.91	1.303	มาก
ช่องทางการให้บริการ	3.87	1.324	มาก
กระบวนการ	3.83	1.355	มาก
ลักษณะทางกายภาพ	3.80	1.368	มาก
ผลิตภัณฑ์	3.80	1.420	มาก
ราคา	3.79	1.407	มาก
ภาพรวม	3.84	1.354	มาก

ตารางที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL

	ความเห็น		
	$\underline{X}$	S.D.	แปลผล
สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	4.02	1.272	มาก
ใช้งานง่ายเรียนรู้ได้รวดเร็วและสะดวกต่อการใช้งาน	4.01	1.216	มาก
สะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ	3.95	1.285	มาก
มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	3.89	1.430	มาก
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	3.86	1.424	มาก
ภาพรวม	3.94	1.325	มาก

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับและความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ธนาคารอาคารสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่าการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรทั้ง 2 ตัว ร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 65.50

ผลการศึกษาที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบสาเหตุด้านผลิตภัณฑ์หลายประการที่ธนาคารควรมุ่งพัฒนาและปรับปรุงแอปพลิเคชันให้ดียิ่งขึ้น ได้แก่ ปรับปรุงเมนูการทำรายการให้ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ปรับปรุงรูปแบบการแสดงผลภายในแอปพลิเคชันให้มีความทันสมัย และเพิ่มฟังก์ชันการทำธุรกรรมให้หลากหลายครอบคลุมการทำธุรกรรมทางการเงินในชีวิตประจำวันให้มากขึ้น

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่าง การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และความพึงพอใจในใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ธนาคารอาคารสงเคราะห์

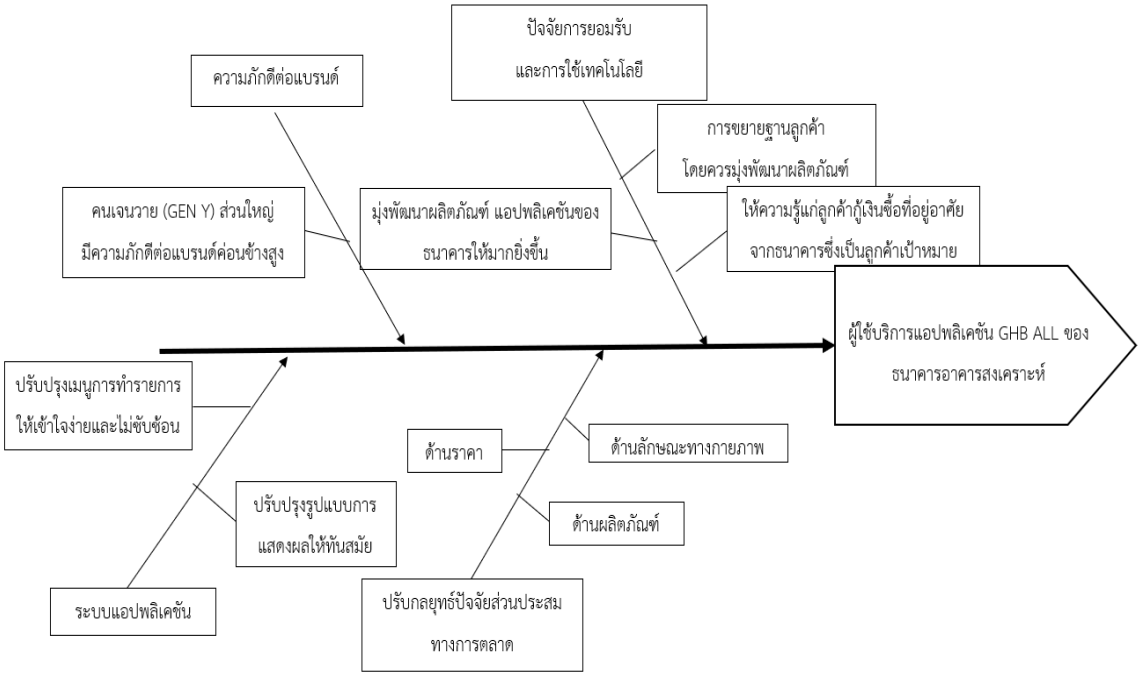
	Pearson Correlation	การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี	ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	ความพึงพอใจในใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL
การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี	Pearson Correlation	1		
	Sig. (2-tailed)			
	N	400		
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	Pearson Correlation	.732**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000		
	N	400	400	
ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL	Pearson Correlation	.433**	.510**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	400	400	400

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ธนาคารอาคารสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (X1) และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (X2) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (Y)

การวิเคราะห์หาสาเหตุจากแผนผังก้างปลา



รูปที่ 3 แผนภาพก้างปลาสาเหตุของปัญหาโมบายแอปพลิเคชัน GHB ALL

จากการที่ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูล และทำการวิเคราะห์ SWOT Analysis แอปพลิเคชัน GHB ALL ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผู้ศึกษาสรุป SWOT ในภาพรวมได้ดังต่อไปนี้

จุดแข็ง (Strength)

1. เป็นแอปพลิเคชันของสถาบันการเงินของรัฐที่มีความมั่นคงสูง

2. บริการทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน GHB ALL มีความน่าเชื่อถือในการทำธุรกรรมทางการเงิน

3. แอปพลิเคชัน GHB ALL ถูกออกแบบมาจากความต้องการของลูกค้า ธอส. ซึ่งได้รวมทุกบริการของธนาคารมาจัดทำเป็นฟังก์ชันการใช้งานที่จำเป็นเพื่ออำนวยความสะดวกลูกค้า อาทิ ชำระเงินกู้ โอนเงิน ขอใบเสร็จเงินกู้ ซื้อสลากออมทรัพย์

จุดอ่อน (Weakness)

1. การเข้าสู่ธุรกิจบริการ Mobile banking ช้ากว่าธนาคารคู่แข่ง

2. แอปพลิเคชันยังไม่ถูกรู้จักและใช้งานเป็นวงกว้าง (Mass)

3. รูปแบบธุรกรรมไม่มีความหลากหลายและครอบคลุมการทำธุรกรรมในปัจจุบัน เช่น การชำระค่าสินค้าบริการออนไลน์, จ่ายบิล/บัตรเครดิต, ซื้อ-ขายกองทุน ตั้งค่าทำรายการล่วงหน้า ตั้งค่าทางลัดต่าง ๆ เป็นต้น

4. เมื่อเข้าสู่แอปพลิเคชันแล้วต้องใช้ความพยายามที่จะเข้าใจสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในระดับหนึ่งจึงจะใช้งานได้อย่างคล่องแคล่ว

5. รูปแบบดีไซน์ภายในของแอปพลิเคชัน GHB ALL ดูล้าสมัยและใช้งานช่วงระยะเวลาหนึ่ง อาจไม่ดึงดูดให้ลูกค้ารายใหม่หันมาใช้บริการ

โอกาส (Opportunities)

1. มีการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้น และได้รับการสนับสนุนจากทางภาครัฐ
2. ในยุคโลกาภิวัตน์มักจะมีช่องทางการตลาดรูปแบบใหม่เกิดขึ้นมาเพื่อการเสนอขายผลิตภัณฑ์อยู่เสมอ
3. แนวโน้มการบริโภคสินค้าและบริการเปลี่ยนแปลงไป โดยมีการซื้อขายแบบ E-commerce มากขึ้น
4. ผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นเนื่องจากนโยบายภาครัฐหรือจากสถานการณ์คับขัน เช่น การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19

อุปสรรค (Threats)

1. ผู้ให้ความสนใจใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL อาจเป็นเพียงกลุ่มคนที่ใช้สินเชื่อบ้านกับธนาคารเท่านั้น
2. มีคู่แข่งที่พัฒนาแอปพลิชันทางการเงินเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง
3. ยังมีความไม่มั่นใจหรือความเชื่อที่ผิดเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์สำหรับลูกค้าเก่าของธนาคาร
4. การพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงินจำเป็นต้องใช้งบประมาณในการปรับปรุงและพัฒนาเป็นจำนวนมาก
5. กฎระเบียบหรือข้อจำกัดในการดำเนินธุรกิจด้านการเงินบางประการเนื่องจากเป็นสถาบันการเงินของรัฐ

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ลูกค้าส่วนใหญ่รู้จักโมบายแอปพลิเคชัน GHB ALL จากพนักงานธนาคารแนะนำ และเลือกใช้งานแอปพลิเคชันเพื่อชำระเงินกู้ค่าบ้านเพราะใช้สินเชื่อบ้านกับธนาคาร และทำให้สามารถทำธุรกรรมการเงินได้อย่างสะดวก ประกอบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในช่วงที่ผ่านมา ทำให้ลูกค้าไม่สะดวกในการเดินทางมาทำธุรกรรมที่ธนาคาร

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่ใช้บริการโมบายแอปพลิเคชัน GHB ALL จากปัจจัยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ธนาคารอาคารสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรทั้ง 2 ตัว ร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 65.50

สอดคล้องกับ วุฒิกร บุญลือ และพัชร์หทัย จารุทวีผลนุกูล (2562) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันซื้อขายเกษตรอินทรีย์ของกลุ่มลูกค้าในประเทศไทย พบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความตั้งใจที่จะใช้ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ และด้านการนำมาใช้งานจริง มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันซื้อขายเกษตรอินทรีย์ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันซื้อขายเกษตรอินทรีย์

และสอดคล้องกับ นาตยา ศรีสว่างสุข (2558) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน Mymo ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ : กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าการยอมรับแอปพลิเคชัน Mymo ด้านการคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมมีความสำคัญในระดับมาก ส่วนด้านอิทธิพลของสังคมมีความสำคัญในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า อายุ อาชีพ และฟังก์ชั่นการใช้งานเป็นประจำที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน Mymo ด้านการคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวม ส่วนความถี่ในการใช้งานที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน Mymo ในทุก ๆ ด้าน ยกเว้นด้านอิทธิพลของสังคม

และสอดคล้องกับ พัชร์หทัย จารุทวีผลนุกูล, ณัฐพงษ์ แก้วแสง, นราเศรษฐ์ วรรณะวัลย์, จุฬารัตน์ เงินอ่อน และมรกต จันทร์กระพ้อ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน และด้านการนำมาใช้งานจริง ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL

และสอดคล้องกับ สุขุมา เล็บครุฑ (2564) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดราชบุรี พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกร ด้านการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรต่อปี ประกอบไปด้วย ราคาและช่องทางการจัดจำหน่าย

แนวทางแก้ไขปัญหา

จากแนวทางเลือกการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มผู้ใช้บริการโมบายแอปพลิเคชัน GHB ALL ทั้ง 3 แนวทาง ได้แก่ (1) ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และพัฒนาแอปพลิเคชัน GHB ALL เช่น ปรับปรุงเมนูการทำรายการ เข้าใจง่าย ให้ไม่ซับซ้อน รูปแบบการแสดงผลภายในแอปพลิเคชันให้ทันสมัย และเพิ่มรูปแบบการทำธุรกรรมให้หลากหลายครอบคลุม (2) จัดอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมด้าน Digital Skill เพื่อพร้อมให้บริการและให้ความรู้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธนาคาร (3) ใช้การส่งเสริมการขายด้วยรางวัลสำหรับผู้ใช้งานแอปพลิเคชันอย่างสม่ำเสมอ ผู้ศึกษาได้พิจารณาจากเกณฑ์การประเมินทางเลือกแล้ว จึงได้กำหนดทางเลือกในการแก้ไขปัญหาเป็นแนวทางเลือกที่ 1 : ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และพัฒนาแอปพลิเคชัน GHB ALL เป็นกลยุทธ์เชิงแก้ไข ให้เป็นกลยุทธ์ที่เหมาะสมและนำเสนอ เนื่องจากเป็นฟังก์ชันการใช้งานเพิ่มเติมที่ลูกค้า ธอส. คาดหวัง ทำให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และอาจทำให้มีการแนะนำบอกต่อ ขยายกลุ่มลูกค้าไปยังกลุ่มอื่น ๆ นอกเหนือจากกลุ่มลูกค้าสินเชื่อบ้านของธนาคารได้ และตอบโจทย์คนรุ่นใหม่ ซึ่งการดำเนินการอาจใช้

งบประมาณที่สูงมาก และใช้ระยะเวลาในการศึกษาและพัฒนานาน พร้อมกับการมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางมาร่วมพัฒนาแอปพลิเคชัน

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากช่วงเวลาในการเก็บแบบสอบถามเป็นช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการส่งข้อมูลให้ลูกค้าตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ อาจทำให้ลูกค้าส่งต่อข้อมูลไปยังผู้อื่นที่ไม่ได้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL หรือใช้โมบายแอปพลิเคชันของธนาคารอื่นมาตอบ

2. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาจากตัวอย่าง 8 ราย อาจไม่ได้สะท้อนออกมาได้เป็นความเห็นแบบสรุปจากกลุ่มประชากร เนื่องจากเป็นความเห็นส่วนบุคคล

บรรณานุกรม

นาตยา ศรีสว่างสุข. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่: กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

พัชร์หทัย จารุทวีผลนุกูล, ณัฐพงษ์ แก้วแสง, นราเศรษฐ์ วรรณะวัลย์, จุฬารัตน์ เงินอ่อน และมรกต จันทร์กระพ้อ. (2563). ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการแอปพลิเคชัน GHB ALL ของลูกค้าธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น, 2*(2), 13-22.

พันธ์ทิพย์ สตารัตน์, ชื่นจิตร อังวราวงศ์, เอกพงษ์ ทองธีรภาพ. (2559). แนวทางการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ถือบัตรเครดิตของธนาคารออมสิน เขตขอนแก่น 2. *วารสารวิจัยและพัฒนาวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, 11*(3), 193-205.

ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2564). *รายงานประจำปี 2563 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ.* สืบค้นจาก: http://www.ghbank.co.th/information/report/annual-report/

วุฒิกร บุญลือ และพัชร์หทัย จารุทวีผลนุกูล. (2562). การยอมรับเทคโนโลยีและส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันซื้อขายเกษตรอินทรีย์ของกลุ่มลูกค้าในประเทศไทย. *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 6*(2), 1-16.

ศรสวรรค์ นวลปาน. (2564). พฤติกรรมและทัศนคติของคนเจนวายที่มีผลต่อการเลือกใช้แอปพลิเคชันธนาคารบนมือถือ. (การค้นคว้าอิสระการจัดการมหาบัณฑิต). วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุขุมา เล็บครุฑ. (2564). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บัตรสินเชื่อเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดราชบุรี. *วารสารวิทยาการจัดการ, 8*(1), 123-135.

สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. *KMITL Information Technology Journal*. (Jan. – Jun. 2012).

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management Video Gallery 2009 to Accompany Marketing Management*. Pearson: Prentice Hall.

แนวทางการแก้ไขปัญหาการใช้กระดาษอย่างสิ้นเปลืองของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

Guidelines for Solving the Paper Waste Problem of the Government Housing Bank Phitsanulok Branch

สุรัตลาวัณ ปุงแก้ว

Suratlawan Pungkaew

บัณฑิตวิทยาลัย คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย กรุงเทพฯ 10400

E-mail: 2011131624025@live4.utcc.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้กระดาษในการปฏิบัติงาน ตามลักษณะงานและความเชื่อมโยงของงาน ในการใช้กระดาษของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาพิษณุโลก (2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการใช้กระดาษอย่างประหยัดของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาพิษณุโลกเพื่อการควบคุมปริมาณและลดการใช้กระดาษ (3) เพื่อหาวิธีการใหม่ ๆ และนำมาใช้ในการปรับลดการใช้กระดาษให้ได้ตามเป้าหมายของธนาคารที่กำหนดให้กับสาขา (โดยปีต่อไปต้องมีสัดส่วนลดลงร้อยละ 50 ของปีที่แล้ว) พนักงานจำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วยแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นมาเองเพื่อสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการใช้กระดาษอย่างประหยัด ในด้านปัจจัยจูงใจปัญหาและอุปสรรคของแนวทางการพัฒนาการใช้กระดาษอย่างประหยัด วิเคราะห์ทางสถิติค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) และสรุปข้อมูลเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถาม มีเพศ ตำแหน่ง อายุในการทำงาน ระดับการศึกษา แผนกงาน แตกต่างกัน ส่งผลต่อการพัฒนาการใช้กระดาษอย่างประหยัด (2) การศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค สรุปได้ว่า (ก) ธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาพิษณุโลก มีปริมาณการใช้กระดาษมากในด้านการประสานงานและด้านการปฏิบัติงานเป็นการพิมพ์เอกสารรายงานต่าง ๆ ในการเก็บข้อมูลไว้ตรวจสอบในอนาคต (ข) พฤติกรรมใช้กระดาษมากที่สุดคือการใช้ในการบริการแก่ลูกค้าเป็นการพิมพ์ข้อมูลรายละเอียดเงินกู้ (3) แนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมการประหยัดกระดาษและใช้อย่างคุ้มค่ามากที่สุดเช่นใช้กระดาษทั้งสองด้าน และปรับนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ในการปฏิบัติงานจัดเก็บเอกสารในรูปแบบไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จากแนวทางที่กำหนดลดการใช้กระดาษได้ผลที่ดีขึ้น

คำสำคัญ: ลดการใช้กระดาษ ใช้กระดาษอย่างประหยัด ปรับนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้

Abstract

The objectives of this study were (1) to study the behavior of paper use in working according to the nature of work and the linkage of paper usage among employees of the

Government Housing Bank Phitsanulok Branch; (2) to study the problems, obstacles and guidelines for the development of use Save paper by employees of the Government Housing Bank Phitsanulok branch to control the amount and reduce the use of paper (3) to find new methods and use it to reduce the use of paper to meet the bank's goals set for the branch. (by the following year, the proportion will have to decrease by 50 percent of the previous year) 40 employees The tools used consisted of an in-depth interview questionnaire created by the study investigators to inquire about factors affecting guidelines for improving the use of paper. economically in terms of motivating factors, problems and obstacles of paper-based development guidelines, statistical analysis, percentage (Percentage), frequency (Frequency) and the descriptive summary of the results of the study found that (1) the respondents The gender, position, age of work, educational level, department of different departments affect the development of economical paper use. (2) The study of problem-solving and obstacle approaches can be concluded that: (A) Bank of GHB Phitsanulok Branch has paper consumption Most in terms of coordination and operations is to print various reports to collect information for future audits. (B) The most behavioral use of paper is for customer service to print loan details (3) Approaches to enhancing paper-saving behavior and making the most cost-effective use, such as using paper on both sides and applying technology for document storage operations in electronic file formats Based on the established guidelines, reduce paper use, get better results.

Keywords: reduce paper use, use paper economically, apply technology.

บทนำ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) (Government Housing Bank) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจและเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง ในปัจจุบันประเทศไทยอยู่ในสภาวะการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (COVID-19) ส่งผลกระทบทางเศรษฐกิจ สถาบันการเงินจึงเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนระบบเศรษฐกิจการเงินให้มีเสถียรภาพ สามารถรองรับการฟื้นตัวของเศรษฐกิจจากวิกฤตโควิด-19 ได้ ตามนโยบายรัฐบาลมีการผ่อนคลายมาตราต่าง ๆ และผลักดันให้คนในประเทศเกิดการใช้เทคโนโลยีทำให้สถานการณ์เปลี่ยนไป เกิด New Normal ทางเศรษฐกิจ ทำให้ธนาคารต้องมีการยกระดับบริการธนาคารสู่ Digital Service Bank เพื่อรองรับกับพฤติกรรมลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาพิษณุโลก ได้ให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงิน ให้แก่ลูกค้า ส่วนงานการเงินสาขาและงานสินเชื่อสาขา รวมถึงส่วนงานที่สนับสนุนการให้บริการอย่างงานบัญชีสาขา,งานทำนิติกรรมสาขา ในแต่ละวันของการทำงาน

จะมีการทำธุรกรรมมากกว่าร้อยรายการ ในแต่ละรายการจะต้องใช้กระดาษพิมพ์งานในการนำเสนอหรือให้บริการข้อมูลกับลูกค้า เป็นจำนวนมาก ส่งผลทำให้ปริมาณการใช้กระดาษของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาพิษณุโลก มีปริมาณการใช้กระดาษสูงขึ้นเรื่อย ๆ และทำให้ค่าใช้จ่ายของธนาคารอาคารสงเคราะห์เพิ่มสูงตาม เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่าย ธนาคารจึงต้องลดการใช้กระดาษลง โดยธนาคารจึงมีการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประจำปี 2564(KPI) “ต้องมีสัดส่วนลดลงร้อยละ50ของปีที่แล้ว” ผ่านตัวชี้วัด “Negative KPI”ของสาขาพิษณุโลก ดังนั้น จึงจำเป็นที่ต้องทำการศึกษาค้นคว้าเพื่อแนวทางการแก้ปัญหาการใช้กระดาษอย่างสิ้นเปลืองของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาพิษณุโลก เพื่อที่จะทำให้ทราบสาเหตุ การแนวทางแก้ไข และวิธีการป้องกัน อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้สาขาพิษณุโลก

ตารางที่ 1 ตารางปริมาณการใช้กระดาษ ประจำปี 2563 เขตพิษณุโลก ภาคเหนือตอนล่าง

ตารางปริมาณการใช้กระดาษ ประจำปี 2563 เขตพิษณุโลก ภาคเหนือตอนล่าง															
ลำดับ	**ฝ่ายงาน**	**จำนวนคน**	**จำนวนการใช้กระดาษ ปี 2563 (รีม)**												
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวม
เขตพิษณุโลก		9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
1	สาขาพิษณุโลก	17	80	75	65	45	40	45	70	60	75	70	80	90	795
2	สาขาอุตรดิตถ์	12	33	28	26	18	19	18	22	22	25	22	20	19	272
3	สาขาสุโขทัย	10	15	16	24	20	20	24	25	20	22	30	25	25	266
4	สาขาพิจิตร	11	20	20	20	19	19	20	18	20	20	18	20	20	234
5	สาขาเพชรบูรณ์	15	35	25	35	22	25	40	45	35	25	60	20	35	402
6	สาขาบึงสามพัน	10	19	14	19	18	19	20	21	18	22	23	19	20	232
หมายเหตุ : ช่วงเดือนเมษายน - มิถุนายน พนักงานสาขาพิษณุโลก Work from home 50%															

ที่มา : ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

ธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาพิษณุโลก ใช้งบประมาณในการจัดซื้อกระดาษ ในปี 2563 เป็นจำนวน 84,098 บาท

ตารางที่ 2 ข้อมูลค่าใช้จ่ายในการชำระค่ากระดาษของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ประจำปี 2563

ข้อมูลบัญชีค่าใช้จ่ายในการชำระค่ากระดาษของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ประจำปี 2563	
เดือน	จำนวนเงิน(บาท)
ม.ค.	1,900
ก.พ	1,900
มี.ค.	0
เม.ย.	3,800
พ.ค.	1,938
มิ.ย.	5,806
ก.ค.	3,800
ส.ค.	6,865
ก.ย.	8,542
ต.ค.	5,727
พ.ย.	7,600
ธ.ค.	36,220
รวม	84,098

ที่มา: ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก (งานบัญชีสาขา “หัวบัญชีเครื่องเขียนและแบบพิมพ์”)

ผลกระทบระยะสั้น ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก จะได้รับผลกระทบคือ สาขาพิษณุโลกจะไม่ได้ “5” คะแนนจากผลงานรวมของสาขา เพราะไม่สามารถทำผลงานตามตัวชี้วัดและเป้าหมายการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประจำปี 2564 (KPI) ที่จะต้องมีสัดส่วนลดลงร้อยละ 50 ของปีที่แล้ว” ผ่านตัวชี้วัด “Negative KPI” ได้

ตารางที่ 3 ตัวชี้วัดและเป้าหมายการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประจำปี 2564

ตัวชี้วัด	ประเภทตัวชี้วัด	คำจำกัดความ/สูตรคำนวณ	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เป้าหมาย	ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
Negative KPI	ตัวชี้วัดจากงานที่ได้รับมอบหมาย	การลดใช้กระดาษ	ร้อยละ	5	50	10	20	30	40	50

ที่มา: ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

ผลกระทบระยะยาว ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก จะได้รับผลกระทบคือ ก่อเกิดปัญหาภาระค่าใช้จ่ายด้านงบประมาณวัสดุในหน่วยงานสูง และยังสนับสนุนให้เกิดการทำลายทรัพยากรสิ่งแวดล้อม จนทำให้ปริมาณการใช้กระดาษเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มว่าจะมีปริมาณเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ถือว่าเป็นงบประมาณที่สูงมาก

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้กระดาษในการปฏิบัติงาน ตามลักษณะงานและความเชื่อมโยงของงานในการใช้กระดาษ ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาพิษณุโลก
2. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการใช้กระดาษอย่างประหยัด ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาพิษณุโลก เพื่อการควบคุมปริมาณและลดการใช้กระดาษ
3. เพื่อหาวิธีการใหม่ๆและนำมาใช้ในการปรับลดการใช้กระดาษให้ได้ตามเป้าหมายของธนาคารที่กำหนดให้กับสาขา (โดยปีต่อไปต้องมีสัดส่วนลดลงร้อยละ50ของปีที่แล้ว)

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดทฤษฎีการมีส่วนร่วม เรียบเรียงโดย วชิรวัชร งามละม่อม (3/2/2559) การทำงานแบบมีส่วนร่วมจะเห็นได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะช่วยให้ผู้มีส่วนร่วมเกิดความรู้สึกความเป็นเจ้าของ (Ownership)และจะทำให้ผู้มีส่วนร่วมหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น ยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) และรวมถึงตกลงยอมรับ (Commitment) ได้อย่างสมัครใจ เต็มใจ และสบายใจ ได้มีการดำเนินการแก้ปัญหากระบวนการมีส่วนร่วม (วันชัย วัฒนศัพท์, 2553) การเข้ามามีส่วนร่วมนั้นต้องมีพื้นฐานคติความคิดในเรื่องของการมีส่วนร่วมอยู่ภายในใจ หลักการพื้นฐานของการมีส่วนร่วม มีภูมิปัญญาที่สอดคล้องกับวิถีชีวิต มีความสามารถพัฒนาชีวิตได้รับโอกาสที่จะร่วมคิด ร่วมเข้าใจ และร่วมจัดการเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม (นรินทร์ชัย พัฒนพงศา, 2546) จะทำให้บุคลากรของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก เกิดความรู้สึกความเป็นเจ้าของ มีส่วนร่วมด้วยความสมัครใจ และเต็มใจ ร่วมในการตัดสินใจ การดำเนินกิจกรรม การติดตาม

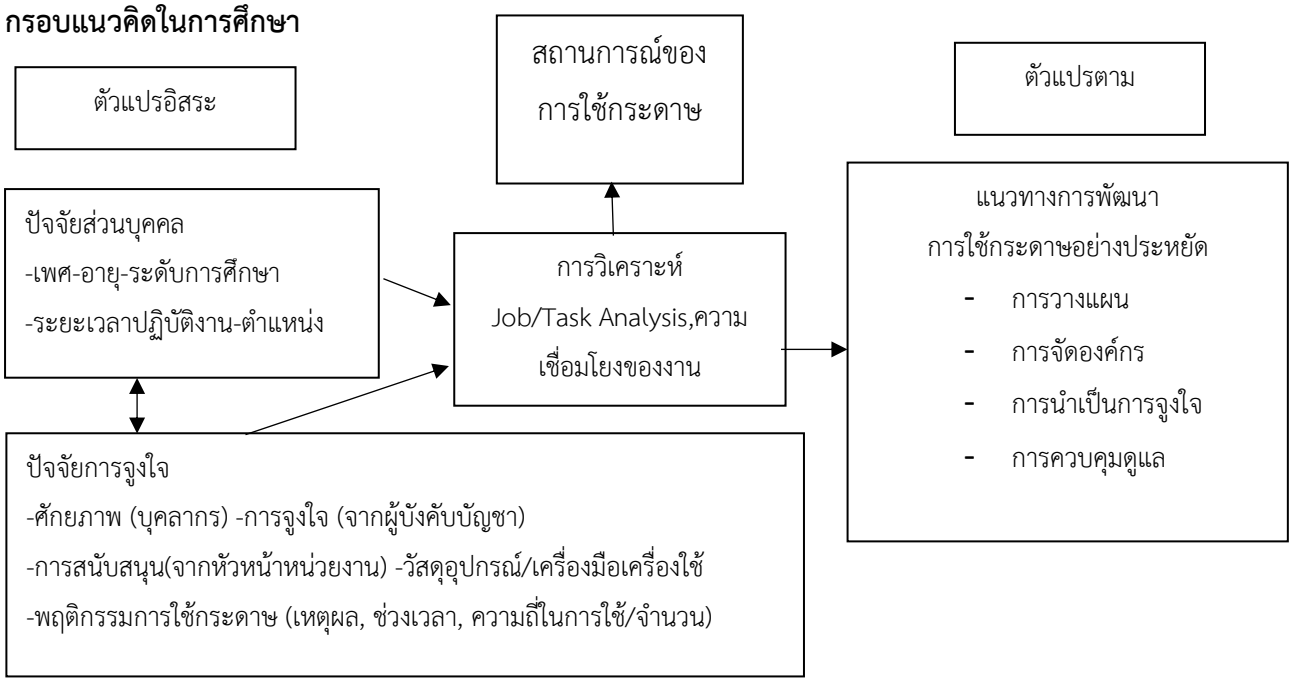
ตรวจสอบ และการประเมินผลอย่างมีอิสรภาพ เสมอภาค นำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขพัฒนางานเพื่อพัฒนาแนวทางหรือใช้ความคิดสร้างสรรค์ และความเชี่ยวชาญของแต่ละคนในการแก้ปัญหาให้มีประสิทธิภาพยิ่ง ๆ ขึ้น

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับจิตสำนึก (Consciousness) การสร้างจิตสำนึกและการปลูกฝังจิตสำนึก โดย ดร.ณัฐธู์วัฒน์ สุทธิโยธิน (27 ธันวาคม 2559) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดจิตสำนึก1.การรับรู้ 2.ทัศนคติ 3.ประสบการณ์ 4.ระยะเวลาในการรับรู้ ความถี่ ความต่อเนื่อง ผลของการมีจิตสำนึกเมื่อมนุษย์มีจิตสำนึกต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว ระดับของการมีจิตสำนึก ได้แก่1.ความสนใจ มีความสนใจในเรื่องนั้น 2.ความเอาใจใส่ หรือใส่ใจในเรื่องนั้น 3. ความรู้สึกเกี่ยวข้อง 4.ความรู้สึกอยากมีส่วนร่วม 5.ความต้องการลงมือปฏิบัติ ธนาคารปลูกฝังจิตสำนึกให้กับบุคลากรคือการสร้างการรับรู้ สร้างจิตสำนึก การชี้ให้เห็นคุณค่า ความสำคัญ ความจำเป็น ที่ต้องตระหนัก การกระตุ้นให้เกิดการคิด การโน้มน้าวให้เกิดการยอมรับ การชักนำให้นำไปปฏิบัติ การเชิญชวนให้นำไปเผยแพร่ การตอกย้ำให้มีความต่อเนื่องในความคิดและการปฏิบัติการเสริมสร้างให้จิตสำนึกมั่นคงแข็งแรง

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ เรียบเรียงโดย คุณ วชิรวัชร งามละม่อม (15/9/2558) ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ โดยจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลจากอดีตถึงปัจจุบัน ในหน่วยงานหรือในองค์กรต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกัน อาจกล่าวได้ว่าการ มีเพศ มีตำแหน่ง มีอายุในการทำงาน มีระดับการศึกษา มีแผนกงาน แตกต่างกัน ส่งผลต่อการพัฒนาการใช้กระดาษอย่างประหยัด การนำแนวคิดฯเข้ามาช่วยเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

แนวคิดทฤษฎีก้างปลา หรือเรียก แผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) แผนผังสาเหตุและผลเป็นแผนผังที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหา (Problem) กับสาเหตุทั้งหมดที่เป็นไปได้ที่อาจก่อให้เกิดปัญหานั้น (Possible Cause) โดย ศาสตราจารย์คาโอรุ อิชิกา (ค.ศ. 1943) หลักการนี้จะช่วยให้สามารถหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดได้

กรอบแนวคิดในการศึกษา



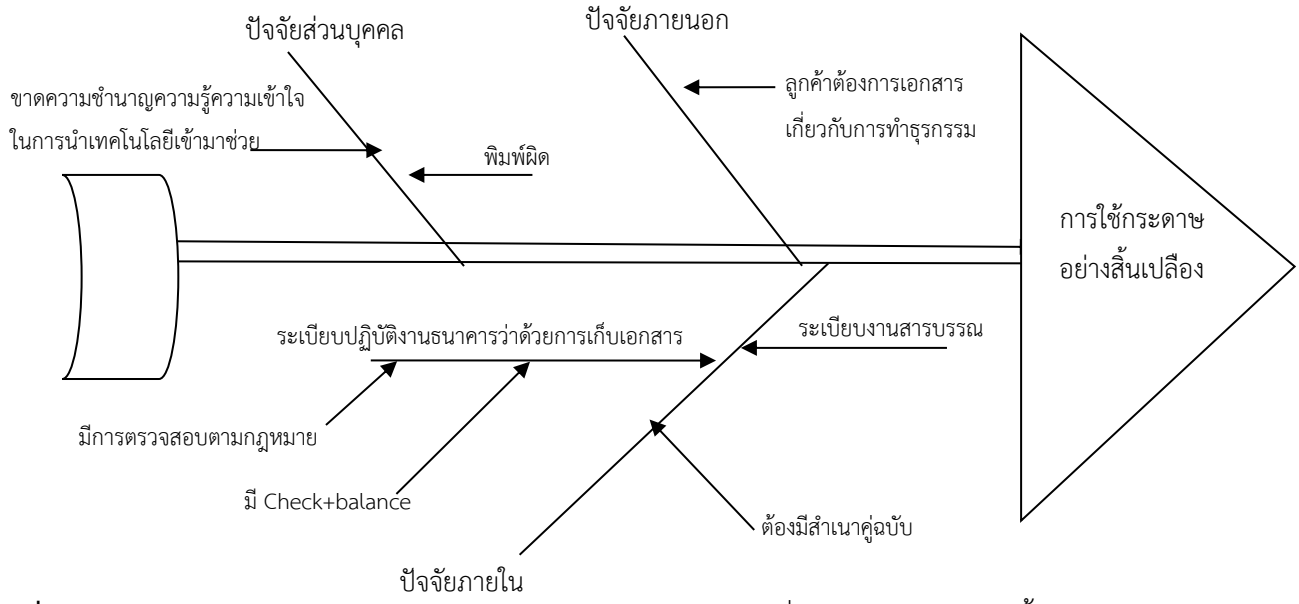
ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษางานวิจัย คือ บุคลากรของธนาคารอาคารสงเคราะห์ แบ่งเป็นพนักงานประจำสาขาพิษณุโลก, พนักงานธนาคารประจำสำนักงานเขตพิษณุโลก,พนักงานธนาคาร ประจำบริหารหนี้สาขาพิษณุโลกและ พนักงานนิติกรรม(Outsource) จำนวน 40 คน จากทำแบบสอบถาม จำนวน 40 ชุด ที่มีรายละเอียดส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้กระดาษ และส่วนที่ 3 แนวทางหรือข้อเสนอแนะที่จะช่วยกันลดการใช้กระดาษ และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depthInterview) จำนวน 40 คน แบ่งออกเป็นชาย 11 คน หญิง 29 คน ซึ่งเป็นการศึกษาความคิดเห็นแนวทางการแก้ปัญหาการใช้กระดาษอย่างสิ้นเปลืองของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาพิษณุโลก โดยผู้ศึกษาได้มีการกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 ประเภท ประกอบไปด้วย 1) การทำแบบสอบถามที่มีรายละเอียดแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบสอบถาม เพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุงาน ระดับการศึกษา ลักษณะ/ส่วนงานการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้กระดาษ ประเภทธุรกรรมที่ใช้กระดาษ ความถี่ในการใช้กระดาษ ช่วงเวลาที่ใช้กระดาษ 2) การแบบสัมภาษณ์เชิงลึก(In-depth Interview) โดยแบบสัมภาษณ์จะมีการกำหนดคำถามในการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้าซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด(Open-end Question) เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้เสนอความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ จะไม่มีการชี้นำคำตอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงมากที่สุด และเพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้มาคำนวณและวิเคราะห์ดังนี้ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ทางสถิติ ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ทางสถิติ ค่าความถี่ (Frequency) ส่วนที่ 3 วิเคราะห์และสรุปข้อมูล เชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ข้อมูลจากเครื่องมือแผนผังก้างปลา การนำผลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์เป็นแผงผังก้างปลาเพื่อแสดงถึงสาเหตุหลักและสาเหตุย่อยของการใช้กระดาษอย่างสิ้นเปลืองของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก

ผลการศึกษา

พบว่าจากข้อมูลที่รวบรวมแบบสอบถาม มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30–39 ปี มีตำแหน่งพนักงาน อายุในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานสินเชื่อ ใช้กระดาษเป็นประจำ ใช้มากกว่า 20 แผ่น/วัน ใช้ในช่วงเวลา 08.30 – 15.30 น. และ พบว่าสาเหตุในการเกิดมี 3 สาเหตุหลัก 5 สาเหตุรอง และ3 สาเหตุย่อย ที่ทำให้ใช้กระดาษของสำนักงานมากที่สุด ได้แก่ 1. ปัจจัยภายนอก สาเหตุรองคือ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต้องเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการทำธุรกรรมกับทางธนาคาร 2. ปัจจัยภายใน สาเหตุรองคือ ระเบียบปฏิบัติงานธนาคารว่าด้วยการเก็บเอกสาร ระเบียบงานสารบรรณ และ 3. สาเหตุย่อย คือ มีการตรวจสอบตามกฎหมาย มี Check + balance มีสำเนาคู่ฉบับ 3. ปัจจัยส่วนบุคคล สาเหตุรอง คือ พิมพ์ผิด ขาดความชำนาญความรู้ความเข้าใจในการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในระบบงาน



รูปที่ 1 แผนผังก้างปลาแสดงถึงสาเหตุหลัก สาเหตุรอง และสาเหตุย่อย ที่การใช้กระดาษอย่างสิ้นเปลือง

การสร้างทางเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหา ดังนี้

แนวทางที่ 1 แนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมการประหยัดกระดาษและการใช้กระดาษให้คุ้มค่าในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ให้ใช้กระดาษอย่างคุ้มค่าใช้ทั้งสองหน้า ใช้การส่งผ่านข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ผ่านระบบคอมพิวเตอร์โดย E-mail แทนการส่ง-ข่าวสาร ข้อมูลโดยเอกสาร จัดพิมพ์เอกสารโดยสรุปสาระสำคัญ และตรวจสอบรายละเอียดเอกสารให้ถูกต้องก่อนสั่งพิมพ์ เพื่อลดความผิดพลาด และลดปริมาณการใช้กระดาษ

แนวทางที่ 2 แนวทางการนำเทคโนโลยีมาใช้ประยุกต์ในการปฏิบัติงาน การสแกนเอกสารและการจัดหมวดหมู่ไฟล์ (นำเข้าเอกสารใน Folder ตามประเภทเอกสาร) ผลักดันให้พนักงานทุกคน ทุกส่วนงานนำเทคโนโลยีมาใช้ประยุกต์ในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น การใช้เทคโนโลยีเพิ่มช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการปฏิบัติงานแทนกระดาษ อาทิเช่น ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการส่งเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ สำเนาและจัดเก็บเอกสารในรูปแบบไฟล์ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

แนวทางที่ 3 แนวทางสร้างจิตสำนึกปรับพฤติกรรมการใช้กระดาษ ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในหน่วยงาน ทราบถึงมาตรการการลดการใช้กระดาษ เช่น การจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ ลงช่องออนไลน์, การจัดให้มีการประชุม ฯ สำรวจความต้องการใช้กระดาษก่อนการสั่งซื้อกระดาษ โดยให้จัดซื้อเท่าที่จำเป็น จะส่งผลให้ประหยัดงบประมาณของหน่วยงาน แจ้งผลการจัดซื้อและการเบิกใช้ กระดาษของหน่วยงาน ให้บุคลากรทราบทุกสิ้นเดือนเพื่อเน้นย้ำให้บุคลากรถือปฏิบัติตามมาตรการฯ

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาของการใช้กระดาษอย่างสิ้นเปลืองของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก สามารถสรุปได้ แนวทางที่ 1 นั้น มีการปฏิบัติได้จริงแล้วในปัจจุบัน

สาเหตุ หรือมีเหตุผล หรือความจำเป็น หรือปัจจัย ที่ทำให้ใช้กระดาษของสำนักงานมากที่สุด 50% ใช้เพื่อเป็นการพิมพ์/ปริ้นเอกสารรายงานต่าง ๆ ในการเก็บข้อมูลไว้ตรวจสอบในอนาคต, 40%ใช้ในการบริการแก่ลูกค้า เช่น พิมพ์/ปริ้นข้อมูลรายละเอียดเงินกู้ ต่าง ๆ, 10 %การพิมพ์ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ต้องพิมพ์/ปริ้นใหม่ การแก้ไขปัญหาการใช้กระดาษอย่างสิ้นเปลืองของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก 50% นำกระดาษหน้าเดียวกลับมาใช้ใหม่ (Reuse) และควรใช้กระดาษทั้งสองด้าน, 40% ควรนำเทคโนโลยีมีส่วนช่วยในการเก็บเอกสารและการส่งเอกสาร, 10%ควรตรวจสอบรายละเอียดเอกสารให้ถูกต้องก่อนสั่งพิมพ์ เพื่อลดความผิดพลาด และลดปริมาณการใช้กระดาษ,การนำเทคโนโลยีมีส่วนช่วยในการลดการใช้กระดาษได้ 100% ช่วยได้ มีการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการส่งเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ วิธีการ/มาตรการ (ส่วนตัว) ในการประหยัด/ลดการใช้กระดาษของสำนักงานที่ดีที่สุด

นอกจากนี้ หากศึกษาเทียบเคียงกับต่างประเทศ ซึ่งเป็นแผนบริหารจัดการอาคารสีเขียวของรัฐสภาสาธารณรัฐเกาหลี เป็นบทความ เขียนโดยสมใจ ทองกุล นักวิเทศสัมพันธ์ชำนาญการ สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (แก้ไขครั้งที่วันที่ 16.03.2564) พบว่า มีแนวทางปฏิบัติจัดเตรียมภาชนะสำหรับคัดแยกกระดาษที่ใช้แล้วและส่งเสริมให้ใช้กระดาษให้ครบทั้งสองหน้า ทั้งด้านหน้าและด้านหลังอย่างประหยัดและรู้คุณค่า ลดปริมาณการจัดพิมพ์เอกสารหรือสื่อ สิ่งพิมพ์แบบออฟไลน์(Offline) แต่ละประเภทให้น้อยลง จัดตั้งคณะทำงานพัฒนาและกำหนดรูปแบบสื่อ สิ่งพิมพ์อย่างมีมาตรฐาน พร้อมทบทวนและสำรวจปริมาณการผลิตสำเนาเอกสารให้เกิดความเหมาะสม

สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

ทฤษฎีเรื่องพฤติกรรมการมีส่วนร่วม มีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะจะช่วยให้ผู้มีส่วนร่วมเกิดความรู้สึกความเป็นเจ้าของ (Ownership) และจะทำให้ผู้มีส่วนร่วมหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้น ยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) และรวมถึงตกลงยอมรับ (Commitment) ได้อย่างสมัครใจ เต็มใจ และสบายใจ ในการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในการลดการใช้กระดาษทุกคนต้องร่วมมือร่วมใจด้วยความสมัครใจด้วยความเต็มใจมีส่วนแสดงความคิดเห็น นำพาให้ถึงเป้าหมายและประสบความสำเร็จ

ทฤษฎีเกี่ยวกับจิตสำนึก การสร้างจิตสำนึกและการปลูกฝังจิตสำนึก ความถี่ ความต่อเนื่องในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า การกระตุ้นโดยมีเป้าหมายร่วมกันได้ผลดี ควรมีการสร้างการรับรู้ทางต่อเนื่องและตระหนักถึงความสำคัญในการใช้กระดาษ

แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ความหลากหลายด้านภูมิหลังของบุคคลจะแสดงถึงความเป็นมาของแต่ละบุคคลในหน่วยงาน ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ความแตกต่างของคนมีผลต่อการพัฒนาแนวทางการลดการใช้กระดาษ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้

ทฤษฎีแผนผังก้างปลา ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยภายนอก สาเหตุรองคือ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต้องเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการทำธุรกรรมกับทางธนาคาร, ปัจจัยภายใน สาเหตุรองคือ ระเบียบปฏิบัติงานธนาคารว่าด้วยการเก็บเอกสาร ระเบียบงานสารบรรณ และสาเหตุย่อย คือ มีการตรวจสอบตามกฎหมาย มี Check + balance มีสำเนาคู่ฉบับ, ปัจจัยส่วนบุคคล สาเหตุรองคือ พิมพ์ผิด ขาดความชำนาญความรู้ความเข้าใจในการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในระบบงาน, ลักษณะงานและความเชื่อมโยงของงานในการใช้กระดาษปริมาณมากของเจ้าหน้าที่ตามสายงาน

แนวทางในการแก้ไขปัญหา ที่นำมาปฏิบัติในการแก้ไขส่งผลให้ได้รับผลตอบรับเป็นอย่างดี คือ แนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมการประหยัดกระดาษและใช้อย่างคุ้มค่ามากที่สุด ก็คือ การใช้กระดาษทั้งสองด้าน การปรับนำเทคโนโลยีมาใช้ประยุกต์ในการปฏิบัติงานจัดเก็บเอกสารในรูปแบบไฟล์เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จากแนวทางที่กำหนดลดการใช้กระดาษได้ผลที่ดีขึ้น

การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ พบว่า สาเหตุที่ต้องใช้กระดาษมากเพราะเป็นการพิมพ์เอกสารรายงานต่าง ๆ ในการเก็บข้อมูลไว้ตรวจสอบในอนาคต,ใช้ในการบริการแก่ลูกค้า เช่น พิมพ์ข้อมูลรายละเอียดเงินกู้ต่าง ๆ และการพิมพ์ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องซึ่งมีความสอดคล้อง งานวิจัยของ กาญจนา ประเสริฐ (2562) แนวทางการพัฒนาการใช้กระดาษอย่างประหยัดของกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ วิยะดา ธนสรรวนิช (2562) ศึกษาแนวคิดในการลดการใช้กระดาษในการปฏิบัติงานพัสดุ ของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ธีรศักดิ์ อุ่นอารมย์เลิศ (2557) การศึกษาแนวทางการพัฒนาสำนักงานประหยัดกระดาษของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง แนวทางการแก้ไขปัญหาการใช้กระดาษอย่างสิ้นเปลืองของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก พบว่า ปริมาณการใช้กระดาษเพื่อให้บริการข้อมูลของลูกค้ามีจำนวนมากไม่สามารถควบคุมการใช้กระดาษได้ ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งนี้ คือ (1) ผู้บริหารควรมีนโยบายที่ชัดเจนและติดตามและประเมินผล เพื่อให้กระบวนการลดปริมาณการใช้กระดาษมีประสิทธิภาพ และเป็นรูปธรรมมาก ควรดำเนินการติดตามและตรวจสอบ ข้อมูลการใช้ปริมาณกระดาษในแต่ละงาน พร้อมทั้งนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำเข้าที่ประชุมประจำเดือนเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการใช้ในการ จัดสรรงบประมาณจัดซื้อกระดาษในงบประมาณปีถัดไป (2) ธนาคารควรส่งเสริมและให้การ สนับสนุนในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานเพราะนอกจากจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานแล้วยังเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ของบุคลากรและเป็นการพัฒนาบุคลากรเขาสู่โลกของเทคโนโลยีและการแข่งขันด้วย (3) ควรมีการสร้างแรงจูงใจหรือแสวงหา กลยุทธ์ที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรให้มีทัศนคติและให้การยอมรับเทคโนโลยี ใหม่ๆ ที่มีประโยชนในหน่วยงาน สร้างเป็นวัฒนธรรมนำไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง (4) มีมาตรการเพิ่มเติมในการระมัดระวังการเปิดเผยข้อมูลของลูกค้ากับบุคคลอื่น

ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อเป็นการหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการใช้กระดาษอย่างสิ้นเปลืองของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาพิษณุโลก ไม่เพียงเป็นการลดการใช้กระดาษแต่ยังรวมถึงการ ใช้กระดาษที่ได้รับการรับรองและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การควบคุมปริมาณกระดาษที่ใช้ในการพิมพ์และถ่ายเอกสาร การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารทุกครั้งก่อนสั่งพิมพ์ และคำนึงถึงความจำเป็นในการพิมพ์สีหรือพิมพ์ขาวดำ ได้อย่างดี

บรรณานุกรม

กาญจนา ประเสริฐ (2562). *แนวทางการพัฒนาการใช้กระดาษอย่างประหยัดของกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์*. สืบค้นจาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2561_1566380287_6014832058.pdf

คาโอรุ อิชิกา. (1943). *ทฤษฎีแผนผังก้างปลา* สืบค้นจาก http://akachai99.blogspot.com/2012/09/blog-post_30.html

ณัฐฐ์วัฒน์ สุทธิโยธิน. (2559). *ทฤษฎีเกี่ยวกับจิตสำนึก (Consciousness)*. สืบค้นจาก http://nattawatt.blogspot.com/2016/12/consciousness.html

ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2562). *ธนาคารที่ดีที่สุดสำหรับการมีบ้าน-ธนาคารอาคารสงเคราะห์*. สืบค้นจาก https://www.ghbank.co.th/about/history

ธีรศักดิ์ อุ่นอารมย์เลิศ. (พ.ศ.2555 – 2556). *การศึกษาแนวทางการพัฒนาสำนักงานประหยัดกระดาษของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร* สืบค้นจาก http://opac01.rbru.ac.th/multim/journal/01459.pdf

วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). *แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์*. สืบค้นจาก http://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post_11.html

วชิรวัชร งามละม่อม. (2559). *ทฤษฎีการมีส่วนร่วม.* สืบค้นจาก http://learningofpublic.blogspot.com/2016/02/blog-post_79.html

วิยะดา ธนสรรวนิช. (2557). *ศึกษาแนวคิดในการลดการใช้กระดาษในการปฏิบัติงานพัสดุของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*. สืบค้นจาก https://www.ubu.ac.th/web/files_up/27f2014082714350964.pdf

สมใจ ทองกุล. (2564). *รัฐสภาเกาหลีใต้ชูนโยบายลดการใช้พลังงานสิ้นเปลืองเพื่อเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม.* สืบค้นจาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=76862&filename=foreign_news

การศึกษาสาเหตุและแนวทางแก้ไขจำนวนการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยที่ลดลงของธนาคารออมสิน สาขาเดอะมอลล์ งามวงศ์วาน

A Study of the Causes and Solutions for the Decrease in the Number of Retail Loans of the Government Savings Bank the Mall Ngamwongwan Branch

สุนิสา ทองทับ[1] และผุสดี พลสารัมย์[2]

Sunisa Thongtbub[1] and Pussadee polsaram[2]

สาขาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ถนนวิภาวดีรังสิต เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

E-mail: SunisaT7@gsb.or.th

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสาเหตุจำนวนการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยที่ลดลง และ นำเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาจำนวนการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยที่ลดลง โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุสำคัญของปัญหามาจาก ปัจจัยจากตัวบุคคล คือ มีภาระค่าใช้จ่ายครัวเรือนสูง และเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ลูกค้าบางรายไม่มีรายได้ ทำให้ยื่นสินเชื่อไม่ผ่านเกณฑ์ธนาคารเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าลดลง ผลการศึกษานี้ได้เสนอแนะว่า ทางธนาคารออมสิน สาขาเดอะมอลล์งามวงศ์วาน มีฐานลูกค้ากลุ่มเงินฝากที่มีความสามารถมีคุณสมบัติหลักเกณฑ์ในเรื่องของ หลักประกัน สลากออมสิน รวมถึงฐานลูกค้ารายย่อยใหม่ แนะนำว่าควรมุ่งไปที่กลุ่มลูกค้าดังกล่าว และจัดทำเป็นฐานการการตลาดทดแทนกลุ่มเดิม ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบรายละเอียดของผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อย แนะนำผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยให้ลูกค้ารับรู้ได้ว่า ผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยมีความน่าสนใจอย่างไร ลูกค้าได้ประโยชน์อย่างไรบ้าง สามารถแนะนำและเปรียบเทียบสินเชื่อของธนาคารว่าดีกว่าสินเชื่อของธนาคารคู่แข่งอย่างไรให้ลูกค้าได้ทราบ เพื่อเป็นการดึงดูดเพิ่มความสนใจให้ลูกค้า และกระตุ้นให้ลูกค้าสนใจที่อยากจะใช้บริการผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การใช้บริการสินเชื่อรายย่อย ธนาคารออมสิน

Abstract

The objectives of the research the reasons why retail loan clients decreased and propose the solution to the decreased retail loan clients. Data were collected by a questionnaire from 250 participants. The statistics for data analysis included percentage, mean, and standard deviation. The results revealed that the problem was caused by individuals, which are high household expenses. Additionally, due to the Covid-19 epidemic, some clients

had no income. So, the application for retail loan did not meet the bank's criteria. This was another reason for the decrease in clients. The Government Savings Bank The Mall Ngamwongwan Branch still has a customer base in deposits with qualifications in terms of insurance or GSB lottery, including a new small group of clients which will be the marketing base of the Government Savings Bank The Mall Ngamwongwan Branch. There will be public relations about the details of retail loan about why it is interesting or how clients can benefit from it. There is a comparison to other banks in terms of credit to show the superiority to attract more clients and to encourage clients to use the service of retail loan.

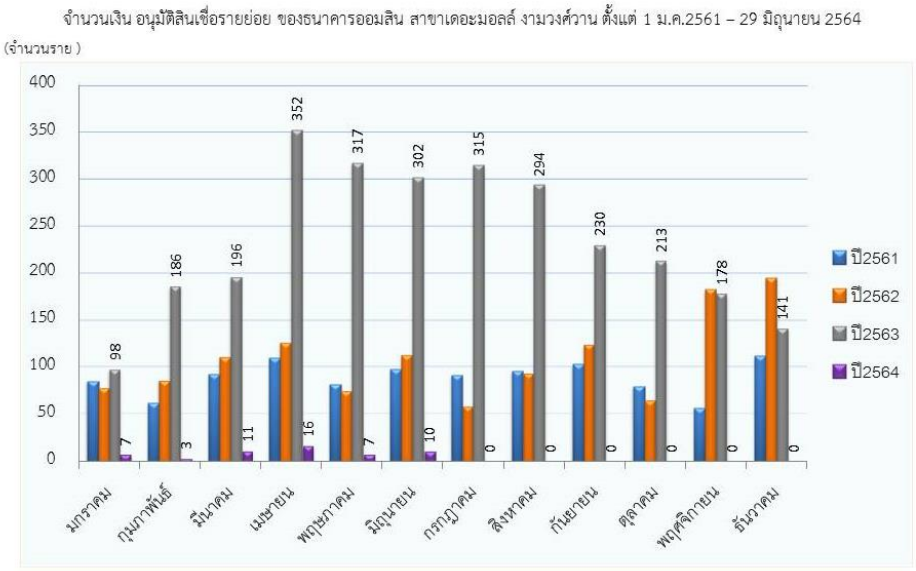
Keywords: Retail loan clients services, government savings bank, SWOT analysis

บทนำ

ธนาคารออมสิน สาขาเดอะมอลล์งามวงศ์วาน ให้บริการด้านสินเชื่อ หลากหลายรูปแบบเพื่อตอบสนองกับวัตถุประสงค์ในการใช้เงินของลูกค้า ปัจจุบันมีจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทุกประเภทของสาขา มีจำนวนทั้งสิ้น 554 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 6 สิงหาคม 2564 จากระบบสารสนเทศ)โดยในการศึกษาหาแนวทางแก้ไข ในครั้งนี้ได้มีจุดประสงค์ศึกษา ปัญหาของสินเชื่อรายย่อยที่มีจำนวนลดลง

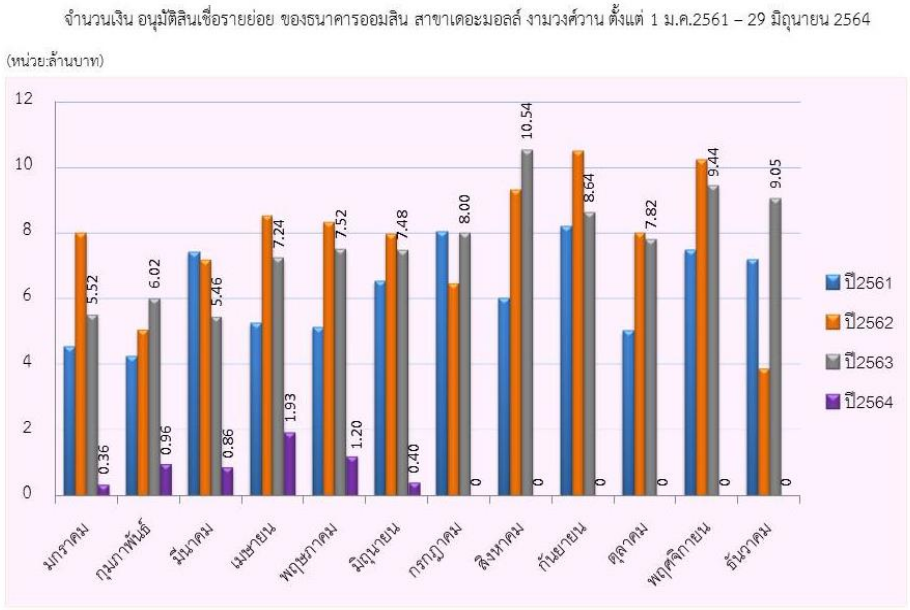
สินเชื่อรายย่อย หมายถึง สินเชื่อที่ให้กู้ยืมแก่ลูกค้าบุคคล และลูกค้าฐานรากตามที่ได้ระบุไว้ในระเบียบธนาคารออมสิน ว่าด้วยนโยบายสินเชื่อรายย่อยโดยมีวัตถุประสงค์การกู้เป็นค่าใช้จ่ายในการอุปโภคและ/หรือเพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพ วงเงินไม่เกิน 200,000 บาท ได้แก่ 1) สินเชื่อโครงการธนาคารประชาชน 2) สินเชื่อประชาชนสุขใจ 3) สินเชื่อประชารัฐเพื่อผู้สูงวัย 4) สินเชื่อออมสุขใจ 5) สินเชื่อคืนความสุข 6) สินเชื่อชีวิตสุขสันต์ โดยหลักประกันขึ้นอยู่กับประเภทของสินเชื่อที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าสามารถเลือกใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน ประกอบด้วย ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง ห้องชุด ที่ดินเปล่า สลากออมสิน หรือ การใช้บุคคลค้ำประกัน ที่เป็นผู้มีอาชีพและรายได้แน่นอน

ในปี 2564 ธนาคารออมสิน สาขาเดอะมอลล์ งามวงศ์วาน ได้อนุมัติสินเชื่อรายย่อยน้อยลงจากเป้าหมายที่ธนาคารได้กำหนดไว้ เมื่อเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ส่งผลให้รายได้ค่าธรรมเนียมและสัดส่วนกำไรของการปล่อยสินเชื่อลดลง อันเนื่องมาจากสถานการณ์โควิดที่ส่งผลต่อธนาคารและเศรษฐกิจของประเทศ ยอดสินเชื่อที่เพิ่มขึ้น หมายถึงกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เพิ่มขึ้น เศรษฐกิจหมุนเวียน การหาแนวทางให้ลูกค้าเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้มากขึ้นทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น ต่อยอดธุรกิจ เศรษฐกิจก็จะดำเนินต่อไปได้ และการเลือกสาขานี้ ซึ่งเป็นสาขาในห้างสรรพสินค้าเพราะ ยอดคนใช้บริการหรือพฤติกรรมคนใช้บริการสาขาในห้างมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขจำนวนการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยที่ลดลงของ ธนาคารออมสิน สาขาเดอะมอลล์ งามวงศ์วาน



รูปที่ 1 จำนวนรายอนุมัติสินเชื่อรายย่อยของธนาคารออมสินสาขาเดอะมอลล์งามวงศ์วาน ตั้งแต่ 1 ม.ค.2561 – 29 มิ.ย 2564

ที่มา: ข้อมูลจากระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริการ(Cognos),ก.ค.2564



รูปที่ 2 จำนวนเงิน อนุมัติสินเชื่อรายย่อยของธนาคารออมสิน สาขาเดอะมอลล์งามวงศ์วาน ตั้งแต่ 1 ม.ค.2561 – 29 มิ.ย. 2564

ที่มา: ข้อมูลจากระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริการ(Cognos),ก.ค.2564

แนวคิด ทฤษฎี และเครื่องมือในการวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้อง

1) เครื่องมือวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน (SWOT Analysis)

เป็นการพิจารณาทุกส่วนภายในองค์กร ว่ามีประสิทธิภาพการการทำงานมากน้อยเพียงใด โดยนำมาวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กร SWOT มาจากคำศัพท์ทั้งหมด 4 คำคือ
S – Strength หมายถึง จุดแข็งเมื่อเราเทียบกับคู่แข่ง จุดที่เรามีแต่คู่แข่งไม่มีและสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการ W – Weakness หมายถึง จุดอ่อนของเราโดยพิจารณาว่าอะไรที่คู่แข่งขันมีแต่เราไม่มีและสิ่งที่เราไม่มีนั้นเป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการ O – Opportunity หมายถึง โอกาสเป็นปัจจัยภายนอกที่ควบคุมไม่ได้ องค์กรสามารถเพิ่มช่องทางในการดำเนินงานมากกว่าคู่แข่งขันได้ผ่านช่องทางนี้ T – Threat หมายถึง อุปสรรค เป็นปัจจัยภายนอกที่ควบคุมไม่ได้ เป็นสิ่งที่จะทำให้เรามียอดขายหรือผลงานที่น้อยลง (พิบูล ทีปะปาล, 2559)

2) ผังแสดงเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) หรือ ผังก้างปลา (Fishbone Diagram)

ผังแสดงเหตุและผลเป็นเครื่องมือที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหา (Problem) กับสาเหตุทั้งหมดที่เป็นไปได้ที่สามารถอาจก่อนให้เกิดปัญหานั้น (Possible Cause) หรือการคุ้นเคยเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าผังก้างปลา (Fishbone Diagram) เพราะหน้าตาแผนภูมินั้นมีลักษณะคล้ายปลาที่เหลือแต่ก้าง หรืออีกชื่อคือแผนผัง อิชิกาว่า (Ishikawa Diagram) โดยกำหนดหัวข้อ ปัญหาที่หัวปลาให้ชัดเจน และมีความเป็นไปได้ ควรกำหนดปัญหาที่หัวปลาเป็นเชิงลบเพราะเป็นเทคนิคการระดมความคิดเพื่อที่จะสร้างก้างปลาย่อยแต่ละก้าง ในการแก้ปัญหาแต่ละข้อ โดยเริ่มปัญหาที่สำคัญจากด้านขวาสุด หรือซ้ายสุดบนแนวก้างปลา จากนั้นใส่ชื่อของปัญหาย่อยซึ่งเป็นสาเหตุของปัญหาหลักโดยลากเป็นเส้นก้างปลา(Sub-bone) ระดับของปัญหาสามารถแบ่งย่อยลงไปได้อีกถ้าปัญหานั้นยังมีสาเหตุที่เป็นองค์ประกอบย่อยไปอีกโดยทั่วไปมักจะมีการแบ่งระดับของสาเหตุย่อยไปมากที่สุด 4 -5 ระดับและเมื่อมีข้อมูลมากเพียงพอแล้ว แผนภูมิก็จะสมบูรณ์ส่งผลให้เห็นภาพขององค์กรทั้งหมดที่เป็นสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่เกิด (วันรัตน์ จันทกิจ, 2546)

3) แนวคิดด้านประชากรศาสตร์

ในแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันออกไป ทั้งลักษณะภายนอกที่บุคคลทั่วไปมองเห็น และลักษณะภายในจิตใจซึ่งไม่สามารถรู้ได้ เหล่านี้จึงทำให้มีอิทธิพลต่อความพอใจ ลักษณะทางประชากรศาสตร์จะขึ้นอยู่กับหลายด้าน ดังนั้นการศึกษาปัจจัยเหล่านั้นจะทำให้ทราบถึงลักษณะส่วนบุคคลได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งลักษณะประชากรศาสตร์ เพศ หรือความแตกต่างระหว่างเพศ เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญ อายุ ผลิตภัณฑ์จะตอบสนองความต้องการกับกลุ่มลูกค้าที่อายุที่ต่างกัน การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีทัศคติ ค่านิคม ความคิดและพฤติกรรมที่ต่างกัน สถานะทางสังคม คือรายได้ และสถานภาพทางสังคม ที่ทำให้เกิดความแตกต่างกันระหว่างบุคคลในเรื่องประสบการณ์ ทัศนคติ หรือเป้าหมายในการดำรงชีวิตที่ต่างกัน (รัตติกรณ์ จงวิศาล, 2560)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุนันทา พรมมาศ (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปริมาณการปล่อยสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อปริมาณสินเชื่อรวมในทิศทางเดียวกัน และสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลูกค้ารายใหญ่ชั้นดี ซึ่งไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติและปริมาณเงินฝากรวม ซึ่งมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ99

ลลิตา บุดดา (2559) ศึกษาเรื่องหนี้ภาคครัวเรือนกับวัฏจักรธุรกิจไทย พบว่าระดับหนี้ครัวเรือนในปี 2558 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ81.57 ต่อGDP โดยความสัมพันธ์ระหว่างหนี้ครัวเรือนกับการเติบโตทางเศรษฐกิจพบว่าในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำหนี้ครัวเรือนเพิ่มขึ้นเป็นการกู้เพื่อรักษาระดับการบริโภคในระดับที่เคยเป็น แต่ในช่วงที่เศรษฐกิจเติบโตสูงครัวเรือนจะก่อหนี้สำหรับการลงทุนและการบริโภคที่คงทน

ศศิวิมล เจริญการค้า (2562) ศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มยอดบัตรเครดิตของธนาคารออมสินสังกัดเขตราชวัตร พบว่าปัญหามาจากปัจจัยสามประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ แนวทางแก้ปัญหาคือเพิ่มการออกบูธประชาสัมพันธ์ตามหน่วยงานและจัดกิจกรรมโดยมีของแจกให้กับลูกค้าและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ จูงใจพนักงานโดยให้ค่าตอบแทนเพิ่มหรือรางวัลสำหรับพนักงานขายดีเด่น

พัชรีภรณ์ เจริญสุข (2563) ศึกษาเรื่อง การศึกษาส่วนประสมทางการตลาด สำหรับธุรกิจ (7P's) เพื่อสร้างการรับรู้คุณค่า ตราสินค้าทรัพย์สินรอการขาย (NPAs) ของบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์จำกัด (มหาชน) (BAM) พบว่ามี สาเหตุหลัก 3 ปัจจัยที่ต้องปรับปรุง คือด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย(Place) และด้านราคา(Price) และแนวทางที่ใช้แก้ปัญหาคือ ประชาสัมพันธ์ด้านกิจการรมส่งเสริมการตลาดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

อัฐวุฒิ ฉายาวงษ์ (2563) ศึกษาเรื่อง การศึกษาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาของลูกค้าเงินกู้เกษตรกรที่ไม่สามารถส่งชำระเงินกู้ได้ตามกำหนด ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาสระบุรี พบว่า ลูกค้าไม่มีความรู้ในการปรับเปลี่ยนการผลิตทำให้ไม่อยากปรับเปลี่ยนและไม่มีเงินออมไว้ใช้ในยามฉุกเฉินเพียงพอ ในส่วนของการเกิดปัญหาลูกค้าคิดว่าพนักงานธนาคารคอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี ในส่วนของมาตรการช่วยเหลือธนาคารมีประสิทธิภาพแต่มาตรการออกมาช้า

วิธีการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง

1) กลุ่มตัวอย่างที่จะเลือกมาตอบแบบสอบถามและจำนวนที่จะตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการสินเชื่อทุกประเภท กับธนาคารออมสิน สาขาเดอะมอลล์งามวงศ์วาน จำนวนทั้งสิ้น 559 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 6 สิงหาคม 2564จากระบบสารสนเทศ) โดยใช้การคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane,1973) ใช้สูตร

สูตร $\mathbf{n} = \frac{N}{1+N(e)^2}$

= 250 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาสาเหตุและแนวทางแก้ไขจำนวนการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยที่ลดลงของ ธนาคารออมสิน สาขาเดอะมอลล์ งามวงศ์วาน ผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารสาขาในการศึกษา

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาใช้วิธีการทางสถิติ นำข้อมูลที่รวบรวมมาได้จากแบบสอบถามมาทำการคำนวณและวิเคราะห์ด้วย โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติดังนี้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) โดยการตรวจสอบข้อมูลและความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถาม แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ และนำผลที่ได้มานำเสนอในรูปแบบของแผนภูมิ และการบรรยายสถิติเชิงพรรณนา

- การวิเคราะห์ข้อมูลจากเครื่องมือแผนผังก้างปลา

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์จากแบบสอบถามที่ได้ มาแจกแจงเป็นเหตุและผล ที่ทำให้จำนวนสินเชื่อรายย่อยของสาขาลดลง เพื่อที่จะได้นำสาเหตุเหล่านั้นมากำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา กำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานที่เหมาะสมต่อไปได้จากการทำแผนผังก้างปลา

- การวิเคราะห์ข้อมูลจากเครื่องมือ SWOT analysis

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องมือ SWOT analysis โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอกของธนาคาร โดยเครื่องมือ SWOT analysis จะช่วยทำให้ผู้จัดการสาขาหรือพนักงานสินเชื่อที่เกี่ยวข้อง วางแผนกำหนดจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ที่มีผลต่อการดำเนินงานของธนาคารเพื่อมากำหนด เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาต่อไปได้

2) การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

ผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องในธนาคารออมสินสาขา เดอะมอลล์งามวงศ์วาน ได้แก่ ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อ แล้วนำผลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ทั้งหมดมาสรุปและนำไปวิเคราะห์

ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสาเหตุและแนวทางแก้ไขจำนวนการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยที่ลดลง ของ ธนาคารออมสิน สาขาเดอะมอลล์งามวงศ์วาน เรียนมาเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาที่จำนวนการใช้บริการลดลง ต่อไปนี้ผู้ศึกษา ใช้แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารสาขา จำนวน 2 คน และแบบสอบถาม Online จำนวน 250 คน โดย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป และปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่เลือกใช้บริการสินเชื่อรายย่อยของธนาคารออมสิน สาขาเดอะมอลล์ งามวงศ์วาน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผลการศึกษาเรื่อง การศึกษาสาเหตุและแนวทางแก้ไขจำนวนการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยที่ลดลงของธนาคารออมสิน สาขาเดอะมอลล์งามวงศ์วาน สรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปและปัจจัยส่วนบุคคล	**จำนวน** (คน)	**ร้อยละ**
1. เพศหญิง	140	56.00
2.อายุระหว่าง 30 – 39 ปี	164	64.40
3.สถานภาพโสด	133	53.20
4.ระดับการศึกษาปริญญาตรี	126	50.40
5.มีรายได้ 14,001 – 21,000 บาท	95	38.00
6.อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	123	49.00
7..เคยได้รับอนุมัติสินเชื่อรายย่อย	178	71.20
8.ได้รับอนุมัติสินเชื่อสินเชื่อชีวิตสุขสันต์ (สลากค้ำประกัน)	69	27.60
9.ได้รับวงเงินอนุมัติสินเชื่อสินเชื่อวงเงิน 100,001 – 200,000 บาท	69	37.60
10..ปัจจัยสำคัญ ของคำขอกู้ที่ไม่ผ่านการอนุมัติ คือมีภาระค่าใช้จ่ายครอบครัวสูงและมีภาระผ่อนชำระหลายธนาคาร	93	37.20

ตารางที่ 2 ด้านปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรายย่อย

ปัจจัยภายนอก	$\overline{X}$	S.D.
1.เลือกใช้บริการเพราะชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ	4.21	0.75
2.ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเนื่องจากมีความสอดคล้องกับทัศนคติและวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อ	4.19	0.77
3.หน่วยงาน มีข้อตกลง MOU กับธนาคาร	3.12	1.52
4.การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ	3.91	0.80
5.ตำแหน่งที่ตั้งสาขา และเวลาในการเปิดทำการ สะดวกต่อการใช้บริการ	4.11	0.79
เฉลี่ย	3.91	0.93

โดยรวมปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรายย่อย อยู่ในระดับ“มาก” ที่ ($\overline{X}$ =3.906) โดยแบ่งเป็นหลายด้าน ดังนี้

1.เลือกใช้บริการเพราะชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ ($\overline{X}$ =4.212)

2.ใช้บริการสินเชื่อของธนาคารเนื่องจากมีความสอดคล้องกับทัศนคติและวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อ ($\overline{X}$ = 4.188)

3.หน่วยงาน มีข้อตกลง MOU กับธนาคารออมสินสาขาเดอะมอลล์ งามวงศ์วาน ($\overline{X}$ =3.116)

4.การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ($\overline{X}$ =3.908)

5.ตำแหน่งที่ตั้งสาขา และเวลาในการเปิดทำการ สะดวกต่อการใช้บริการ ($\overline{X}$ =4.108)

ตารางที่ 3 ด้านปัจจัยภายในที่มีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยที่ลดลง

ปัจจัยภายใน	$\overline{X}$	S.D.
1.อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียม	4.11	0.79
2.วงเงินอนุมัติสินเชื่อและระยะเวลาผ่อนชำระเหมาะสม	4.20	0.78
3.ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ	4.06	0.84
4.พนักงานธนาคารให้คำแนะนำและคำปรึกษาการใช้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและเข้าใจง่าย	4.19	0.78
5.การเข้าถึงสินเชื่อที่ได้รับการผ่อนปรนและช่วยเหลือตามนโยบายภาครัฐ	4.16	0.80
เฉลี่ย	4.14	0.80

โดยรวมปัจจัยภายในที่มีมีผลต่อการใช้บริการสินเชื่อรายย่อย อยู่ในระดับ“มาก” ที่ ($\overline{X}$ =4.144) โดยแบ่งเป็นหลายด้าน ดังนี้

1.อัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียม ($\overline{X}$ =4.108)

2.วงเงินอนุมัติสินเชื่อและระยะเวลาผ่อนชำระเหมาะสม ($\overline{X}$ =4.204)

3.ระยะเวลาในการพิจารณาสินเชื่อ ($\overline{X}$ =4.060)

4.พนักงานธนาคารให้คำแนะนำและคำปรึกษาการใช้บริการได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและเข้าใจง่าย ($\overline{X}$ =4.188)

5.การเข้าถึงสินเชื่อที่ได้รับการผ่อนปรนและช่วยเหลือตามนโยบายภาครัฐ ($\overline{X}$ =4.160)

ตารางที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม เสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยของธนาคารออมสิน สาขาเดอะมอลล์งามวงศ์วาน ซึ่งจากแบบสอบถามมีผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	1.อาจเป็นสถานการณ์Covid-19 ทำให้จำกัดเวลาเปิดทำการของธนาคาร และการปิดบริการ ทำให้ไม่สะดวกในการใช้บริการ ทั้งการเปิดจำหน่ายสลากออมสินมีเงื่อนไขมากขึ้น จึงไม่สะดวกในการซื้อผลิตภัณฑ์
	2.อยากให้เห็นใจในการปล่อยสินเชื่อต่อมีที่เป็นพ่อค้าแม่ค้าที่ไม่เอกสารอะไร เพียงแต่หาเช้ากินค่ำอยากให้มีนโยบายช่วยเหลือในการปล่อยกู้ตรงนี้ให้เยอะขึ้น
	3.สถานที่ให้บริการมีพื้นที่คับแคบ
	4.เนื่องจากสถานการณ์Covid- 19 ลูกค้าบางรายไม่มีรายได้ ทำให้ยื่นสินเชื่อไม่ผ่านเกณฑ์ธนาคาร เป็นอีก 1 สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าลดลง
	5.ควรแจ้งสาเหตุที่ไม่สามารถอนุมัติสินเชื่อได้เพราะอะไร เนื่องจากบางสาเหตุลูกค้าไม่สามารถหาวิธีมาหักล้างเพื่อของอนุมัติสินเชื่อครั้งต่อไป
	6.อยากรวมหนี้ไว้ที่เดียว

ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหาร 2 ท่าน ได้ข้อสรุปดังนี้

1.จากประสบการณ์ทำงานของท่านมองว่า สาเหตุของจำนวนการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยลดลงเกิดจากสาเหตุใด?

- การระบาดของไวรัส Covid-19 ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการลดลงจากเดิมมาก โดยเฉพาะห้างสรรพสินค้า (สาขาเป็นพื้นที่สีแดง) 2.ลูกค้ากลุ่มอาชีพอิสระ พ่อค้า แม่ค้า ลูกจ้างร้าน ตลาดโดนประกาศปิดพื้นที่ ทำให้ไม่สามารถแสดงรายได้ในการยื่นกู้ สาขาไปตรวจร้านค้าไม่ได้

- เนื่องจากลูกค้าโดยส่วนใหญ่เป็น ร้านค้า ผู้ประกอบการอิสระ ในสถานการณ์การแพร่ระบาด (Covid-19) บางกิจการไม่สามารถเปิดให้บริการได้ ส่งผลให้กิจการไม่มีรายได้มาแสดง หรือ ลูกค้าบางรายรายได้ลดลง ทำให้ยื่นสินเชื่อไม่ผ่านเกณฑ์ธนาคารเป็นอีก 1 สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าลดลง

2. ท่านมีแนวทางการแก้ปัญหาอย่างไร ในการเพิ่มจำนวนการใช้บริการสินเชื่อรายย่อย?

- ในช่วงกิจกรรมการขายสลากออมสิน สาขาจัดทำใบแทรกแนะนำการใช้สลากออมสินในการค้ำประกันการกู้เงิน(สินเชื่อสุขสันต์)เพื่อให้ลูกค้าทราบสิทธิการใช้หลักประกัน

- แนะนำลูกค้าที่มาเปิดบัญชีให้สมัครApplication Mymo เพื่อสะดวกในการยื่นขอสินเชื่อผ่านระบบ Online (ระบบจะนับผลงานสินเชื่อให้สาขาเจ้าของบัญชีที่ลูกค้าที่สมัครMymo)

3. ท่านคิดว่าคู่แข่งขัน มีส่วนสำคัญ ที่ทำให้จำนวนการใช้บริการสินเชื่อรายย่อย ของธนาคารออมสิน สาขาเดอะมอลล์งาม วงศ์วานมีจำนวน ลดลง หรือไม่?

- มีส่วนสำคัญ

4. ท่านคิดว่า นโยบายสินเชื่อ ที่มีมาตรการออกมาเพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ Covid-19 โดยการสนับสนุนจากภาครัฐ จะทำให้ประชาชนสนใจบริการสินเชื่อของธนาคารออมสิน สาขาเดอะมอลล์ งามวงศ์วาน มากขึ้นหรือไม่?

- ลูกค้าให้ความสนใจเป็นอย่างมาก เห็นได้จากปริมาณลูกค้าที่เข้ามาขอเปิดบัญชีเงินฝากเพื่อจุดประสงค์ยื่นขอสินเชื่อผ่านระบบ Online เพราะไม่ต้องใช้หลักประกัน ได้แก่ สินเชื่อเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับอาชีพอิสระ/อาชีพประจำ(Covid-19) วงเงินตั้งแต่ 10,000 – 50,000 บาท

- ลูกค้าสนใจมาก โดยเฉพาะสินเชื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ที่รายได้ลดลงแต่ยังเปิดกิจการอยู่ ธนาคารได้มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อช่วยลดผลกระทบการสถานการณ์ Covid-19 โดยไม่ต้องใช้หลักประกัน วงเงินสูงสุดไม่เกิน 100,000บาท

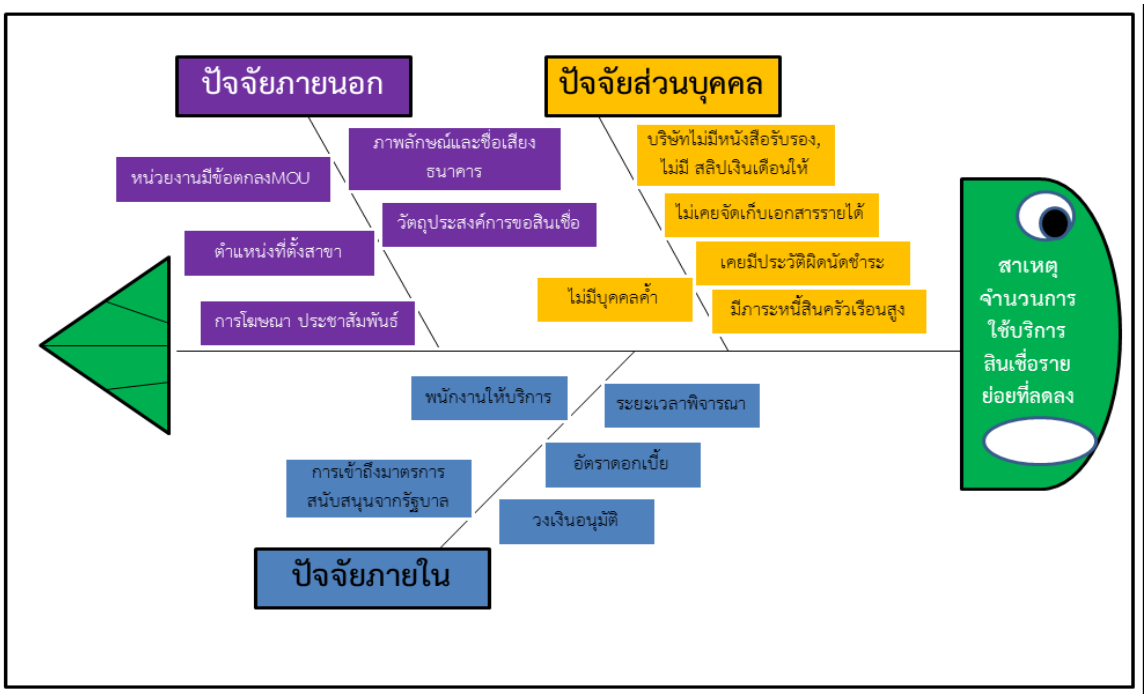
การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

การนำผลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์เป็นแผงผังก้างปลาเพื่อแสดงถึงสาเหตุหลักและสาเหตุย่อย พบว่าสาเหตุในการเกิดมี 3 สาเหตุหลัก

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ มีภาระหนี้ครัวเรือนสูง ไม่มีบุคคลค้ำประกัน เคยมีประวัติผิดนัดชำระ ไม่เคยจัดเก็บเอกสารรายได้ และบริษัทไม่มีหนังสือรับรอง สลิปเงินเดือน

2. ปัจจัยภายใน ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ วงเงินกู้ การเข้าถึงการสนับสนุนจากรัฐบาล ระยะเวลาพิจารณาสินเชื่อ

3. ปัจจัยภายนอก ได้แก่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ตำแหน่งที่ตั้งของสาขา หน่วยงานมีข้อตกลงสินเชื่อ MOU



รูปที่ 3 แผนภูมิก้างปลาการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุของปัญหามาจาก ปัจจัยจากตัวบุคคล คือ มีภาระค่าใช้จ่ายครัวเรือนสูง และเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ลูกค้าบางรายไม่มีรายได้ ทำให้ยื่นสินเชื่อไม่ผ่านเกณฑ์ธนาคารเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าลดลง ทั้งนี้ธนาคารออมสิน สาขาเดอะมอลล์งามวงศ์วาน ยังมีฐานลูกค้ากลุ่มเงินฝากที่มีความสามารถ มีคุณสมบัติหลักเกณฑ์ในเรื่องของ หลักประกัน สลากออมสิน รวมถึงฐานลูกค้ารายย่อยใหม่ จะเป็นฐานการการตลาดของธนาคารออมสิน สาขาเดอะมอลล์งามวงศ์วาน จะมีการประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ใช้บริการทราบรายละเอียดของผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อย แนะนำผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยให้ลูกค้ารับรู้ได้ว่า ผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยมีความน่าสนใจอย่างไร ลูกค้าได้ประโยชน์อย่างไรบ้าง สามารถแนะนำและเปรียบเทียบสินเชื่อของธนาคารว่าดีกว่าสินเชื่อของธนาคารคู่แข่งอย่างไรให้ลูกค้าได้ทราบ เพื่อเป็นการดึงดูดเพิ่มความสนใจให้ลูกค้า และกระตุ้นให้ลูกค้าสนใจที่อยากจะใช้บริการผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาสาเหตุจำนวนการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยที่ลดลง การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ มีสาเหตุมาจากจำนวนการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยที่ลดลง ของธนาคารออมสินสาขาเดอะมอลล์งามวงศ์วานซึ่งส่งผลต่อจำนวน KPI ที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 ตัวอย่าง และสัมภาษณ์ผู้บริหารของสาขาอีก 2 ท่าน ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุสำคัญของปัญหา

มาจาก ปัจจัยจากตัวบุคคล คือ มีภาระค่าใช้จ่ายครัวเรือนสูง และเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ลูกค้าบางรายไม่มีรายได้ ทำให้ยื่นสินเชื่อไม่ผ่านเกณฑ์ธนาคารเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าลดลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลลิตา บุดดา (2559) ศึกษาเรื่องหนี้ภาคครัวเรือนกับวัฏจักรธุรกิจไทย และของ ศศิวิมล เจริญการค้า (2562) ศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มยอดบัตรเครดิตของธนาคารออมสินสังกัดเขตราชวัตร และของ อัฐวุฒิ ฉายาวงษ์ (2563) ศึกษาเรื่อง การศึกษาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาของลูกค้าเงินกู้เกษตรกรที่ไม่สามารถส่งชำระเงินกู้ได้ตามกำหนด ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาสระบุรี และของสุนันทา พรมมาศ(2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปริมาณการปล่อยสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์

วัตถุประสงค์ที่ 2 นำเสนอแนวทางในการแก้ปัญหาจำนวนการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยที่ลดลง

ทางเลือกที่ 1 แนวทางแก้ไขปัญหาโดยการ จัดประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยให้มากขึ้น ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จัดประชาสัมพันธ์ เน้นเชิงรุก เน้นการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ของธนาคารโดยตอบสนองนโยบายรัฐในการช่วยเหลือประชาชนฐานรากมุ่งเน้นให้ประชาชนฐานรากเข้าถึงเงินกู้หรือเงินทุนในระบบโดยการออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำไม่ต้องใช้บุคคลค้ำประกัน Clean Loan เพื่อช่วยเหลือประชาชนฐานรากนี้มาโดยตลอดยิ่งในช่วงสถานการณ์ไวรัส Covid-19 แต่เมื่อมีผลิตภัณฑ์สินเชื่อสินดังกล่าวออกสู่ตลาด พนักงานสาขาต้องประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร รายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยนี้ให้กับผู้ใช้บริการให้ทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าทั้งนอกและในสาขา ทั้งลูกค้าเดิมและลูกค้าใหม่ ควรเน้นออกตลาดเชิงรุกเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย ยกตัวอย่างเช่น กลุ่มเป้าหมายที่มีรายได้ประจำไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของภาครัฐหรือหน่วยงานภาคเอกชน ออกตลาดเชิงรุกตามหน่วยงานเพื่อประชาสัมพันธ์สินเชื่อ และให้บริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินเชื่อ กรณีหน่วยงานไหนที่มีลูกค้าสนใจผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อย พนักงานสาขาสามารถเข้าไปบริการรับเอกสารคำขอกู้ โดยที่ลูกค้าไม่ต้องมาส่งเอกสารที่สาขาเองเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น ส่วนกลุ่มเป้าผู้ประกอบการรายย่อย เช่น พ่อค้า แม่ค้า หรือผู้ประกอบการธุรกิจส่วนตัว พนักงานสาขาจะต้องออกประชาสัมพันธ์เชิงรุก เช่น ออกประชาสัมพันธ์สินเชื่อรายย่อยเพื่อผู้ประกอบการตามตลาดต่าง ๆ เพื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษา โดยผู้ใช้บริการอาจจอยากทราบข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยแต่ไม่มีเวลาเข้าไปสอบถามในสาขา

ทางเลือกที่ 2 แนวทางแก้ไขปัญหา โดยการพัฒนาศักยภาพพนักงานสาขาเป็น ให้ความสำคัญกับการจัดอบรมพนักงานสินเชื่ออย่างสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นการอบรมส่งเสริมการขาย เพื่อที่จะได้ทำความเข้าใจในรายละเอียดของตัวผลิตภัณฑ์สินเชื่อนั้น ๆ ทั้งเจ้าหน้าที่ทางด้านเงินฝาก และทางด้านสินเชื่อ เน้นการส่งต่อลูกค้า การอบรมวิธีการขาย วิธีการหรือเทคนิคการพูดอย่างไรให้ลูกค้าคล้อยตามและเชื่อถือได้ เพื่อเพิ่มความสามารถในการขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานสาขาเพื่อให้พนักงานทราบว่าจำต้องทำวิธีไหนถึงจะสามารถปิดการขายผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยและสินเชื่ออื่น ๆ ให้เร็วที่สุดและมีประสิทธิภาพมากที่สุด พนักงานสาขาต้องรู้ข้อมูลของผลิตภัณฑ์สินเชื่อนั้น ๆ อย่างรู้จริง และสามารถตอบคำถามของผู้ใช้บริการได้หากมีข้อสงสัย มีการอบรมสอนการใช้ระบบงานสินเชื่อ เพื่อให้พนักงาน

สามารถทำงานได้เต็มศักยภาพ ส่งผลให้หลังจากที่รับเอกสารจากลูกค้าแล้วพนักงานสาขาสามารถทำการวิเคราะห์ และพิจารณาอนุมัติสินเชื่อได้ในระยะเวลารวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การสอนงานให้ไปในทางเดียวกันนั้นจะส่งผลให้พนักงานสินเชื่อทุกคนสามารถทำงานแทนกันได้ ทั้งนี้สาขาอาจจะมีวิธีจูงใจให้กับพนักงานสาขาที่สามารถทำผลงานได้สูงสุด เพื่อที่จะเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานทำงานได้เต็มที่และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ทางเลือกที่ 3 แนวทางแก้ปัญหาโดยการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย หรือช่องทางการติดต่อสื่อสารให้ความสำคัญการประชาสัมพันธ์สินเชื่อ โดยใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร และสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ จากเดิมเมื่อลูกค้าต้องการสอบถามผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารลูกค้าจะต้องเดินทางเพื่อเข้ามาสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่สาขาเองหรือโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเท่านั้น สาขาควรเพิ่มช่องทางใหม่ในการติดต่อกับลูกค้า เช่น ผ่านทางช่องทาง Line Official, เพจ Facebook เป็นต้น ช่องทางการติดต่อกับลูกค้าด้วยวิธีออนไลน์นี้ สามารถอำนวยความสะดวกในการบริการลูกค้าได้ ทำให้ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลามาที่สาขาเอง

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษาหาสาเหตุที่เกี่ยวข้องและแนวทางแก้ไขจำนวนการใช้บริการสินเชื่อรายย่อยที่ลดลงของ ธนาคารออมสิน สาขาเดอะมอลล์งามวงศ์วาน และเพื่อนำมาวางแผนเพื่อสนับสนุนยอดสินเชื่อรายย่อยให้เป็นไปตามเป้าหมายของสาขา ได้แก่ ทางเลือกที่ 1 ประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อย ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาเดอะมอลล์ งามวงศ์วาน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเงินฝาก และทางด้านสินเชื่อถือว่ามีจำนวนมากพอสมควร และผู้ใช้บริการส่วนมากมีหลักประกันที่ดี ตรงตามหลักเกณฑ์ที่จะกู้และมีรายได้เพียงพอ มีความสามารถในการชำระเงินงวดได้ สาเหตุที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ คือเป็นธนาคารของรัฐบาลมีความน่าเชื่อถือและอยู่ในห้างสรรพสินค้าที่เปิดให้บริการทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ หากพนักงานประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยให้ผู้ใช้บริการได้ทราบและมีความเข้าใจมากขึ้นจะช่วยผู้ใช้บริการมีความสนใจอยากใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อย และทำให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับโปรโมชั่นพิเศษเมื่อใช้บริการสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขา รวมทั้งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการเงินฝากของธนาคารออมสินสาขา มีความมั่นใจในการเลือกใช้บริการอยู่แล้ว เมื่อพนักงานสาขาแนะนำผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยแล้วจะช่วยให้ง่ายต่อการเลือกใช้บริการผลิตภัณฑ์สินเชื่อรายย่อยของธนาคาร และต้องมุ่งเน้นให้พนักงานสาขาออกประชาสัมพันธ์ทั้งภายนอกสาขาและภายในสาขาอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากบางครั้งธนาคารออมสินมีการออกผลิตภัณฑ์สินเชื่อใหม่ออกสู่ตลาด แต่ผู้ใช้บริการไม่มีเวลาเข้ามาใช้บริการที่สาขาจึงไม่ทราบข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือโปรโมชั่นใหม่ ๆ ที่ธนาคารออมสินจัดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายมากขึ้น จึงควรที่จะให้พนักงานสาขาออกประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์สินเชื่อให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างสม่ำเสมอ และต้องมีการติดตามผลงานหลังจากการออกประชาสัมพันธ์ว่าได้ผลตอบรับเป็นอย่างไร ดีหรือไม่ ผลการดำเนินงานเป็นไปตามที่ตั้งเป้าหมายไว้หรือไม่ มีปัญหาจากการออกประชาสัมพันธ์หรือไม่

บรรณานุกรม

หน่วยวิเคราะห์เศรษฐกิจภาคการค้า ส่วนเศรษฐกิจรายสาขาศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน. (2563). *แนวโน้มสินเชื่อและคุณภาพหนี้ของปี 2563*. กรุงเทพฯ : ธนาคารออมสิน.

ลลิตา บุดดา. (2559). *หนี้ภาคครัวเรือนกับวัฏจักรธุรกิจไทย.* (การค้นคว้าอิสระ). สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาลัยธรรมศาสตร์.

อัญชลี อัครชาญชยา. (2562). *แนวทางการเพิ่มยอดสินเชื่อธนาคารประชาชนของธนาคารออมสินสาขาท่าแพจังหวัดเชียงใหม่***.** (การค้นคว้าอิสระ). สาขาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

อัฐวุฒิ ฉายาวงษ์. (2563). *การศึกษาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขปัญหาของลูกค้าเงินกู้เกษตรกร ที่ไม่สามารถส่งชำระเงินกู้ได้ตามกำหนด ของธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร สาขา สระบุรี*. (การค้นคว้าอิสระ). สาขาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

คุณลักษณะผลิตภัณฑ์เบียร์ลาเกอร์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

Attributes Affecting the Consumers' Purchasing Decision on Lager Beer in Bangkok

นพวรรณ เฉลิมไพศาลสุข[1] จักรกฤษณ์ พจนศิลป์[2] และศานิต เก้าเอี้ยน[3]

Noppawan Chaleampaisansuk[1] Chakrit Potchanasin[2] and Sanit Kao-ien[3]

นิสิตบัณฑิตศึกษา[1], อาจารย์[2,3]

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

E-mail: noppawanncha@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ได้แก่ (1) ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมของผู้บริโภคลาเกอร์เบียร์ในเขตกรุงเทพมหานคร (2) วิเคราะห์คุณลักษณะผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทลาเกอร์เบียร์ที่ผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการวิเคราะห์งานวิจัยนี้ประยุกต์การวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม (Conjoint Analysis) และใช้ข้อมูลปฐมภูมิที่เก็บรวบรวมจากการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 400 ตัวอย่างที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไปและเคยดื่มเบียร์ลาเกอร์ในช่วงระยะเวลา 1 มกราคม 2564 - 31 ธันวาคม 2564 ผลการศึกษา พบว่า (1) ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 31 ปี ประกอบอาชีพพนักงานเอกชน รายได้เฉลี่ย 27,157 บาทต่อเดือน มีความถี่ในการเลือกซื้อ 4 ครั้งต่อเดือน และมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 334.85 บาทต่อครั้ง (2) คุณลักษณะที่ผู้บริโภคโดยทั่วไปให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ระดับความเข้มข้นแอลกอฮอล์ *Alcohol By Volume (ABV)* ของเบียร์ที่ระดับปานกลาง 5-6.99% รองลงมาคือ ด้านขนาด 620 มล. ชนิดขวดแก้ว ผสมกลิ่นผลไม้ในระดับราคา 65 บาท ตามลำดับ งานวิจัยนี้เสนอแนะว่า ผู้ประกอบการควรวางกลยุทธ์การตลาดดังต่อไปนี้ ผู้ประกอบการควรเพิ่มระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ให้อยู่ที่ระดับปานกลาง 5-6.99% เนื่องจากผู้บริโภคให้ความสำคัญกับปัจจัยดังกล่าวมากที่สุด ส่วนด้านกลิ่นควรมีการเพิ่มกลิ่นผลไม้เพื่อให้ผู้บริโภคได้สัมผัสถึงความมสดชื่นและความแปลกใหม่เมื่อบริโภคผลิตภัณฑ์เบียร์ ส่วนด้านขนาดควรอยู่ที่ 620 มล. เป็นบรรจุภัณฑ์ชนิดขวดแก้วในระดับราคา 65 บาท

คำสำคัญ: ลาเกอร์เบียร์ การวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม การวิเคราะห์คุณลักษณะผลิตภัณฑ์

Abstract

This paper had two main objectives. (1) objective was to study the characteristics and behavior of consumer on lager beer of Bangkok. The second objective was to analyze attributes that affected consumers purchasing decision on lager beer products. (2) analyze, the research had applied conjoint analysis and used primary data collected by interviewing

through structured questionnaires from 400 samples who were over 20 years old and had already experienced with lager beer at January 1, 2021 to December 31, 2021. (1) The results showed that most consumers are male, average age 31 years old, working as private company employee, the consumer buy the lager beer averagely 4 times per month with approximately 683.88 baht per time. (2) The results showed that the consumers gave the most importance on alcohol by volume 5-6.99%. Following by its size on 620 ml. type bottle glass, fruit aroma and 65 baht price, respectively. This research suggested that the entrepreneurs should make the marketing strategy as follows: The entrepreneurs should give importance on alcohol by volume 5-6.99 %. Also, the entrepreneurs should develop the product with fruit aroma to feel fresh. In addition, the product should come with 620 ml size in glass bottle and its price should set at 65 Baht.

Keywords: Lager beer, Conjoint analysis, Analyze attributes

บทนำ

ในปี 2563 พบว่าตลาดเครื่องดื่มในประเทศไทยมีมูลค่าตลาดอยู่ที่ 445,000 ล้านบาท ลดลงกว่าปีที่ผ่านมาเพียงร้อยละ 3 โดยตลาดเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์มีรายได้เติบโตกว่าปีที่ผ่านมาอยู่ร้อยละ 0.6 แต่ตลาดเครื่องดื่มแอลกอฮอล์กลับมีรายได้ลดลงกว่าปีที่ผ่านมาถึงร้อยละ 8.3 ทำให้มูลค่าตลาดของอุตสาหกรรมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์มีแนวโน้มลดลง ในปี 2562 ก่อนเกิดวิกฤติโควิด-19 มีมูลค่าตลาดอยู่ที่ 180,000 ล้านบาทแต่หลังจากเกิดวิกฤติโควิด-19 มูลค่าตลาดปี 2563 อยู่ที่ 167,000 ล้านบาทเมื่อเทียบจากปีก่อนลดลงถึง 13,000 ล้านบาทหรือคิดเป็น 7.2%

โดยผลการสำรวจมูลค่าทางการตลาดของ เอซี นีลเส็น ไทยแลนด์ (2563) ในตลาดเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์พบว่าอัตราการเติบโตของเบียร์ยังคงอยู่ในระดับที่คงที่ซึ่งยี่ห้อเบียร์ที่มีมูลค่าในตลาดและเป็นที่นิยมมากที่สุด คือ“ลีโอ” ซึ่งสร้างส่วนแบ่งในตลาดกว่า 50% ของตลาดเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์ทำให้ยอดขายของ “ลีโอ” ในปี พ.ศ. 2564 มีมูลค่า 98,223 ล้านบาท เบียร์ช้างตามมาเป็นอันดับ 2 ด้วยส่วนแบ่งทางการตลาดที่ 34% และอันดับ 3 คือ เบียร์สิงห์ที่ส่วนแบ่งทางการตลาด 10% จากสัดส่วนทางการตลาดดังกล่าวจะเห็นได้ว่าตลาดเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์นั้นมีแนวโน้มทางการแข่งขันค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับอัตราการเติบโตของตลาดเบียร์ในประเทศไทยที่มีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่องแต่การเติบโตของมูลค่ายอดขายในตลาดเบียร์ปัจจุบันมีแนวโน้มลดลง

จากการสำรวจตลาดในปัจจุบัน พบว่า เบียร์มีหลากหลายชนิดแต่ที่เป็นที่นิยมและเป็นที่สนใจของผู้บริโภคคือ เบียร์ลาเกอร์ซึ่งเมื่อพิจารณาในด้านของบรรจุภัณฑ์จากการสำรวจตลาด พบว่า บรรจุภัณฑ์แบบขวดแก้ว เป็นบรรจุภัณฑ์ที่นิยมใช้ในปัจจุบัน เนื่องจากราคาถูก หาซื้อได้ง่าย ส่วนบรรจุภัณฑ์อีกรูปแบบหนึ่งคือ

กระป๋อง บรรจุภัณฑ์นี้ก็เป็นที่นิยมเช่นกัน เนื่องจากมีรูปลักษณ์ภายนอกน่าสนใจ และสะดวกในการจัดจำหน่าย ในส่วนบรรจุภัณฑ์แบบขวดอลูมิเนียมในปัจจุบันยังไม่เป็นที่นิยมนำมาใช้กับผลิตภัณฑ์ประเภทเบียร์ เนื่องจากมีความซับซ้อนในการบรรจุ แต่บรรจุภัณฑ์แบบขวดอลูมิเนียมนี้มีคุณสมบัติที่ดีกว่า ทั้งเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ให้สดใหม่และบรรจุภัณฑ์แข็งแรง เป็นต้น บรรจุภัณฑ์นี้จึงเป็นบรรจุภัณฑ์ที่น่าสนใจที่สามารถใช้เป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ประเภทเบียร์นำไปปรับใช้ให้เหมาะสม ส่วนในด้านปริมาณแอลกอฮอล์ของตัวผลิตภัณฑ์นั้นส่วนใหญ่เฉลี่ยจะอยู่ระดับ 5% โดยผลิตภัณฑ์ในตลาดมีทั้งปริมาณแอลกอฮอล์ระดับอ่อน (Light) 0 – 5% และปริมาณแอลกอฮอล์ระดับเข้มข้น (Strong) มากกว่า 5%

โดยคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์เบียร์ลาเกอร์ที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญในการเลือกซื้อได้แก่ ราคา ปริมาณแอลกอฮอล์ บรรจุภัณฑ์ เป็นต้น ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อผลิตภัณฑ์เบียร์ลาเกอร์ ในปัจจุบันมีเบียร์วางขายตามท้องตลาดเป็นจำนวนมากโดยส่วนใหญ่ผู้ประกอบการมักเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะต่าง ๆ เองโดยไม่ทราบแน่ชัดถึงความสำคัญของคุณลักษณะที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค เช่น ผลิตภัณฑ์ลีโอที่มีส่วนแบ่งทางการตลาดมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 แต่ถึงอย่างนั้นทางผู้ประกอบการเองก็มีความต้องการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดให้เพิ่มขึ้นจากที่เป็นอยู่จึงมีการออกผลิตภัณฑ์เบียร์ลาเกอร์ในรูปแบบใหม่ แต่ถึงกระนั้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่จะตอบสนองกับความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสมยังเป็นเรื่องที่ไม่สามารถทำได้ง่ายนัก

จากปัญหาดังกล่าวการศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคและวิเคราะห์ถึงคุณลักษณะที่สำคัญต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ทำให้ทราบถึงคุณลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์เบียร์ลาเกอร์ที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญและพึงพอใจในคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์เบียร์ลาเกอร์ นอกจากนี้ได้ใช้การวิเคราะห์การแบ่งกลุ่มผู้บริโภคเพื่อพิจารณาในด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการซื้อและการบริโภค จากผลการศึกษาในครั้งนี้จะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์แอลกอฮอล์ประเภทเบียร์ลาเกอร์และผู้ที่สนใจในธุรกิจกลุ่มนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมของผู้บริโภคเบียร์ลาเกอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อวิเคราะห์คุณลักษณะผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์ลาเกอร์ที่ผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาคุณลักษณะผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์ลาเกอร์ที่ผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาเฉพาะผลิตภัณฑ์เบียร์ลาเกอร์ ครอบคลุมประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครที่อายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปและบริโภคเบียร์ลาเกอร์ในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 - 31 ธันวาคม 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าได้รับ

เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสมในธุรกิจเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทลาเกอร์เบียร์

การตรวจเอกสาร

แนวคิดการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม

แนวคิดพื้นฐานของการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม (Conjoint Analysis) มาจากทฤษฎีอุปสงค์ของ Lancaster ซึ่งกล่าวว่าอรรถประโยชน์จากการบริโภคสินค้าของผู้บริโภคไม่ได้มาจากตัวสินค้าโดยตรง แต่ได้มาจากความพึงพอใจในคุณลักษณะต่าง ๆ ของตัวสินค้า (Lancaster, 1971 อ้างใน วรรณวิษา ศรีรัตนะ, 2552)

Conjoint Analysis คือ การอธิบายคุณลักษณะที่ผู้บริโภคต้องการสินค้าและบริการ (Hauser and Roe, 2002) โดยการศึกษา Conjoint Analysis จะใช้ในการวิเคราะห์อรรถประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้บริโภคจะได้รับจากคุณลักษณะต่าง ๆ ซึ่งจุดประสงค์ในการศึกษา คือเพื่อให้ทราบถึงความพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อคุณลักษณะของสินค้าและบริการ รวมทั้งเป็นข้อมูลในการปรับปรุงสินค้าและบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค Conjoint analysis (CA) นั้นเป็น multivariate technique ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทดลองทางวิทยาศาสตร์ (Hair et al, 2006) ได้กล่าวว่า CA ใช้ทำความเข้าใจว่าผู้บริโภคจะมีการตอบสนองต่อความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการในรูปแบบต่าง ๆ อย่างไรบ้างโดยสมการพื้นฐานจะมีลักษณะดังสมการที่ 1 ดังนี้

$$Yi = a + \beta 1X1 + \beta 2X2 + \beta 3X3 + \cdots + \beta nXn + e \quad (1)$$

Yi คือ ค่าความพอใจรวมที่ผู้บริโภคให้กับสินค้าข้อมูลอาจเป็นแบบ metric (interval or ratio scale) หรือ non-metric (nominal or ordinal scale)

a คือ ค่าคงที่

βi คือ ค่าสัมประสิทธิ์ที่บอกถึงความผันผวนของค่าความพึงพอใจในคุณลักษณะนั้น ๆ

Xi คือ ค่าความพึงพอใจที่ผู้บริโภคให้แก่คุณลักษณะที่ i มีลักษณะเป็น non-metric variable

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน (error term)

วิธีดำเนินการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้บริโภคเบียร์ลาเกอร์ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครโดยจะต้องมีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปและเคยบริโภคลาเกอร์เบียร์ในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาตั้งแต่ 1 มกราคม 2564 – 31 ธันวาคม 2564 แต่ผู้ศึกษาไม่สามารถทราบได้ว่าจำนวนประชากรที่บริโภคเบียร์ลาเกอร์เบียร์มีจำนวนเท่าใดบ้าง จึงใช้สูตรการหากลุ่มตัวอย่างที่มีความเกี่ยวข้องกับค่าเฉลี่ยทางคณิตศาสตร์ (Anderson Sweeney and Williams, 2008) โดยผลจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384 ตัวอย่าง ทั้งนี้ การศึกษานี้จะเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 16 ตัวอย่าง ดังนั้น การศึกษานี้จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็น

400 ตัวอย่าง ซึ่งตรงตามแนวคิดเรื่องการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมจะอยู่ในช่วง 300-500 ตัวอย่าง อ้างใน (วรรณวิษา ศรีรัตนะ, 2552) การเก็บรวบรวมข้อมูลจะแบ่งเขตตามที่ตั้งของพื้นที่ 3 เขต คือ เขตชั้นใน เขตชั้นกลาง และเขตชั้นนอก (ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร, 2556) ดังต่อไปนี้ เขตชั้นใน จำนวน 135 คนเขตชั้นกลาง จำนวน 135 คนและเขตชั้นนอก จำนวน 130 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษาเป็นต้น ตอนที่ 2 สอบถามพฤติกรรมการบริโภคลาเกอร์เบียร์ได้แก่ ความถี่ในการดื่มเบียร์โดยเฉลี่ยต่อเดือน ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการเลือกซื้อต่อครั้ง เหตุผลในการเลือกดื่มเบียร์ ยี่ห้อเบียร์ที่เลือกซื้อมากที่สุดเป็นต้น ตอนที่ 3 ข้อมูลพฤติกรรมของผู้บริโภคโดยนำ 4Ps เข้ามาใช้ในการสอบถามได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางจัดจำหน่าย และการส่งเสริมทางการตลาด ตอนที่ 4 สอบถามด้านคุณลักษณะที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อทั้ง 16 คุณลักษณะโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำการเลือกเรียงลำดับคุณลักษณะที่ชื่นชอบมากที่สุดไปน้อยสุดตามลำดับโดยมีการกำหนดคุณลักษณะและระดับคุณลักษณะที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

จากการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (Focus Group) ของกลุ่มผู้บริโภคช่วงอายุ 20 - 55 ปี จำนวน 8 ราย พบว่าจากสัมภาษณ์แบบกลุ่มได้คุณลักษณะของเครื่องดื่มแอลกฮอล์ประเภทลาเกอร์เบียร์ที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญทั้งหมด 22 คุณลักษณะ และ เก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มผู้บริโภคเบื้องต้น (Presurvey) จำนวน 30 ราย พบว่า คุณลักษณะและระดับของคุณลักษณะของเครื่องดื่มแอลกฮอล์ประเภทลาเกอร์เบียร์ที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญและพึงพอใจดังตารางที่ 1 โดยชุดลักษณะทั้งหมดที่มีความเป็นไปได้คือ 3 x 3 x 3 x 3 x 2 = 162 รูปแบบ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ได้ปรับลดจำนวนชุดคุณลักษณะเพื่อความเหมาะสมและครอบคลุมคุณลักษณะทั้งหมดที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญ โดยกำหนดเป็นทั้งหมด 16 ซึ่งเป็นจำนวนที่เหมาะสมที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ในการเรียงลำดับความพึงพอใจโดยการนำคุณลักษณะ และระดับของคุณลักษณะมาคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อทำการลดจำนวนชุดคุณลักษณะ โดยใช้วิธี Orthogonal Design ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 คุณลักษณะและระดับคุณลักษณะของเครื่องดื่มแอลกฮอล์ประเภทลาเกอร์เบียร์ ที่ใช้ในการวิจัย

คุณลักษณะ	**ระดับของคุณลักษณะ**
ด้านชนิดของเบียร์	1. เบียร์ขวด 2. เบียร์กระป๋อง
ด้านกลิ่นของเบียร์	1.กลิ่นผลไม้ 2. กลิ่นดอกไม้ 3. กลิ่นสมุนไพร
ด้านระดับแอลกฮอล์ ABV ของเบียร์	1.ระดับแอลกฮอล์ 0 - 4.9% 2. ระดับแอลกฮอล์ 5 - 6.9% 3. ระดับแอลกอฮอล์ตั้งแต่ 7% ขึ้นไป
ด้านราคา/330 มล.	1. 30 บาท 2. 60 บาท 3. 65 บาท
ด้านขนาดของเบียร์	1. ขนาดใหญ่ 620 มล. 2. ขนาดกลาง 490 มล. 3. ขนาดเล็ก 330 มล.

ที่มา: จากการสำรวจเบื้องต้นและการคำนวณ

แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา

$$U = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + \beta_8 X_8 + \beta_9 X_9 + \beta_{10} X_{10} + \beta_{11} X_{11} + \beta_{12} X_{12} + \beta_{13} X_{13} + \beta_{14} X_{14}$$

$\boldsymbol{U}$	คือ ความพึงพอใจของแต่ละรูปแบบผลิตภัณฑ์
$\boldsymbol{X_1, X_2}$	คือ ตัวแปรหุ่นด้านชนิดของเบียร์ (แบบเบียร์ขวด, กระป๋อง)
$\boldsymbol{X_3, X_4, X_5}$	คือ ตัวแปรหุ่นด้านกลิ่นของเบียร์ (กลิ่นผลไม้, กลิ่นดอกไม้, กลิ่นสมุนไพร)
$\boldsymbol{X_6, X_7, X_8}$	คือ ตัวแปรหุ่นด้านระดับแอลกฮอล์ ABV ของเบียร์ (ระดับแอลกฮอล์ 0-4.9%, ระดับแอลกฮอล์ 5-6.9%, ระดับแอลกฮอล์ 7%ขึ้นไป)
$\boldsymbol{X_9, X_{10}, X_{11}}$	คือ ตัวแปรหุ่นด้านราคา/330 มล. (30 บาท, 60 บาท, 65 บาท)
$\boldsymbol{X_{12}, X_{13}, X_{14}}$	คือ ตัวแปรหุ่นด้านขนาดของเบียร์ (ขนาดใหญ่ 620 มล., ขนาดกลาง 490 มล., ขนาดเล็ก 330 มล.)

สรุปผลการวิจัย

ลักษณะและพฤติกรรมของผู้บริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทลาเกอร์เบียร์

ผลการศึกษา พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 62.75 และรองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 37.25 ผู้บริโภคส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31 ปีโดยเพศชายส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ 32 ปี และเพศหญิงส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ 29 ปี ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 79 รองลงมาคือสถานภาพสมรสหรืออยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ผู้บริโภคส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 65.75 รองลงมา ได้แก่ ค้าขายและรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 10.5 พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่มีรายได้ช่วง 27,157 บาทต่อเดือนโดยเพศชายมีรายได้เฉลี่ย 31,940 บาทต่อเดือน และ เพศหญิงมีรายได้เฉลี่ย 18,792 บาทต่อเดือน ผู้บริโภคส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 71.75 รองลงมา ได้แก่ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ13

ผู้บริโภคส่วนใหญ่มักเลือกซื้อเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทลาเกอร์เบียร์จำนวน 4 ครั้งต่อเดือน โดยผู้บริโภคส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการเลือกซื้อเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทลาเกอร์เบียร์จำนวน 316 บาทต่อครั้ง ผู้บริโภคส่วนใหญ่เลือกบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทลาเกอร์เบียร์กับเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงานมากที่สุด รองลงมา คือ การดื่มคนเดียว ผู้บริโภคส่วนใหญ่เลือกซื้อเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทลาเกอร์เบียร์ที่ร้านสะดวกซื้อ/ร้านขายของชำ ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน (7-Even, Family mart) มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ร้านอาหารที่มีดนตรีสด โดยเหตุผลในการเลือกบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทลาเกอร์

เบียร์เป็นเพราะดื่มเพื่อสังสรรค์กับเพื่อน/เข้าสังคมมากที่สุด รองลงมา คือ เพื่อผ่อนคลายความเครียดและต้องการปลดปล่อย ผลิตภัณฑ์แอลกอฮอล์ประเภทลาเกอร์เบียร์ที่ผู้บริโภคเลือกซื้อมากที่สุด คือ ยี่ห้อ LEO, Chang และ Singha ตามลำดับ ด้านบรรจุภัณฑ์ผู้บริโภคนิยมรูปแบบขวดแก้วมากที่สุด โดยจากแบบสอบถามผู้บริโภคมีความคิดเห็นเรื่องระดับความเข้มข้นของปริมาณแอลกอฮอล์มีผลต่อการเลือกซื้อ และปัจจุบันการเลือกบริโภคระดับความเข้มข้นของปริมาณแอลกอฮอล์เบียร์ลาเกอร์ส่วนมากอยู่ที่ระดับอ่อน 0-4.99% ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงระดับความเข้มข้นของปริมาณแอลกอฮอล์ที่ผู้บริโภคต้องการอยู่ที่ระดับปานกลาง 5-6.99%

ส่วนผสมทางการตลาดของเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทลาเกอร์เบียร์

สำหรับการวิเคราะห์ส่วนผสมทางการตลาด พบว่า ส่วนผสมทางการตลาดของเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์ลาเกอร์ด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญ คือ รสชาติเบียร์ ด้านราคาผู้บริโภคให้ความสำคัญเกี่ยวกับสินค้ามีราคาที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับยี่ห้ออื่น ๆ ด้านช่องทางการส่งเสริมการตลาดผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการจัดโปรโมชั่นให้ส่วนลดสินค้า และด้านช่องทางการจัดจำหน่ายผู้บริโภคให้ความสำคัญเกี่ยวกับสถานที่จัดจำหน่ายสะดวกต่อการเดินทาง

คุณลักษณะเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทลาเกอร์เบียร์ที่ผู้บริโภคต้องการ

วิธีการวิเคราะห์หาคุณลักษณะของเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทลาเกอร์เบียร์ที่ผู้บริโภคต้องการโดยสอบถามจากผู้บริโภคจำนวน 400 รายที่เคยซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์ลาเกอร์ โดยคุณลักษณะที่นำมาใช้ในครั้งนี้ ได้แก่ ด้านชนิดของเบียร์ ด้านกลิ่นของเบียร์ ด้านระดับแอลกอฮอล์ ABV ของเบียร์ ด้านราคา/330 มล. และด้านขนาดของเบียร์ ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้มาจากการสอบถามนำร่องกับผู้บริโภคที่เคยบริโภคเบียร์ลาเกอร์

จากการวิเคราะห์แบบจำลองดังกล่าวดังกล่าวทำให้ได้ค่า Pearson’s R และ Kendall’s tau จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าPearson’s R เท่ากับ 0.955 และ Kendall’s tau เท่ากับ 0.783 ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าแบบจำลองในการศึกษาครั้งนี้สามารถพยากรณ์ค่าพึงพอใจที่ได้จากแบบจำลองว่ามีความสัมพันธ์กับค่าความพึงพอใจจากผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ร้อยละ 95 แสดงให้เห็นว่าค่าคงที่ได้จากแบบจำลองความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีความเหมาะสม

ในการศึกษาในครั้งนี้พบว่าผู้บริโภคโดยทั่วไป ให้ความสำคัญในคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์เบียร์ลาเกอร์มากที่สุดคือ ด้านระดับแอลกอฮอล์ ABV ของเบียร์ คิดเป็นร้อยละ 28.89 โดยผู้บริโภคจะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์โดยพิจารณาจากระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ที่มีความเหมาะสมกับตนเอง ความสำคัญรองลงมา คือ ด้านขนาดของเบียร์ โดยที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับขนาดของเบียร์ที่สามารถบรรจุปริมาณเบียร์ได้มากแสดงให้เห็นถึงความคุ้มค่าของผลิตภัณฑ์ ด้านชนิดของเบียร์ โดยระดับที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญมาก คือ บรรจุภัณฑ์แบบขวดแก้ว เนื่องจากบรรจุปริมาณแอลกอฮอล์ได้รวมทั้งมีราคาที่ถูกและหาซื้อได้ง่าย ด้านกลิ่นของเบียร์ผู้บริโภคจะมีประสาทสัมผัสด้านกลิ่นค่อนข้างอ่อนไหวดังนั้นกลิ่นของเบียร์จึงเป็นอีกปัจจัยที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญ และด้านราคาที่มีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับยี่ห้ออื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 28.89, 19.58, 18.60, 16.99 และ 15.94 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าอรรถประโยชน์และค่าน้ำหนักความสำคัญของคุณลักษณะผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์ลาเกอร์

คุณลักษณะ	ระดับคุณลักษณะ	ค่าอรรถประโยชน์	ค่าน้ำหนักความสำคัญ (ร้อยละ)
ด้านชนิดของเบียร์	1. ขวดแก้ว	1.03	18.60
	2. กระป๋อง	-1.03	
คุณลักษณะ	**ระดับคุณลักษณะ**	**ค่าอรรถประโยชน์**	**ค่าน้ำหนักความสำคัญ (ร้อยละ)**
ด้านกลิ่นของเบียร์	1. กลิ่นผลไม้	0.31	16.99
	2. กลิ่นดอกไม้	-0.94	
	3. กลิ่นสมุนไพร	0.63	
ด้านปริมาณความเข้มข้น ABV ของเบียร์	1. 0 – 4.99%	-1.36	28.89
	2. 5 -6.99%	1.07	
	3. 7% ขึ้นไป	0.29	
ด้านราคา/330 มล.	1. 30 บาท	-2.74	15.94
	2. 60 บาท	-5.45	
	3. 65 บาท	-5.90	
ด้านขนาดของเบียร์	1. 620 มล.	-5.45	19.58
	2. 490 มล.	-5.90	
	3. 330 มล.	-2.04	
ค่าคงที่			**13.621**

ค่าสถิติ Pearson's R = 0.955

ค่าสถิติ Kendall's tau = 0.783

ที่มา: จากการคำนวณ

จากผลการวิเคราะห์ประมาณค่าแบบจำลองสามารถเขียนได้ดังนี้

$$U = 13.621 + 1.035X_1 - 1.035X_2 + 0.308X_3 - 0.937X_4 + 0.63X_5 - 1.358X_6 + 1.065X_7 + 0.293X_8 + 1.622X_9 + 0.416X_{10} - 2.038X_{11} - 2.724X_{12} - 5.448X_{13} - 5.902X_{14}$$

$\boldsymbol{U}$	คือ ความพึงพอใจของแต่ละรูปแบบผลิตภัณฑ์
$\boldsymbol{X_1, X_2}$	คือ ตัวแปรหุ่นด้านชนิดของเบียร์ (แบบเบียร์ขวด, กระป๋อง)
$\boldsymbol{X_3, X_4, X_5}$	คือ ตัวแปรหุ่นด้านกลิ่นของเบียร์ (กลิ่นผลไม้, กลิ่นดอกไม้, กลิ่นสมุนไพร)
$\boldsymbol{X_6, X_7, X_8}$	คือ ตัวแปรหุ่นด้านระดับแอลกอฮอล์ ABV ของเบียร์ (ระดับแอลกอฮอล์ 0-4.9%, ระดับแอลกอฮอล์ 5-6.9%, ระดับแอลกอฮอล์ 7%ขึ้นไป)

X_9, X_{10}, X_{11} คือ ตัวแปรหุ่นด้านราคา/330 มล. (30 บาท, 60 บาท, 65 บาท)

X_{12}, X_{13}, X_{14} คือ ตัวแปรหุ่นด้านขนาดของเบียร์ (ขนาดใหญ่ 620 มล., ขนาดกลาง 490 มล., ขนาดเล็ก 330 มล.)

จากตารางที่2 ค่าอรรถประโยชน์ในแต่ละระดับคุณลักษณะที่ประมาณได้จากแบบจำลองคุณลักษณะด้านความเข้มข้นปริมาณแอลกอฮอล์เป็นคุณลักษณะที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุด พบว่า ระดับคุณลักษณะที่ผู้บริโภคให้ความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเข้มข้นปริมาณแอลกอฮอล์ระดับปานกลางที่ 5 – 6.99% ซึ่งมีค่าอรรถประโยชน์เท่ากับ 1.065 รองลงมา คือ ความเข้มข้นปริมาณแอลกอฮอล์ระดับเข้มข้นและระดับอ่อนมีค่าอรรถประโยชน์เท่ากับ 0.293 และ -1.358 ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคต้องการปริมาณแอลกอฮล์ที่ระดับปานกลางที่ 5 – 6.99% ซึ่งปัจจุบันตลาดเบียร์ในประเทศไทยยังมีการผลิตสินค้าออกมาไม่มากนัก

ตารางที่ 3 อรรถประโยชน์ของชุดคุณลักษณะที่ 6

คุณลักษณะ	**ชนิด**	**กลิ่น**	**ระดับแอลกอฮอล์**	**ราคา**	**ขนาด**
	ขวดแก้ว	ผลไม้	5 – 6.99%	65 บาท	620 ml.
อรรถประโยชน์	1.035	0.308	1.065	-5.902	1.622

สำหรับการพิจารณาค่าอรรถประโยชน์รวมของแต่ละชุดคุณลักษณะ ทั้งหมด 16 ชุด สามารถคำนวณได้จากการนำค่าอรรถประโยชน์ของแต่ละระดับคุณลักษณะที่ปรากฏในแต่ละชุดคุณลักษณะมารวมกัน จากผลการคำนวณค่าอรรถประโยชน์รวมของแต่ละชุดคุณลักษณะ พบว่า ชุดคุณลักษณะที่ผู้บริโภคมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ชุดคุณลักษณะที่ 6 โดยผู้บริโภคให้ความพึงพอใจในด้านระดับแอลกฮอล์ ABV ของเบียร์ที่ระดับปานกลาง 5-6.99% มีขนาด 620 ml. บรรจุภัณฑ์ชนิดขวดแก้ว ผสมกลิ่นผลไม้ในระดับราคา 65 บาท ซึ่งเป็นชุดคุณลักษณะที่ให้ค่าอรรถประโยชน์รวมเท่ากับ 13.621(ค่าคงที่) + (1.035) + (0.308) + (1.065) + (-5.902) + (1.622) เท่ากับ 11.75

ตารางที่ 4 ค่าอรรถประโยชน์โดยรวมของแต่ละชุดคุณลักษณะ

ชุด	ชนิด	กลิ่น	ระดับแอลกฮอล์	ราคา/330 มล.	ขนาด	อรรถประโยชน์รวม
1	ขวด	ดอกไม้	5-6.9%	60 บาท	330 ml.	7.3
ชุด	**ชนิด**	**กลิ่น**	**ระดับแอลกฮอล์**	**ราคา/330 มล.**	**ขนาด**	**อรรถประโยชน์รวม**
2	กระป๋อง	ผลไม้	0-4.9%	65 บาท	330 ml.	3.6
3	กระป๋อง	ดอกไม้	5-6.9%	30 บาท	490 ml.	10.41
4	ขวด	สมุนไพร	5-6.9%	65 บาท	330 ml.	8.41
5	กระป๋อง	สมุนไพร	>7%	60 บาท	620 ml.	9.68
6	ขวด	ผลไม้	5-6.9%	65 บาท	620 ml.	11.75
7	ขวด	ดอกไม้	0-4.9%	65 บาท	490 ml.	5.84
8	ขวด	ผลไม้	>7%	60 บาท	330 ml.	6.74
9	กระป๋อง	ดอกไม้	>7%	65 บาท	620 ml.	7.66
10	ขวด	สมุนไพร	0-4.9%	60 บาท	490 ml.	8.9
11	ขวด	ดอกไม้	0-4.9%	60 บาท	620 ml.	8.54
12	กระป๋อง	ผลไม้	5-6.9%	60 บาท	490 ml.	8.93
13	ขวด	สมุนไพร	>7%	65 บาท	490 ml.	9.06
14	กระป๋อง	สมุนไพร	0-4.9%	30 บาท	330 ml.	8.13
15	ขวด	สมุนไพร	>7%	60 บาท	620 ml.	10.72
16	กระป๋อง	ผลไม้	0-4.9%	65 บาท	620 ml.	8.29

อภิปรายผล

ข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์ลาเกอร์

จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมของผู้บริโภคลาเกอร์เบียร์ในเขตกรุงเทพมหานครของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็น เพศชาย มีอายุเฉลี่ย 31 ปี ประกอบอาชีพ พนักงานเอกชนเป็นส่วนใหญ่ โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 27,157 บาท มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยความถี่ในการดื่มเบียร์โดยเฉลี่ย 4 ครั้งต่อเดือนและค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการเลือกซื้อเบียร์ เฉลี่ย 334.85 บาทต่อครั้ง ซึ่งผู้บริโภคส่วนใหญ่เลือกซื้อเบียร์ยี่ห้อ LEO มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 53.75 โดยในปัจจุบันบริโภคแอลกอฮอล์ที่ระดับอ่อน 0-4.99% มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 53.25% ซึ่งผู้บริโภคมีความต้องการความเข้มข้นของปริมาณแอลกอฮล์ระดับปานกลาง 5-6.99% มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 56 แสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคต้องการปริมาณแอลกอฮอลในระดับเข้มข้นมากขึ้น

การวิเคราะห์ชุดคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์ลาเกอร์ที่ผู้บริโภคพึงพอใจ

จากการวิเคราะห์ชุดคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทเบียร์ลาเกอร์ พบว่า ผู้บริโภคให้ความพึงพอใจในด้านระดับแอลกฮอล์ ABV ของเบียร์ที่ระดับปานกลาง 5-6.99% มีขนาด 620 มล. บรรจุภัณฑ์ชนิดขวดแก้ว ผสมกลิ่นผลไม้ในระดับราคา 65 บาท จากผลการวิเคราะห์นั้นทำให้สามารถวางแนวทางสำหรับพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่โดยการใส่กลิ่นผลไม้เพื่อเพิ่มความแปลกใหม่ในผลิตภัณฑ์และปรับระดับแอลกอฮอล์เพิ่มขึ้นโดยอยู่ในระดับราคาที่เหมาะสม โดยคุณลักษณะของเบียร์ลาเกอร์ที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ระดับแอลกฮอล์ ABV ของเบียร์

เมื่อทำการพิจารณาถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาคุณลักษณะของคราฟต์เบียร์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อของผู้บริโภค พบว่า ผู้บริโภคให้ความพึงพอใจในคราฟต์เบียร์แบบบรรจุขวดหรือกระป๋องที่มีลักษณะสีทอง แบบใสหรือมีความโปร่งแสง ระดับความขมปานกลาง IBUs ระหว่าง 30-60 กลิ่นผลไม้และมีระดับแอลกอฮอล์ 5% ขึ้นไปที่ระดับราคา 150 บาทต่อ 330 มล. และจากการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคเกี่ยวกับบรรจุภัณฑ์ของคราฟต์เบียร์ที่ชื่นชอบ คือ บรรจุภัณฑ์ชนิดขวดแก้ว แสดงให้เห็นว่าผลการศึกษาคุณลักษณะเบียร์ลาเกอร์และคราฟต์เบียร์มีคุณลักษณะที่คล้ายคลึงกันในเรื่องระดับแอลกอฮอล์ 5%ขึ้นไป เบียร์กลิ่นผลไม้ และด้านบรรจุภัณฑ์ชนิดขวดแก้ว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากการศึกษาคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค โดยใช้เทคนิควิเคราะห์องค์ประกอบร่วม ทำให้ได้ข้อเสนอแนะในส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทลาเกอร์เบียร์ ดังต่อไปนี้

1. การปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยคุณภาพของเบียร์ลาเกอร์ที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก คือ ระดับแอลกฮอล์ ABV ของเบียร์ รองมา คือ ขนาดบรรจุภัณฑ์ ชนิดของเบียร์ กลิ่นของเบียร์ และระดับราคาต่อหน่วยตามลำดับ และพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็น เพศชาย มีอายุเฉลี่ย 31 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 27,157 บาท ดังนั้น ถ้าหากผู้ประกอบการต้องการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ควรเจาะกลุ่มผู้บริโภคที่เป็นเพศชาย ในช่วงวัยผู้ใหญ่ ที่มีระดับรายได้ปานกลาง ด้านผลิตภัณฑ์ควรเพิ่มระดับแอลกอฮอล์ให้สูงขึ้นที่ระดับปานกลาง 5-6.99% บรรจุภัณฑ์ขนาดที่ 620 มล.ราคา 65 บาทบรรจุในขวดแก้วและควรใส่กลิ่นผลไม้เพื่อให้ผู้บริโภคได้สัมผัสถึงความมสดชื่นเมื่อบริโภคผลิตภัณฑ์

2. กิจกรรมส่งเสริมทางการตลาดจากการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อด้านการจัดโปรโมชั่นลดราคาเป็นปัจจัยที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญในการตัดสินใจซื้อมากที่สุด ดังนั้น กิจกรรมส่งเสริมทางการตลาดควรใช้กลยุทธ์ด้านราคาในการลดราคาสินค้าและควรมีการใช้พรีเซ็นเตอร์ที่มีชื่อเสียง หรือกิจกรรมส่งเสริมการขายผ่านกิจกรรมทางกีฬาควบคู่กัน

3. ช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าจากการศึกษา พบว่า สถานที่จัดจำหน่ายที่มีความสะดวกต่อการเดินทางในการเลือกซื้อสินค้าเป็นปัจจัยที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากที่สุด ดังนั้น ผู้ประกอบการควรสนับสนุนช่องทางการจำหน่ายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มขึ้นเพื่อเป็นทางเลือกเพิ่มเติมในการใช้บริการให้กับลูกค้าในยุคโควิด-19

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการแบ่งกลุ่มผู้บริโภคเพื่อทำการจัดกลุ่มผู้บริโภคที่มีความพึงพอใจหรือการให้ความสำคัญในคุณลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันเพื่อเจาะจงตัวผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายมากที่สุดโดยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเบียร์

บรรณานุกรม

ธนัท ธำรงพิรุณ. (2559). *ศึกษาคุณลักษณะที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อแคบหมูของผู้บริโภคโดยใช้เทคนิคองค์ประกอบร่วม(Conjoint Analysis).* (วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

บริษัท เอซีนีลเส็น (ประเทศไทย) จำกัด. 2563. *ส่วนแบ่งตลาดเบียร์ ปี 2563*. สืบค้นจาก https://www.thairath.co.th/business/market/1938888.

ปณิตา วงศ์มหาดเล็ก. (2558). *การศึกษานำร่ององค์ประกอบในการตัดสินใจซื้อบ้านสำเร็จรูปเพื่อผู้สูงอายุโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์องค์ประกอบร่วม (Conjoint Analysis).* (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). สาขาวิชาเทคนิคสถาปัตยกรรม. มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.

ปนัดดา แก้วนามเมือง. (2558). *การวางแผนกลยุทธ์การตลาดโครงการบ้านเดี่ยวสำหรับนักธุรกิจชาวจีนที่สามารถใช้ชื่อบริษัทซื้อบ้านเดี่ยวได้*. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, กรุงเทพฯ.

ปิยวรรณ จุลเนียม.(2561). *คุณลักษณะของคราฟต์เบียร์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพและปริมณฑล.* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

วรรณวิษา ศรีรัตนะ และ วิศิษฐ์ ลิ้มสมบุญชัย. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อน้ำส้มพร้อมดื่ม 100 เปอร์เซนต์ของผู้บริโภค.* (วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ศูนย์ข้อมูลกรุงเทพมหานคร. (2564). *การแบ่งเขตตามที่ตั้งของพื้นที่ (Online).* สืบค้นจาก https://apps.bangkok.go.th/info/

สำนักข่าวไทยPBS. (2560). *ยันปรับโครงสร้างภาษีเหล้าไม่กระทบปชช. เหตุไม่จำเป็นต้องเก็บเต็มเพดาน.* สืบค้นจาก https://news.thaipbs.or.th/content/260533. 28 ตุลาคม 2564.

โมเดลวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาบนทวิตเตอร์โดยใช้การประมวลผลภาษาธรรมชาติและการเรียนรู้ของเครื่องจักร

Student's Tweets Analytical Model Using Natural Language Processing and Machine Learning

อนุรักษ์ ศิวะบุญญา[1] ภัณฑิรา ร่มเพชร[2] ภาคภูมิ อิทธิรัตนะโกมล[3] นุจสรา โพธิ์เงิน[4] และนรังค์ ตรีธัญญา[5]

Anurak Siwaboonya[1] Pantira Rompetch[2] Phakpoom Ittirattanakomon[3] Nutsara Pongern[4] and Narunk Treethunya[5]

สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 4 วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม

E-mail: anurak18844@gmail.com[1], pantiraploy818@gmail.com[2], pakpoom@nc.ac.th[3], nutsara@nc.ac.th[4] and narunk@nc.ac.th[5]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนาและประเมินผลโมเดลวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐมบนทวิตเตอร์ และ (2) พัฒนาระบบวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาบนทวิตเตอร์จากโมเดลที่พัฒนาขึ้น ซึ่งได้รับการฝึกด้วยข้อมูลความคิดเห็นของนักศึกษาจำนวน 800 ข้อความ ผ่านการเตรียมข้อมูลด้วยวิธีการประมวลผลภาษาธรรมชาติโดยจำแนกประเภทข้อความตามหัวข้อเป็น 4 ประเภท ได้แก่ ด้านการเรียนการสอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากรในการเรียนการสอน และด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย รวมถึงการวิเคราะห์ความรู้สึกที่แสดงออกในข้อความ โดยใช้อัลกอริทึมการเรียนรู้ของเครื่องจักรจำนวน 4 อัลกอริทึม เพื่อหาโมเดลที่มีความแม่นยำมากที่สุด ผลการวิจัยพบว่า (1) โมเดลที่พัฒนาขึ้นด้วยอัลกอริทึมแรนดอมฟอเรสต์มีค่าความแม่นยำในการทำนายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.5 โดยสามารถจำแนกข้อคิดเห็นด้านการเรียนการสอนได้ถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 98.04 รองลงมาได้แก่ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย ร้อยละ 85.19 และ (2) ระบบวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาบนทวิตเตอร์สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นโดยจำแนกตามประเภทหัวข้อและความรู้สึกในรูปแบบของแดชบอร์ด ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิเคราะห์มาจัดลำดับความสำคัญของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับวิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐมและดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: การประมวลผลภาษาธรรมชาติ การเรียนรู้ของเครื่องจักร การวิเคราะห์ข้อความ การวิเคราะห์ความรู้สึก ทวิตเตอร์

Abstract

This research aims to (1) develop and evaluate the analytical model of Nakhon Pathom Vocational College (NVC) students' opinion posted on Twitter and (2) develop the system that analyzes students' tweets. The developed model was trained with 800-tweet dataset preprocessed by Natural Language Processing tasks and classify all tweets into one of four categories (teaching, facilities, learning resources and environment and safety) as well as the expressed sentiment. Four machine learning techniques were used to develop the proposed model and find out the one that yielded the highest accuracy. The result showed that (1) the developed model trained by the Random Forest algorithm yielded the highest accuracy of 85.5% and it could predict the opinion on teaching topic correctly, in the total of 98.04%, followed by the topic of environment and safety, 85.19% and (2) the system could visualize the result of students' opinion divided into 4 categories and sentiments in a dashboard. The developed system can assist the NVC staff to prioritize the occurred problems and solve them efficiently.

Keywords: Machine Learning, Natural Language Process, sentiment Analysis, text classification, twitter

บทนำ

ทวิตเตอร์ (Twitter) คือ สื่อสังคมออนไลน์ที่เน้นความเร็วในการส่งข้อความเข้าสู่สังคมออนไลน์ที่มีบัญชีผู้ใช้มากกว่า 1,300 ล้านบัญชี (Ahlgren, 2022) ผู้ใช้งานทวิตเตอร์สามารถติดตามความเคลื่อนไหวของหัวข้อหรือเหตุการณ์ที่ผู้คนให้ความสนใจเป็นพื้นที่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งที่ผู้ใช้งานรับรู้หรือพบเห็น ความคิดเห็นเหล่านี้มีทั้งความคิดเห็นในเชิงบวก และเชิงลบ เช่น การแสดงความคิดเห็นต่อการเรียนการสอนออนไลน์ สภาพแวดล้อมในสถาบันการศึกษา และการวิพากษ์วิจารณ์ครูผู้สอน เป็นต้น

วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม เป็นสถานศึกษาที่พัฒนานักศึกษาให้มีความรู้ความชำนาญในวิชาชีพสู่การเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพในตลาดแรงงาน นับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลากว่า 86 ปี ถือเป็นองค์กรหนึ่งของรัฐบาลที่มีกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายกลุ่ม ได้แก่ สถานประกอบการ ชุมชน ผู้ปกครอง บุคลากรของวิทยาลัย ตลอดจนนักศึกษา ซึ่งมีสัดส่วนมากที่สุด และเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการดำเนินงานของวิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม จึงจำเป็นที่จะต้องมีการรับฟังความคิดเห็นจากนักศึกษาที่มักปรากฏบนทวิตเตอร์เนื่องจากมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและเข้าถึงได้ง่าย หากมีการนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์โดยปราศจากอคติจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาเหล่านั้นได้ ซึ่งการนำเทคโนโลยีด้านการประมวลผลภาษาธรรมชาติ (Natural Language

Processing: NLP) และการเรียนรู้ของเครื่องจักร (Machine Learning: ML) มาวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวจึงถือเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ทำให้ได้ผลการวิเคราะห์อย่างตรงไปตรงมา และปราศจากการแทรกแซงโดยบุคคล

จากความสำคัญของการรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการดำเนินงานของวิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการนำข้อมูลความคิดเห็นที่ปรากฏบนทวิตเตอร์มาวิเคราะห์เพื่อจำแนกประเภทหัวข้อ และความรู้สึก (Sentiment) ที่แสดงออก โดยการนำการเรียนรู้ของเครื่องจักรประเภทการจำแนกข้อมูล (Classification) มาพัฒนาเป็นโมเดลด้วยเทคนิคต่าง ๆ เพื่อหาโมเดลที่มีความแม่นยำสูงสุดมาพัฒนาเป็นเว็บแอปพลิเคชันระบบวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาบนทวิตเตอร์ (NVC Tweets Analytics) ที่แสดงผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของแดชบอร์ด (Dashboard) ให้ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิเคราะห์ไปวางแผนการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองต่อปัญหาและดำเนินการแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาและประเมินผลโมเดลวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐมโดยใช้การประมวลผลภาษาธรรมชาติและการเรียนรู้ของเครื่องจักร
2. เพื่อพัฒนาระบบวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาบนทวิตเตอร์ (NVC Tweets Analytics) โดยใช้โมเดลที่พัฒนาขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐมสามารถนำระบบวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาบนทวิตเตอร์ไปใช้ประกอบการตัดสินใจและบริหารจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้อยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประมวลผลภาษาธรรมชาติ และการเรียนรู้ของเครื่องจักรซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

การประมวลภาษาธรรมชาติ (Natural Language Processing: NLP)

การประมวลภาษาธรรมชาติเป็นวิทยาการแขนงหนึ่งของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ซึ่งช่วยให้คอมพิวเตอร์สามารถเข้าใจตลอดจนตีความและใช้งานภาษาปกติที่มนุษย์ใช้สื่อสารมีรากฐานจากวิทยาการหลากหลายสาขาด้วยกัน โดยเฉพาะด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ (Computer Science) และภาษาศาสตร์เชิงคำนวณ (Computational Linguistics) เพื่อวัตถุประสงค์ในการพัฒนาให้เครื่องจักรหรือคอมพิวเตอร์สามารถเข้าใจภาษาของมนุษย์ (SAS, 2020)

กระบวนการของการประมวลภาษาธรรมชาติ เริ่มจากกระบวนการขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วยการตัดคำในข้อความ (Tokenizing) การกำหนดชนิดของคำ (Part-of-speech Tagging) การวิเคราะห์โครงสร้าง

ของภาษา (Syntax Analysis) และการวิเคราะห์ความหมายของในภาษา (Semantic Analysis) ไปจนถึงกระบวนการขั้นสูง เช่น การจำแนกประเภทข้อความ (Text Classification) และการวิเคราะห์ความรู้สึกของข้อความ (Sentiment Analysis) เป็นต้น

การจำแนกประเภทข้อความ (Text Classification)

การจำแนกประเภทข้อความ หมายถึง การจัดแบ่งประเภทของข้อความตามหมวดหมู่ที่กำหนด เช่น การแยกประเภทของอีเมลปกติ และอีเมลขยะ ตลอดจนการจำแนกข้อความรีวิวสินค้าตามระดับความพึงพอใจ (มาก ปานกลาง และน้อย) หรือตามหัวเรื่องของข้อคิดเห็น (คุณภาพสินค้าหรือบริการ และการขนส่ง ฯลฯ) เป็นต้น ตัวอย่างของงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการจำแนกประเภทข้อความในสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ การจำแนกข้อความบนเฟซบุ๊กที่เข้าข่ายหมิ่นประมาท (รัชกฤต, 2561) และการจำแนกความคิดเห็นที่เป็นการระรานทางไซเบอร์ (เอกรัฐ และภราดร, 2564)

การวิเคราะห์ความรู้สึก (Sentiment Analysis)

การวิเคราะห์ความรู้สึกเป็นสาขาหนึ่งของงานด้านการประมวลภาษาธรรมชาติ ซึ่งสามารถนำมาใช้วิเคราะห์ความรู้สึกของบุคคลว่ารู้สึกในเชิงบวก (Positive) ลบ (Negative) หรือเป็นกลาง (Neutral) และนำผลการวิเคราะห์มาพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานของธุรกิจเพื่อตอบสนองความต่อความคิดเห็นได้อย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพ (Soponwattana, 2019) โดยข้อมูลที่ปรากฏบนสื่อสังคมออนไลน์สามารถนำมาวิเคราะห์ความรู้สึกที่ปรากฏในข้อความของผู้เผยแพร่ได้ เช่น งานวิจัยของ Navada (2015) ที่ได้นำข้อความจากทวิตเตอร์มาวิเคราะห์ความรู้สึกแบบเรียลไทม์ หรืองานของสมัคร ชัยสงวน (2561) ที่รวบรวมความคิดเห็นบนเฟซบุ๊กแฟนเพจของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชมาวิเคราะห์เพื่อจำแนกความรู้สึกของนักศึกษาและผู้สนใจสมัครเข้าศึกษาต่อ

การเรียนรู้ของเครื่องจักร (Machine Learning: ML)

การเรียนรู้ของเครื่องจักร เป็นศาสตร์แขนงหนึ่งของปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ที่ใช้ในการคิดและตัดสินใจ โดยอาศัยวิธีการทางคณิตศาสตร์ และสถิติในการสร้างแบบจำลอง (Model) และใช้ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ข้อมูล (Data Science) เป็นพื้นฐาน (บัญชา, 2564) การทำงานของการเรียนรู้ของเครื่องจักรแตกต่างจากการเขียนโปรแกรมแบบดั้งเดิมตรงที่เครื่องจักรจะสร้างกฎเกณฑ์จากข้อมูลที่ป้อนให้กับแบบจำลอง ประกอบด้วยข้อมูลนำเข้า หรือคุณลักษณะ (Features) และค่าเป้าหมาย (Target) เช่น การให้เครื่องจักรเรียนรู้รูปภาพสุนัขและแมว เพื่อให้สามารถทำนายว่าเป็นสัตว์ชนิดใดได้โดยอัตโนมัติ เป็นต้น รูปแบบการเรียนรู้ของเครื่องจักร สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่การเรียนรู้แบบมีผู้สอน (Supervised Learning) และการเรียนรู้แบบไม่มีผู้สอน (Unsupervised Learning)

การเรียนรู้แบบมีผู้สอน (Supervised Learning) หมายถึง การทำให้เครื่องจักรสามารถหาคำตอบของปัญหาได้จากการเรียนรู้ข้อมูลทั้งข้อมูลนำเข้า และข้อมูลเป้าหมาย (Jaiswal, 2020) เพื่อให้สามารถทำนายค่าเป้าหมายได้จากข้อมูลนำเข้าชุดอื่น ๆ การเรียนรู้ประเภทนี้สามารถแบ่งได้อีกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การถดถอย (Regression) เช่นการทำนายราคาที่ดินจากขนาดของที่ดิน และการจำแนกประเภทข้อมูล

(Classification) เช่นการจำแนกประเภทของมะม่วง (สุก หรือดิบ) จากลักษณะต่าง ๆ ของมะม่วง เป็นต้น ตัวอย่างเทคนิคที่ใช้ในการทำนายข้อมูลของโมเดลการเรียนรู้ประเภทนี้ ได้แก่ Linear Regression, Logistic Regression, Naïve Bayes, Random Forest และ Support Vector Machine (SVM) เป็นต้น

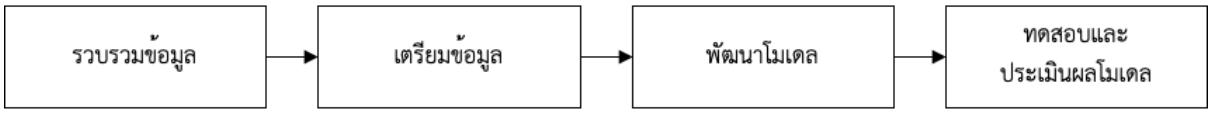
การเรียนรู้แบบไม่มีผู้สอน ได้แก่การให้เครื่องจักรเรียนรู้เฉพาะข้อมูลนำเข้าเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูล และแยกแยะความแตกต่างในข้อมูลที่มีอยู่ (Jaiswal, 2020) แบ่งเป็นการจัดกลุ่มข้อมูล (Clustering) และการหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล (Association) เช่นการจัดกลุ่มข้อมูลลูกค้าตามพฤติกรรมการซื้อ การหาสินค้าที่ลูกค้ามักจะซื้อพร้อมกัน เป็นต้น เทคนิคที่ใช้ในการเรียนรู้ประเภทนี้ ได้แก่ K-Mean Clustering สำหรับจัดกลุ่มข้อมูล และ Apriori Algorithm สำหรับการหากฎความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล (Association Rules)

การดำเนินงานวิจัย

การดำเนินงานวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วยการพัฒนาโมเดลสำหรับจำแนกประเภท และความรู้สึกของข้อความ ด้วยเทคนิคต่าง ๆ ได้แก่ Logistic Regression, Naïve Bayes, Random Forest และ Support Vector Machine (SVM) จากนั้นจึงประเมินประสิทธิภาพของโมเดลในด้านความแม่นยำ (Accuracy) ในการจำแนกประเภท เพื่อนำโมเดลที่มีความแม่นยำมากที่สุดไปใช้พัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน NVC Tweets Analytics ที่แสดงผลการวิเคราะห์ข้อความต่อไป

การพัฒนาโมเดลวิเคราะห์ข้อความ

ในการพัฒนาโมเดลวิเคราะห์เพื่อจำแนกประเภทข้อความ ประกอบด้วยกระบวนการรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นนักศึกษา และนำข้อมูลมาเตรียมให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถนำไปพัฒนาโมเดลเพื่อจำแนกหัวข้อความคิดเห็นและความรู้สึกข้อความด้วยเทคนิคต่าง ๆ จากนั้นจึงทดสอบและประเมินผลโมเดล ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กระบวนการพัฒนาโมเดลวิเคราะห์ข้อความ

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำได้รวบรวมข้อมูลความคิดเห็นจากนักศึกษาวิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม จำนวน 203 คน โดยให้นักศึกษาแต่ละคนให้ข้อมูลความคิดเห็นต่อวิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐมในด้านต่าง ๆ ในลักษณะเดียวกับการเผยแพร่ข้อความในทวิตเตอร์ (ทวีต) ซึ่งภาษาที่ใช้มักมีลักษณะที่ไม่เป็นทางการ และมีโครงสร้างประโยคที่ไม่ถูกต้องตามไวยากรณ์ภาษาไทย จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเรียนการสอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากรในการเรียนการสอน และด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย ด้านละ 1 ข้อความ

การเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้ใช้แอปพลิเคชันกูเกิลฟอร์ม (Google Form) โดยข้อความที่รวบรวมได้ทั้งหมดมีจำนวนทั้งสิ้น 812 ข้อความ

การเตรียมข้อมูล

ผู้จัดทำได้คัดกรองข้อความที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสม เป็นค่าว่าง ไม่สื่อความหมาย และไม่ตรงตามหัวข้อที่กำหนด โดยเหลือข้อความที่สามารถนำไปใช้งานได้ทั้งสิ้น 800 ข้อความ จากนั้นจึงนำข้อมูลผ่านกระบวนการทาง NLP ได้แก่ การตัดคำในข้อความ (Tokenizing) รวมถึงการกำจัดเครื่องหมายวรรคตอน และคำที่ไม่สื่อความหมาย (Stop Words) ด้วยไลบรารีของ PyThaiNLP (Wannaphong et al, 2016) จากนั้นจึงแบ่งชุดข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ชุดข้อมูลสำหรับฝึกโมเดล (Training Set) และชุดข้อมูลสำหรับทดสอบโมเดล (Testing Set) โดยสลับตำแหน่งเพื่อสุ่มข้อความ และแบ่งชุดข้อมูลในอัตราส่วน 75:25 โดยใช้ไลบรารีของ Scikit Learn (Buitinck et al, 2013) ซึ่งเป็นไลบรารีในภาษา Python ในการแบ่งชุดข้อมูล ตลอดจนการทำ Word Vectorizer ซึ่งเป็นการแปลงข้อความให้อยู่ในรูปแบบเวคเตอร์ และ Bag-of-Words (BOW) เพื่อสร้างโมเดลคำศัพท์ที่พบในข้อความ และสกัดหาคุณลักษณะ (Feature Extraction) สำหรับนำไปฝึกโมเดลในขั้นตอนการพัฒนาต่อไป

การพัฒนาโมเดล

ระบบวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาบนทวิตเตอร์ (NVC Tweets Analytics) จะประกอบไปด้วยโมเดลการแยกประเภทข้อความ (Text Classification) เพื่อจำแนกหัวข้อความคิดเห็นทั้ง 4 ด้านได้แก่ ด้านการเรียนการสอน (TEA) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (FAC) ด้านทรัพยากรในการเรียนการสอน (RES) และด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย (ENV) และโมเดลการจำแนกความรู้สึกของข้อความ (Sentiment Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความรู้สึกของข้อความ โดยมีรายละเอียดการพัฒนาโมเดลดังต่อไปนี้

โมเดลการแยกประเภทข้อความ (Text Classification) ผู้วิจัยได้เลือกใช้ไลบรารีของ Scikit Learn (Buitinck et al, 2013) สำหรับสร้างโมเดลด้วยเทคนิคการจำแนกข้อมูล โดยทดลองกับอัลกอริทึมจำแนกข้อมูล (Classification Algorithms) จำนวน 4 อัลกอริทึม ได้แก่ RandomForest, Support Vector Machine, Naïve Bayes และ Logistic Regression เพื่อประเมินประสิทธิภาพของโมเดลที่พัฒนาโดยแต่ละอัลกอริทึมดังกล่าว

โมเดลการจำแนกความรู้สึกของข้อความ (Sentiment Analysis) ผู้วิจัยได้ใช้โมเดลที่ได้รับการฝึกมาเรียบร้อยแล้ว (Pre-Trained Model) ชื่อ WangchanBERTa (Lowphansirikul et al, 2021) ในการจำแนกความรู้สึกของข้อความ ได้แก่ ด้านบวก (Positive) กลาง (Neutral) และด้านลบ (Negative) เพื่อนำไปสรุปแนวโน้มของความคิดเห็น และนำไปแสดงบนกระดานสรุปข้อมูล (Dashboard) ต่อไป

การทดสอบและประเมินผลโมเดล

ในการทดสอบและประเมินผลโมเดลจำแนกประเภทข้อความที่พัฒนาโดยอัลกอริทึมทั้ง 4 ประเภท กลุ่มผู้จัดทำได้ใช้ค่าความแม่นยำ (Accuracy) เป็นเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิภาพของโมเดล ซึ่งหมายถึง

อัตราส่วนระหว่างจำนวนข้อความที่สามารถจำแนกประเภทได้ถูกต้อง กับจำนวนข้อความที่จำแนกทั้งหมด การหาค่าความแม่นยำ (Accuracy) สามารถหาได้จากสูตรคำนวณ ดังสมการที่ 1

$$\text{Accuracy} = \frac{TP + TN}{TP + FP + TN + FN} \quad (1)$$

โดยที่ TP (True Positive) และ TN (True Negative) หมายถึงจำนวนข้อความที่โมเดลสามารถทำนายประเภทของความได้อย่างถูกต้อง ส่วน FP (False Positive) และ FN (False Negative) หมายถึงจำนวนข้อความที่โมเดลทำนายประเภทได้ไม่ถูกต้อง ค่าความแม่นยำของโมเดลในการทำนายประเภทข้อความที่พัฒนาด้วยอัลกอริทึมต่าง ๆ สามารถแสดงเป็นค่าร้อยละดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความแม่นยำของโมเดล ในการทำนายประเภทของข้อความที่พัฒนาด้วยอัลกอริทึมต่าง ๆ

โมเดลที่พัฒนาด้วยอัลกอริทึม	**จำนวนข้อความทั้งหมด**	**จำนวนข้อความที่ทำนายถูกต้อง**	**ค่าความแม่นยำ (ร้อยละ)**
Random Forest	200	171	**85.50**
Logistic Regression	200	167	**83.50**
Naïve Bayes	200	165	**82.50**
Support Vector Machine	200	162	**81.00**

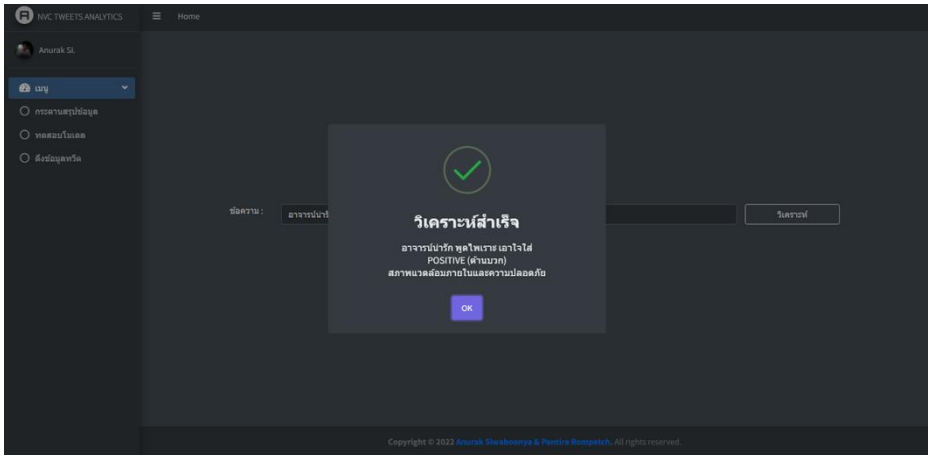
จากตารางที่ 1 พบว่าโมเดลที่พัฒนาด้วยอัลกอริทึม Random Forest มีค่าความแม่นยำมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.50 รองลงมาได้แก่โมเดล Logistic Regression ร้อยละ 83.50 ผู้วิจัยจึงได้นำโมเดลที่มีค่าความแม่นยำมากที่สุดไปใช้พัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน NVC Tweets Analytics ต่อไป

การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน NVC Tweet Analytics

ผู้วิจัยได้ใช้ Flask ซึ่งเป็นเฟรมเวิร์กสำหรับสร้างเว็บแอปพลิเคชันด้วยภาษา Python มาพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน NVC Tweet Analytics ประกอบด้วยการทำงานในส่วนหลังบ้าน (Back-End) และส่วนหน้าบ้าน (Front-End)

การทำงานของส่วนหลังบ้านประกอบด้วยการดึงข้อมูลจากทวิตเตอร์ (ทวีต) ตามแฮชแท็กที่ต้องการ และทำการทำความสะอาดข้อมูล (Data Cleaning) โดยนำทวีตมาตัดส่วนที่ไม่สื่อความหมายออก เช่น เครื่องหมายวรรคตอน ส่วนที่อ้างหรือกล่าวถึงผู้ใช้อื่น (Mentioning) ลิงก์เชื่อมโยงไปเว็บไซต์อื่นหรือ URL ตลอดจนสัญลักษณ์แสดงอารมณ์ (Emoji) จากนั้นจึงนำทวีตทั้งหมดไปเข้าโมเดลเพื่อจำแนกประเภทข้อความและความรู้สึก ก่อนบันทึกผลลงในฐานข้อมูลมองโกดีบี (MongoDB) โดยใช้ไลบรารี Pymongo เพื่อให้ส่วนหน้าบ้านนำไปใช้แสดงผลเป็นแดชบอร์ดได้

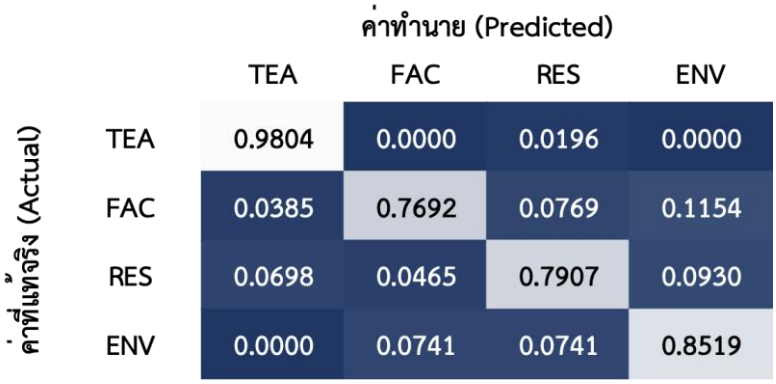
การทำงานในส่วนหน้าบ้านมีการทำงานได้แก่การนำข้อมูลทวีตในฐานข้อมูลมาแสดงในรูปแบบของแดชบอร์ดโดยใช้จาวาสคริปต์ไลบรารี Chart.js ประกอบด้วยการแผนภูมิแสดงจำนวนทวีตจำแนกตามประเภทความคิดเห็น และจำนวนทวีตจำแนกตามความรู้สึกที่แสดงออกในแต่ละประเภท นอกจากนี้ยังรองรับการทดลองเรียกใช้โมเดลด้วยการพิมพ์ข้อความที่ต้องการแล้วแสดงผลเป็นประเภทของความคิดเห็นและความรู้สึกที่ทำนายได้ ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 หน้าทดสอบโมเดลด้วยการส่งข้อความเข้ามาวิเคราะห์

ผลการวิจัย

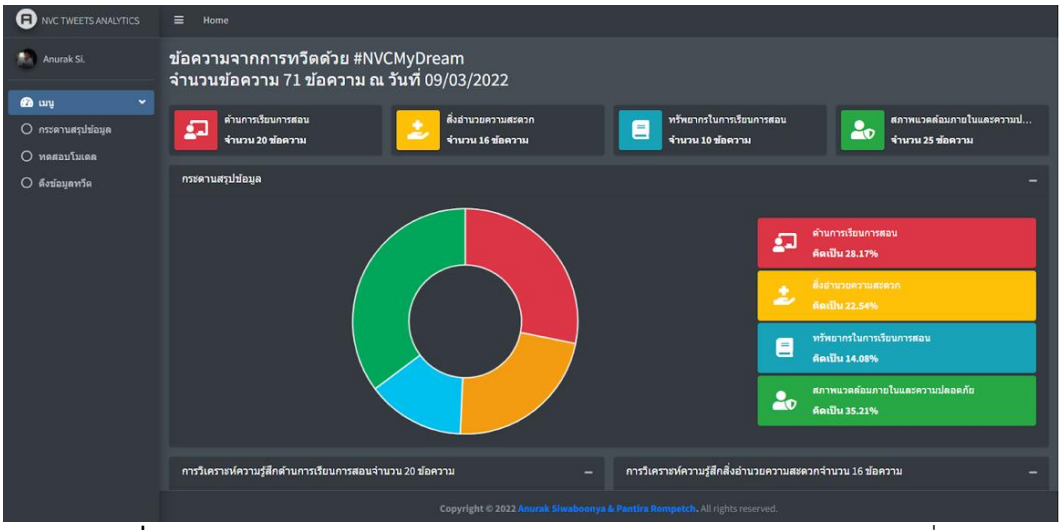
จากค่าความแม่นยำที่แสดงในตารางที่ 1 พบว่าโมเดลที่พัฒนาด้วยอัลกอริทึม Random Forest นั้นมีความแม่นยำสูงสุดอยู่ที่ร้อยละ 85.50 ผู้วิจัยได้นำโมเดลที่พัฒนาด้วยอัลกอริทึมดังกล่าวมาวิเคราะห์รายละเอียดโดยใช้ค่าตาราง Confusion Matrix ซึ่งแสดงค่าร้อยละของข้อความเป็นแผนภาพ Heatmap ดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 แผนภาพ Heatmap แสดงรายละเอียดความแม่นยำในการทำนายประเภทข้อความของโมเดลที่พัฒนาด้วยอัลกอริทึม Random Forest

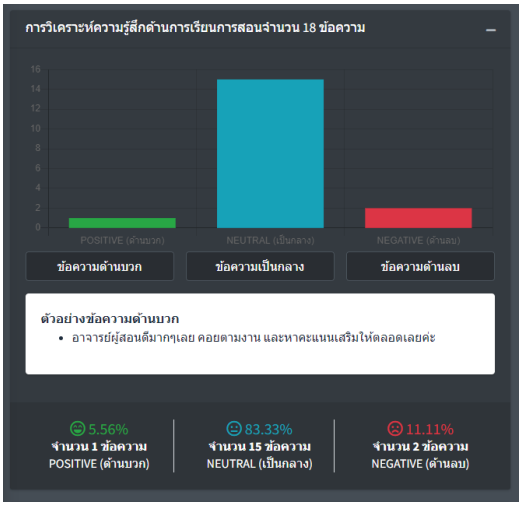
เมื่อพิจารณาความแม่นยำของโมเดลในการทำนายข้อความในแต่ละประเภท (ในแนวทแยงของแผนภาพ Heatmap) พบว่าโมเดลสามารถทำนายผลข้อความที่จัดอยู่ในประเภทการเรียนการสอน (TEA) ได้ถูกต้องมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 98.04 และทำนายผิดพลาดเป็นทรัพยากรในการเรียนการสอน (RES) ร้อยละ 1.96 รองลงมาได้แก่ประเภทสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย (ENV) โมเดลสามารถได้ถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 85.19 แต่ทำนายผิดพลาดเป็นสิ่งอำนวยความสะดวก (FAC) และทรัพยากรในการเรียนการสอน (RES) อย่างละร้อยละ 7.41 อย่างไรก็ตามโมเดลสามารถทำนายข้อความในประเภทสิ่งอำนวยความสะดวก (FAC) ได้น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 76.92 โดยทำนายผิดพลาดเป็นสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย (ENV) ร้อยละ 11.54 ด้านทรัพยากรในการเรียนการสอน (RES) ร้อยละ 7.69 และด้านการเรียนการสอน (TEA) ร้อยละ 3.85

ด้านการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน NVC Tweet Analytics ผู้วิจัยได้สร้างแดชบอร์ด (Dashboard) แสดงผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นของนักศึกษาในทวิตเตอร์ตามแฮชแท็กที่ต้องการ เป็นแผนภูมิรูปโดนัทที่แสดงสัดส่วนของข้อคิดเห็นในประเภทต่าง ๆ ดังรูปที่ 4



รูปที่ 4 แผนภูมิรูปโดนัทแสดงโมเดลการจำแนกประเภทข้อความตามหัวข้อเรื่อง

นอกจากนี้ยังแสดงผลการวิเคราะห์แยกตามประเภทความคิดเห็นโดยใช้แผนภูมิแท่งแสดงจำนวนทวีตแยกตามความรู้สึกด้านบวก (Positive) ด้านลบ (Negative) และปานกลาง (Neutral) ตลอดจนร้อยละของจำนวนทวีตแต่ละประเภท ดังรูปที่ 5



รูปที่ 5 แผนภูมิแท่งแสดงจำนวนทวีตและจำแนกตามความรู้สึกในแต่ละด้าน

อภิปรายผล

จากการพัฒนาโมเดลเพื่อจำแนกประเภทข้อความพบว่าอัลกอริทึมประเภท Random Forest สามารถทำนายประเภทข้อความได้ถูกต้องร้อยละ 85.50 โดยโมเดลสามารถทำนายหัวเรื่องของประเภทด้านการเรียนการสอนมากที่สุดถึงร้อยละ 98.04 ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากประเภทด้านการเรียนการสอนมีขอบเขตของคำที่ไม่หลากหลายนัก เช่น เรียน สอน การบ้าน ครู อาจารย์ เป็นต้น ในขณะที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโมเดลมีความแม่นยำในการทำนายเพียงร้อยละ 76.92 อาจเป็นเพราะมีขอบเขตของคำที่กว้างและหลากหลายมากกว่าด้านการเรียนการสอน

เว็บแอปพลิเคชัน NVC Tweets Analytics สามารถดึงข้อมูลจากทวิตเตอร์โดยกำหนดแฮชแท็กที่ต้องการ ทำให้ได้ข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการตัดสินใจ และวางแผนในการแก้ปัญหาโดยยึดตามผลวิเคราะห์ความคิดเห็น โดยนำเสนอในรูปแบบของแดชบอร์ด ที่แสดงจำนวนข้อความตามประเภทและร้อยละของข้อความ ซึ่งช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องจัดลำดับความสำคัญต่อปัญหาที่เกิดขึ้นได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

สถาบันการศึกษาต่าง ๆ สามารถนำระบบนี้เป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาในสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานของสถานศึกษาต่อไป โดยอาจวิเคราะห์ในเชิงลึกอื่น ๆ เช่น สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นกับนักศึกษา ตลอดจนความช่วยเหลือที่นักศึกษาต้องการ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบ

จากการพัฒนาระบบวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักศึกษาบนทวิตเตอร์โดยใช้การประมวลผลภาษาธรรมชาติ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. เนื่องจากโมเดลที่พัฒนาขึ้นทำการวิเคราะห์เพื่อจำแนกตามหัวข้อที่กำหนดไว้ ในอนาคตอาจทำการปรับโมเดลโดยใช้การเรียนรู้ของเครื่องจักรแบบไม่มีผู้สอน (Unsupervised Learning) เพื่อให้โมเดลสามารถแบ่งกลุ่มข้อความตามหัวข้อที่ไม่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าได้ และอาจนำการเรียนรู้เชิงลึก (Deep Learning) มาพัฒนาโมเดลจำแนกข้อความให้มีความแม่นยำมากขึ้น เช่น การใช้อัลกอริทึมแบบ Recurrent Neural Network (RNN) และ Long Short-Term Memory (LSTM) เป็นต้น

2. พัฒนาส่วนหลังบ้านให้สามารถดึงข้อมูลจากทวิตเตอร์มาวิเคราะห์พร้อมกันได้หลาย ๆ แฮชแท็ก เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้

3. ปรับปรุงแดชบอร์ดให้แสดงผลการวิเคราะห์ตามระยะเวลา เช่น เป็นรายสัปดาห์ รายเดือนและรายไตรมาส เป็นต้น เพื่อให้สามารถดูแนวโน้มของความคิดเห็นได้

บรรณานุกรม

บัญชา ปะสีละเตสัง. (2564). *สร้างการเรียนรู้สำหรับ AI ด้วย Python และ Machine Learning*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชัน

รัชกฤต อารีราษฎร์. (2561). *การจำแนกข้อความเข้าข่ายหมิ่นประมาทบนสื่อสังคมออนไลน์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

สมัคร ชัยสงวน. (2561). *การพัฒนาระบบวิเคราะห์ความรู้สึกแบบเรียลไทม์ของนักศึกษาบนเฟซบุ๊กโดยใช้ตัวจำแนกข้อมูล นาอีฟ เบย์ สำหรับภาษาไทย.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

เอกรัฐ รัฐกาญจน์ และภราดร บุญพอ. (2564). *การจำแนกประเภทข้อความความคิดเห็นที่เป็นการระรานทางไซเบอร์ในสื่อสังคมออนไลน์*. สืบค้นจาก https://as.nida.ac.th/wpcontent/uploads/2021/11/6020422013_Paradorn_Edited.pdf.

Ahlgren, M. (5 มกราคม, 2020). *50 + สถิติ Twitter & ข้อเท็จจริงสำหรับ 2022*. สืบค้นจาก https://www.websiterating.com/th/research/twitter-statistics/.

Buitinck, L., Louppe, G., Blondel, M., Pedregosa, F., Mueller, A., Grisel, O. and Varoquaux, G. (2013). API design for machine learning software: experiences from the scikit-learn project. *ECML PKDD Workshop: Languages for Data Mining and Machine Learning*, 108–122.

Jaiswal, S. (2020). *Supervised Machine Learning*. Retrieved from https://www.javatpoint.com/supervised-machine-learning.

Jaiswal, S. (2020). *Unsupervised Machine Learning*. Retrieved from https://www.javatpoint.com/unsupervised-machine-learning.

Lowphansirikul, L., Polpanumas, C., Jantrakulchai, N., & Nutanong, S. (2021). *WangchanBERTa: Pretraining transformer-based Thai Language Models*. Retrieved from http://arxiv.org/abs/2101.09635

Roesslein, J. (2020). *Tweepy: Twitter for Python!.* Retrieved from https://github.com/tweepy/tweepy.

SAS. (2020). *การประมวลผลภาษาธรรมชาติ.* สืบค้นจาก https://www.sas.com/th_th/insights/analytics/what-is-natural-language-processing-nlp.html.

Soponwattana, N. (2019). *การวิเคราะห์ความรู้สึก (Sentiment Analysis).* สืบค้นจาก https://medium.com/@nattapongsoponwattana/sentiment-analysis-%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%AD%E0%B8%B0%E0%B9%84%E0%B8%A3-d3a17445cf74.

Vishwasa N. and Chandavarkar N., D., (2015). Real time Extraction of Sentiment and Analysis for Decision Making. *International Journal of Advanced Research in Computer Science and Software Engineering*, *5*(8), 829 – 834.

Wannaphong Phatthiyaphaibun, Korakot Chaovavanich, Charin Polpanumas, Arthit Suriyawongkul, Lalita Lowphansirikul, & Pattarawat Chormai. (2016, Jun 27). *PyThaiNLP: Thai Natural Language Processing in Python*. Zenodo. DOI no.: 10.5281/zenodo.3519354

การลดความผิดพลาดที่ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายของการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางเคาน์เตอร์และตู้ฝาก-ถอนอัตโนมัติ ของธนาคารออมสินสาขาถนนสรงประภา

The Reduction of Errors Causing the Cost of Financial Transactions through a Counter and an Automatic Teller Machine of the Government Savings Bank Thanon Songprapha Branch

สุจิตรา เพ็งสุข[1] และศิวฤทธิ์ สุนทรเสณี[2]

Suchitar Pengsook[1] and Siwarit Sultornsanee[2]

บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ถนนวิภาวดีรังสิต เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

E-mail: zpice783za@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เพื่อ (1) หาสาเหตุและปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาเงินขาด – เงินเกินจากการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางของเคาน์เตอร์และตู้ฝาก – ถอนอัตโนมัติของสาขา และ (2) หาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการแก้ไขปัญหา และลดภาระหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ปฏิบัติงาน การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง 2 กลุ่ม กลุ่มแรกคือพนักงานที่ปฏิบัติงานและมีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงจำนวน 7 คน และกลุ่มที่ 2 คือ ผู้ที่มาใช้บริการและประสบกับปัญหาเงินขาด – เงินเกินโดยตรงจำนวน 20 คน ซึ่งคัดเลือกโดยวิธีการสุ่ม ผลจากการสัมภาษณ์บุคคลทั้ง 2 กลุ่ม ทำให้ทราบว่า (1) สาเหตุที่ก่อให้เกิดข้อผิดพลาดจากการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางเคาน์เตอร์มักเกิดจากการขาดความรอบครอบของตัวพนักงานผู้ให้บริการเอง และปัญหาที่เกิดขึ้นจากเครื่องฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติของสาขา มีสาเหตุหลักมาจากปัจจัยภายนอก เช่น วัสดุแปลกปลอมที่ติดมากับธนบัตร ลักษณะธนบัตรที่ชำรุด และปัจจัยภายในธนาคาร เช่น ข้อจำกัดในการรับฝากธนบัตรของเครื่อง ระบบการแจ้งเตือน ระบบการสื่อสารภายในของธนาคาร และ (2) ใช้หลัก COSO มาบริหารจัดการความเสี่ยงและควบคุมภายในเพื่อช่วยแก้ไขปัญหา ซึ่งจะส่งผลให้ลดภาระค่าใช้จ่าย และลดภาระหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหา

คำสำคัญ: เงินขาด – เงินเกิน ธุรกรรม ตู้ฝาก – ถอนอัตโนมัติ เคาน์เตอร์

Abstract

This study aimed to (1) find out causes and factors contributing to cash over and short account from financial transactions through a counter and an automatic teller machine and (2) to find solution to the problem to reduce the cost from solving the problem and the

burden of solving the problem on the operators. The data were collected by in-depth interviews with two groups of people involved. The first group included 7 employees who were directly involved in the work, and the second group included 20 clients who directly encountered cash over and short account by random sampling. According to the interviews with 2 groups, (1) the causes of errors in financial transactions through a counter included the lack of the service personnel's prudence and problems caused by the branch's automatic teller machine along with external factors, such as foreign objects on notes and torn notes and internal factors, such as note receiving limitations of a machine, the notification system, and the bank's internal communication system and (2) the COSO should be used for risk management and internal control to solve problems, resulting in the reduction of expenses and the burden on operators to solve problems.

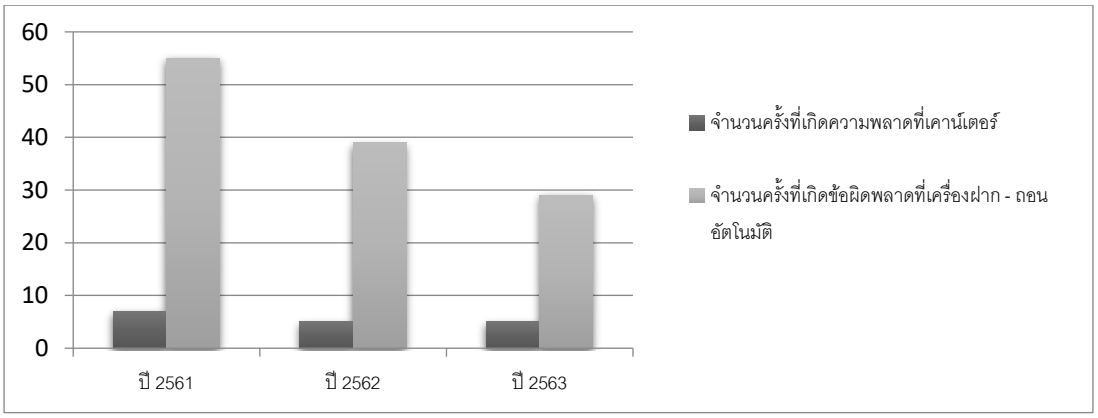
Keywords: Cash over - short account , transaction , automatic teller machine , counter

บทนำ

สถาบันการเงินในประเทศไทย ทำหน้าที่ระดมเงินทุนและจัดสรรเงินทุนแก่ภาคเศรษฐกิจ การชำระราคาและบริการ การบริหารความเสี่ยง รวมถึงการให้ข้อมูลทางการเงินเพื่อการตัดสินใจถือว่ามีบทบาทสำคัญอย่างหนึ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจการเงินของประเทศ โดยถ้ากล่าวถึงธุรกรรมพื้นฐานของธุรกิจธนาคารที่มักจะเกิดขึ้นอยู่เป็นประจำ การใช้บริการด้านฝาก – ถอนเงิน ถือเป็นธุรกรรมที่เกิดขึ้นที่บ่อยที่สุด การใช้บริการธุรกรรมทางด้านฝาก – ถอนเงินในปัจจุบัน ผู้ทำธุรกรรมมีทางเลือกที่จะใช้บริการได้มากกว่าหนึ่งทางเลือก เช่น การทำธุรกรรมที่หน้าเคาน์เตอร์ธนาคาร ทำธุรกรรมผ่านตัวแทนธนาคาร เช่น 7-11 หรือทำธุรกรรมผ่านตู้ฝาก –ถอนอัตโนมัติของธนาคารต่าง ๆ ซึ่งธนาคารออมสินสาขาถนนสรงประภา มีช่องทางสำหรับธุรกรรมการฝากถอนเงิน 2 ช่องทาง คือ การใช้บริการผ่านทางเคาน์เตอร์ในสาขาและผ่านเครื่องฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติหน้าสาขา ซึ่งการเลือกทำธุรกรรมผ่านทางช่องทางใดช่องทางหนึ่งของธนาคาร อาจมาจากปัจจัยหลาย ๆ อย่างที่แตกต่างกันไป เช่น ช่วงอายุ หากเป็นผู้สูงอายุที่ไม่สะดวกใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ลูกค้ากลุ่มนี้มักจะเลือกการทำธุรกรรมผ่านทางช่องทางเคาน์เตอร์เป็นหลัก หากเป็นบุคคลทั่วไปที่สามารถใช้เทคโนโลยีได้อาจเลือกทำธุรกรรมผ่านตู้ฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติ เพื่อลดขั้นตอนการรอคิวและสะดวกรวดเร็วเป็นต้น

การทำธุรกรรมประเภทฝาก – ถอนเงินนั้นหากเกิดข้อผิดพลาดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นฝากแล้วเงินไม่เข้าบัญชี ฝากแล้วเงินติดตู้ฝากทำให้ต้องรอเวลาในการแก้ปัญหาหลายวัน ฝากแล้วเงินเข้าบัญชีแค่บางส่วน หรือถอนเงินจากตู้แล้วแต่ไม่ได้รับเงินแต่มีการหักเงินออกจากบัญชี ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร ทำให้ผู้ใช้บริการที่พบเจอปัญหาขาดความเชื่อมั่น อีกทั้งยังส่งผลต่อภาระค่าใช้จ่ายที่

เกิดขึ้นจากการแก้ปัญหา และเพิ่มภาระหน้าให้กับผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย จากบันทึกข้อมูลความผิดพลาดเกี่ยวกับรายการเงินขาดเงินเกินย้อนหลังไป 3 ปีของธนาคารออมสินสาขาถนนสรงประภา เป็นการเปรียบเทียบให้เห็นเฉพาะจำนวนครั้งที่ยังคงมีปัญหาเกิดขึ้น โดยไม่ได้เปรียบเทียบกับจำนวนรายการฝาก – ถอนเงินทั้งหมดของแต่ละปี เพื่อแสดงให้ว่าในแต่ละปียังมีปริมาณความผิดพลาดเกิดขึ้นอยู่



รูปที่ 1 จำนวนครั้งเงินขาด – เงินเกิน ที่เกิดขึ้นที่เคาน์เตอร์และเครื่องฝาก – ถอนอัตโนมัติ ในระหว่างปี 2561 - 2563

ผู้ศึกษาจึงทำวิจัยครั้งนี้ขึ้นเพื่อหาสาเหตุและปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาเงินขาด – เงินเกินจากการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางของเคาน์เตอร์และตู้ฝาก – ถอนอัตโนมัติของสาขา และหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการแก้ไขปัญหา และลดภาระหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ปฏิบัติงาน

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงของ COSO หรือ Committee of Sponsoring the Tread way Commission คือ กรอบแนวคิดการควบคุมเพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย ทั้งเรื่องของการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ความถูกต้องครบถ้วนของรายงาน และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ที่กำหนด ประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ ซึ่งครอบคลุมแนวทางการกำหนดนโยบายการบริหารงาน การดำเนินงาน และการบริหารความเสี่ยง ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment) ส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชาและพนักงานมีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบ เห็นความจำเป็นและให้ความสำคัญกับระบบการควบคุมภายใน

2. การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective Setting) มีการตั้งเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของธนาคาร

3. การบ่งชี้เหตุการณ์ (Event Identification) เป็นการรวบรวมเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นกับหน่วยงาน ทั้งในส่วนของปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากภายในและภายนอกธนาคาร ทั้งนี้เพื่อทำความเข้าใจต่อเหตุการณ์และสถานการณ์นั้น เพื่อให้ผู้บริหารสามารถพิจารณากำหนดแนวทางและนโยบายในการจัดการกับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี

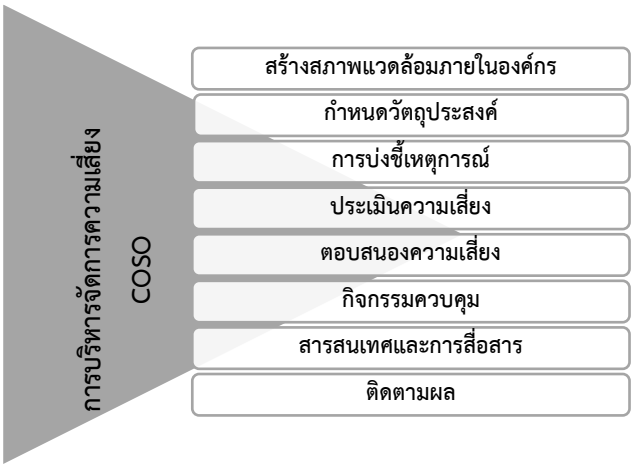
4. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) การประเมินความเสี่ยงเป็นการจำแนกและพิจารณาจัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยงที่มีอยู่ โดยการประเมินจากโอกาสที่จะเกิด (Likelihood) และผลกระทบ (Impact) โดยสามารถประเมินความเสี่ยงได้ทั้งจากปัจจัยความเสี่ยงภายนอกและปัจจัยความเสี่ยงภายในธนาคาร

5. การตอบสนองความเสี่ยง (Risk Response) เป็นการพิจารณาหาแนวทางจัดการกับความเสี่ยงเพื่อลดระดับความเสี่ยง ลดความสูญเสียหรือโอกาสที่จะเกิดผลกระทบกับธนาคารให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Risk Appetite) โดยการกำหนดมาตรการ/แผนงาน เพื่อควบคุมและจัดการความเสี่ยง

6. กิจกรรมการควบคุม (Control Activities) เป็นการจัดทำแผนการปฏิบัติงานเพื่อติดตามการดำเนินงานตามมาตรการ/แผนงานที่กำหนดไว้ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจว่าจะสามารถจัดการกับความเสี่ยงนั้นได้อย่างถูกต้องและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

7. สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication) ธนาคารจะต้องมีระบบสารสนเทศและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพราะเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะนำไปพิจารณาดำเนินการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามกรอบ และขั้นตอนการปฏิบัติที่ธนาคารกำหนด

8. การติดตามประเมินผล (Monitoring) องค์กรจะต้องมีการติดตามผล เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินการว่ามีความเหมาะสมและสามารถจัดการความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่



รูปที่ 2 กรอบแนวความคิดการบริหารจัดการความเสี่ยงของ COSO

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนากร เกื้อฐิติพร. 2556 ได้ศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดนครราชสีมา โดยกล่าวและสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment) มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรและการร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนดไว้ถือเป็นความสำเร็จในการดำเนินงานของทุกอค์กร

วันวิไล วงษ์บำหรุ. 2555 ได้ศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้านการรับเงินและจ่ายเงินของธุรกิจบริการ กรณีศึกษา หอการค้าไทย โดยกล่าวสรุปได้ว่า การควบคุมภายในตามหลักแนวความคิดของ COSO พนักงานในองค์กรควรปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับที่กำหนด ควบคุมภายในอย่างจริงจัง เพื่อลดปัญหาการเกิดการทุจริตหรือลดข้อผิดพลาดของพนักงาน

ไวย โพธิ์ไทย. 2554 ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่องการประเมินระบบการควบคุมภายในระบบงานด้านการเงินและการบัญชี โดยกล่าวสรุปได้ว่า ระบบการควบคุมภายในเป็นกลไกที่สำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) โดยควรทำการประเมินการควบคุมใน 5 องค์ประกอบ ตามแนวทางของ COSO ซึ่งประกอบด้วยการควบคุมสภาพแวดล้อม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามประเมินผล ซึ่งการนำข้อมูลที่เก็บได้จากกลุ่มเป้าหมายมาปรับปรุงระบบและใช้ปฏิบัติงานควบคุมภายในจะส่งผลดีต่อการควบคุมภายในมากยิ่งขึ้น

วิธีการศึกษา

การเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุและปัจจัยภายที่ก่อให้เกิดความผิดพลาด ซึ่งจะแยกออกเป็น 2 ชุดดังนี้ ข้อมูลชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการธุรกรรมรวมถึงสัมภาษณ์หัวหน้าของพนักงานที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลการทำงานของพนักงานรวมจำนวนทั้งหมด 7 คน ข้อมูลชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มลูกค้าที่เคยใช้บริการเครื่องฝาก – ถอนอัตโนมัติหน้าธนาคารออมสิน สาขาถนนสรงประภาแล้วประสบปัญหาเรื่องเงินติดเครื่องฝาก – ถอน จำนวน 20 คน

การเก็บข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Data) ข้อมูลจากรายงานความผิดพลาดเรื่องเงินขาด – เงินเกิน จากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผ่านการทำธุรกรรมหน้าเคาน์เตอร์ของผู้มาใช้บริการ และจากเครื่องฝาก – ถอนอัตโนมัติของธนาคาร ออมสิน สาขาถนนสรงประภา ที่ได้เก็บไว้ย้อนหลัง 3 ปี (ปี 2561 – 2563)

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. เลือกสัมภาษณ์พนักงานที่มีความเกี่ยวข้องกับการก่อให้เกิดปัญหาและการแก้ไขปัญหารวมถึงสามารถหารือเพื่อลดและป้องกันการเกิดปัญหาขึ้นในอนาคต

2. เลือกสัมภาษณ์จากผู้ที่เคยมาใช้บริการที่ธนาคารออมสิน สาขาถนนสรงประภาแล้วเกิดปัญหาเรื่องเงินขาด – เงินเกินจากข้อมูลรายงาน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling : SRS) คือ การเลือกผู้มาใช้บริการที่เคยเกิดความผิดพลาดจำนวน 20 คน จากข้อมูลรายงานที่สาขาถนนสรง-ประภา ได้มีการบันทึกไว้ในปี 2561 – 2563

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก กับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในธนาคารออมสิน สาขาถนนสรงประภา ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการก่อให้เกิดปัญหาและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจำนวน 7 คน โดยจะมีประเด็นสำคัญ คือ การมองหาสาเหตุที่ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งเหตุผลที่มาจากสภาพแวดล้อมภายใน และสภาพแวดล้อมภายนอก รวมถึงร่วมแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นซ้ำอีกในอนาคต และสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ที่เคยมาใช้บริการแล้วเกิดปัญหาขึ้น จำนวน 20 คน โดยจะมีประเด็นสำคัญ คือ สอบถามและพูดคุยถึงสาเหตุที่แท้จริงก่อให้เกิดความผิดพลาดขึ้น

นำข้อมูลเชิงคุณภาพมาวิเคราะห์หาความสำคัญที่แท้จริง ที่ก่อให้เกิดปัญหาความผิดพลาดและนำปัญหาที่วิเคราะห์ได้มาหารือแนวทางการแก้ไขจากผู้มีส่วนร่วม ทั้งพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่และผู้มาใช้บริการที่เคยเกิดปัญหาขึ้น เพื่อหาแนวทางลดความผิดพลาด ตลอดจนมีวิธีการป้องกันและแก้ไขความผิดพลาดที่จะไม่ก่อให้เกิดความภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตามมา

ผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์เชิงลึกที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่เคยประสบปัญหาเรื่องเงินขาด – เงินเกิน ปัจจัยที่มีผลให้ธนาคารเกิดปัญหาเงินขาด – เงินเกินและมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงดังนี้

1. ปัจจัยภายในธนาคาร เนื่องจากตู้ฝาก – ถอนอัตโนมัติของธนาคารค่อนข้างมีข้อจำกัดพอสมควรทำให้การฝากเงินเข้าตู้มีข้อจำกัดไปด้วย อีกทั้งระบบของตู้ไม่มีสัญญาลักษณ์หรือเครื่องหมายเตือนข้อควรระวังอย่างชัดเจนจึงเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง ในส่วนของการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการรับ – ฝากเงินกับลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์ ทั้งแรงกดดัน และปริมาณงานที่มากในแต่ละวันมีผลต่อการทำงานของพนักงานอาจมีผลต่อความรอบครอบและสติในการทำงาน

2. ปัจจัยภายนอกธนาคาร ลักษณะของธนบัตรที่ลูกค้านำมาฝาก หากธนบัตรเก่า ชำรุด หรือมีสิ่งแปลกปลอมติดเข้าไปในช่องเงินฝากเงินด้วยจะส่งผลต่อการทำงานของเครื่องฝาก – ถอนอัตโนมัติ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ควบคุมได้อยาก เพราะขึ้นอยู่กับความระมัดระวังและสังเกตุของตัวผู้ฝากเช่นกัน รวมถึงระบบเชื่อมต่อสัญญาณที่ไม่สามารถควบคุมได้ อาจส่งผลให้ตู้ฝาก – ถอนอัตโนมัติไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ

จากข้อมูลของธนาคารออมสิน สาขา ถนนสรงประภา ปริมาณเงินขาด – เงินเกินของสาขา ในแต่ละเดือนมีจำนวนที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งเดือนที่เกิดปัญหามากที่สุดคือเดือน มกราคม พ.ศ. 2562 มีปัญหาสูงถึง 15 ครั้งต่อเดือน ส่วนเดือนที่เกิดปัญหาเงินขาด – เงินเกินน้อยครั้งที่สุดคือ เดือน พฤษภาคม, สิงหาคม,

ธันวาคม พ.ศ. 2562 และ ตุลาคม พ.ศ. 2563 ไม่มีปัญหาเกิดขึ้นเลย ซึ่งข้อมูลดังกล่าวไม่สามารถนำมาสรุปได้ว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลให้เกิดปัญหาเงินขาด – เงินเกินในแต่ละเดือน ข้อมูลนี้เป็นเพียงการบ่งบอกถึงสถิติที่เกิดปัญหาเงินขาด – เงินเกินในแต่ละเดือนเท่านั้น ซึ่งแนวทางเลือกในการแก้ไขปัญหาที่วิเคราะห์ได้มีดังนี้

แนวทางเลือกที่ 1 การลดปัจจัยความเสี่ยงที่เกิดขึ้นที่ตู้ฝาก – ถอนอัตโนมัติ โดยมีการเพิ่มพนักงานให้บริการประจำตู้ฝาก – ถอนอัตโนมัติเพื่อแนะนำและตรวจสอบลักษณะของธนบัตรที่ลูกค้านำมาฝากว่ามีลักษณะผิดปกติหรือมีสิ่งแปลกปลอมหรือไม่ ส่วนหน้าเคาน์เตอร์ให้บริการลูกค้าในวันที่มีปริมาณลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก จัดให้มีเจ้าหน้าที่หรือหัวหน้างานช่วยตรวจสอบความถูกต้องของการทำงานอีกครั้งหนึ่งเป็นรอบเวลา เช่น ทุก ๆ 1-2 ชั่วโมง เป็นต้น

ข้อดี

- มีโอกาสที่จะทำให้ตู้ฝาก – ถอนอัตโนมัติเกิดข้อผิดพลาดน้อยลง
- เป็นการช่วยตรวจสอบและเพิ่มความมั่นใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

ข้อเสีย

- เป็นการลดปริมาณพนักงานที่ให้บริการในสาขา
- เป็นการเพิ่มงานให้กับพนักงาน

แนวทางเลือกที่ 2 ปรึกษาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของตู้ฝาก – ถอนอัตโนมัติทั้งการแจ้งเตือนที่หน้าจอให้เห็นอย่างชัดเจน และมีเสียงเตือนเพื่อให้ลูกค้าตื่นตัวและตรวจสอบข้อควรระวังอีกครั้งหนึ่ง อีกทั้งยังหมั่นทำความสะอาดตู้เป็นประจำเพื่อตรวจเช็คสิ่งผิดปกติ ส่วนเคาน์เตอร์ให้บริการฝาก – ถอนเงินให้พนักงานที่เคาน์เตอร์หมั่นตรวจเช็คความถูกต้องของเงินของตนเองกับรายงานในระบบ เป็นรอบ ๆ หรืออาจจะทุก ๆ 1 - 2 ชั่วโมง

ข้อดี

- มีการแจ้งเตือนหลายครั้งก่อนจะฝากเงินเข้าตู้ช่วยลดโอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด
- ป้องกันโอกาสที่ตู้จะมีสิ่งสกปรกซึ่งอาจทำให้ตู้ทำงานผิดปกติ
- สามารถตรวจสอบหาข้อผิดพลาดได้ง่ายขึ้นเพราะมีปริมาณรายการที่ไม่เยอะมาก

ข้อเสีย

- เสียเวลาในการตรวจสอบความถูกต้องของรายงานบ่อย
- การมีแจ้งสัญลักษณ์หรือเสียงแจ้งเตือนบ่อย ๆ อาจก่อให้เกิดความรำคาญกับลูกค้าท่านอื่นได้
- มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงเพราะต้องพัฒนาทั้งระบบ

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของผู้ศึกษาจากการสัมภาษณ์รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. พนักงานส่วนใหญ่มองว่าสาเหตุหลักที่ก่อให้เกิดปัญหาเงินขาดเงินเกินที่เครื่องฝาก – ถอนอัตโนมัติเกิดจากลักษณะของธนบัตรและวัสดุสิ่งแปลกปลอมที่ติดอยู่ในช่องฝากเงินทั้งวัสดุที่ติดมากับธนบัตรและวัสดุที่

ปลิวมาตามลม อีกทั้งข้อจำกัดของเครื่องฝาก – ถอนอัตโนมัติที่มีการเซ็ทมาให้อ่านค่าของธนบัตรได้อย่างจำกัด หลาย ๆ ครั้งที่เกิดปัญหาจะส่งผลให้เครื่องฝาก – ถอนอัตโนมัติไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ ส่งผลให้การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าตกอยู่มาอยู่ที่พนักงานที่รับผิดชอบดูแล ซึ่งเป็นการเพิ่มภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน และในบางครั้งที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้จะส่งผลให้ต้องติดตามผู้เชี่ยวชาญที่ดูแลเครื่องฝาก – ถอนอัตโนมัติมาแก้ไขปัญหาให้แทน ซึ่งจะส่งผลให้สาขามีภาระค่าใช้จ่ายในการจ้างผู้เชี่ยวชาญมาดำเนินการซ่อมแซม

การแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด คือ การพัฒนาระบบของเครื่องฝาก – ถอนอัตโนมัติหรือตัวอ่านค่าธนบัตรให้มีความสามารถที่หลากหลายขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดข้อจำกัดของลักษณะของธนบัตรลง เช่น ธนบัตรยับหรือเก่าเกินไปก็สามารถอ่านค่าได้ อีกทั้งควรมีสัญลักษณ์เตือนข้อควรระวังในการฝากเงินที่ชัดเจนขึ้น ทั้งสัญลักษณ์หน้าจอแจ้งเตือนก่อนฝากเงินเหมือนธนาคารพานิชย์บางแห่ง หรือมีเสียงเตือนว่าให้ตรวจสอบสิ่งแปลกปลอมที่ธนบัตรก่อนนำฝาก เป็นต้น

2. พนักงานส่วนใหญ่มองว่าปัญหาที่ก่อให้เกิดเงินขาด – เงินเกินที่หน้าเคาน์เตอร์ให้บริการลูกค้าเกิดจากตัวพนักงานมีได้รับความกดดันจากการให้บริการและจำนวนงานที่มาก มีผลให้ตัวพนักงานขาดสติและความรอบครอบในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งกว่าพนักงานจะทราบว่ามีเงินขาด – เงินเกินก็เมื่อสิ้นวันทำการของแต่ละวัน และการตามหาสาเหตุของเงินขาด – เงินเกินค่อนข้างใช้เวลามาก เพราะต้องตรวจสอบกับรายการฝาก – ถอนที่เกิดขึ้นทั้งวัน

การแก้ไขหรือลดโอกาสที่จะก่อให้เกิดความผิดพลาด คือ ให้พนักงานมีการตรวจสอบรายการฝาก – ถอน ทุก ๆ 1 – 2 ชั่วโมง เพื่อหากเกินความผิดพลาดจะได้สามารถตรวจสอบความถูกต้องกับรายการที่มีจำนวนไม่มากนักจะได้มช้เวลาในการตามหาเหตุผลไม่นาน

3. ลูกค้าที่เคยประสบปัญหาเงินฝากติดเครื่องฝาก – ถอนอัตโนมัติส่วนใหญ่เข้าใจว่าความผิดพลาดเกิดจากประสิทธิภาพของเครื่อง ทั้งเรื่องระบบการเชื่อมต่อ ข้อจำกัดของช่องเงินฝาก และความไม่ชัดเจนของข้อควรระวังในการฝากเงิน และส่วนใหญ่ค่อนข้างไม่พอใจกับการแก้ไขปัญหาที่ใช้เวลาข้ามวัน ซึ่งอยากให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในวันที่เกิดปัญหา

การเพิ่มฟังก์ชันคืนเงินอัตโนมัติหรือสามารถเรียกดูรายงานได้ภายในวันแล้วดำเนินการคืนเงินเข้าบัญชีให้ลูกค้าได้ทันที

อภิปรายผลของการศึกษา

จากการวิจัย เรื่องการลดความผิดพลาดที่ก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายของการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางเคาน์เตอร์และตู้ฝาก-ถอนอัตโนมัติ ของธนาคารออมสินสาขาถนนสรงประภา โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามีสมมติฐานว่า ปัจจัยภายนอกธนาคารและปัจจัยภัยในธนาคาร เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงที่จะเกิดความผิดพลาดที่ส่งผลต่อค่าใช้จ่าย เป็นเหตุการณ์ที่เกิดจากความไม่แน่นอนสามารถอภิปรายผลโดยใช้กรอบแนวทางการจัดการความเสี่ยงของ COSO ได้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment) ส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชาและพนักงานผู้ปฏิบัติงานมองเห็นถึงหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพิ่มศักยภาพในการทำงานและให้ความสำคัญกับระบบควบคุมภายใน

2. การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective Setting) กำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดการความเสี่ยงเพื่อลดปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นที่ตู้ฝาก – ถอนอัตโนมัติและเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติหน้าที่ที่หน้าเคาน์เตอร์ของพนักงาน

3. การบ่งชี้เหตุการณ์ (Event Identification) ซึ่งปัจจัยความเสี่ยงที่มีผลต่อการก่อให้เกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดมีผลมาจากทั้งปัจจัยภายนอกธนาคารที่เกิดจากความระมัดระวังของผู้ฝากเงิน ลักษณะหรือชนิดของธนบัตรที่นำมาฝาก เป็นต้น และปัจจัยภายในธนาคาร ที่เกิดจากข้อจำกัดของเครื่องฝาก – ถอนอัตโนมัติ การมีสัญลักษณ์แจ้งเตือนข้อควรระวังที่ไม่ชัดเจน และความผิดพลาดของพนักงานให้บริการที่เกิดจากความกดดันและปริมาณงานที่มากจนก่อให้เกิดการขาดความรอบครอบ

4. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ปัจจัยภายนอกธนาคารถือเป็นความเสี่ยงที่ค่อนข้างจัดการได้ยากเพราะเกิดจากการขาดความระมัดระวังของตัวผู้มาใช้บริการเอง อีกทั้งปัจจัยภายในของธนาคารในเรื่องข้อจำกัดของเครื่องฝาก – ถอนอัตโนมัติ ทำให้มีผลต่อการเกิดข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง ส่วนปัจจัยภายในธนาคารที่มีผลต่อการเกิดข้อผิดพลาดที่หน้าเคาน์เตอร์ให้บริการเกิดจากความกดดันและปริมาณงานที่มาก ซึ่งเป็นผลให้เกิดความผิดพลาดในขณะปฏิบัติหน้าที่ได้

5. การตอบสนองความเสี่ยง (Risk Response) การจัดการกับปัจจัยภายนอกธนาคารคือการเพิ่มสัญลักษณ์หรือข้อความเตือนข้อควรระวังในการนำเงินฝากเข้าเครื่องฝาก – ถอนอัตโนมัติที่เห็นได้ชัดเจนกว่าปัจจุบัน หรือการมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการใช้บริการเครื่องฝาก – ถอนอัตโนมัติ ด้านการจัดการกับปัจจัยภายในธนาคารควรมีการปรับปรุงระบบของเครื่องฝาก – ถอนอัตโนมัติให้มีข้อจำกัดที่ไม่เยอะเกินไป เพิ่มการเช็คทำความสะอาดตู้อยู่เป็นประจำ ในส่วนของการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์บริการลูกค้า ควรเพิ่มหรือแบ่งเวลาในการตรวจสอบความถูกต้องของธุรกรรมทุก ๆ 1 – 2 ชั่วโมง เพื่อเช็คความถูกต้องของรายการที่เกิดขึ้นในปริมาณที่ไม่มากนัก อีกทั้งยังใช้เวลาและขั้นตอนที่น้อยลง

6. กิจกรรมการควบคุม (Control Activities) แบ่งรอบตรวจสอบรายการฝาก – ถอนหน้าเคาน์เตอร์อาจจะทุก ๆ 2- 3 ชั่วโมงในวันที่มีปริมาณลูกค้าปกติ และทุก ๆ 1-2 ชั่วโมงในวันที่มีลูกค้าปริมาณมาก เพื่อเช็คความถูกต้องของการทำรายการ และทำความสะอาดเครื่องฝาก – ถอนอัตโนมัติเป็นประจำ

7. สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication) ให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสื่อสารวิธีการใช้งานของเครื่องฝาก – ถอนอัตโนมัติให้เข้าใจง่ายต่อผู้ใช้บริการทุกวัย

8. การติดตามประเมินผล (Monitoring) ติดตามผลหลังจากมีการปรับแก้ไขสาเหตุของปัญหาว่าข้อผิดพลาดยังเกิดขึ้นอยู่หรือไม่ และเกิดขึ้นบ่อยเพียงใด เพื่อนำมาพัฒนาในการแก้ไขปัญหาในอนาคต

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ของ ธนากร เกื้อฐิติพร (2556) ได้ศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารออมสิน ในเขต

จังหวัดนครราชสีมา โดยกล่าวและสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment) มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรและการร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนดไว้ ถือเป็นความสำเร็จในการดำเนินงานของทุกอค์กร และสอดคล้องกับ วันวิไล วงษ์บำหรุ (2555) ได้ศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้าน การรับเงินและจ่ายเงินของธุรกิจบริการ กรณีศึกษา หอการค้าไทย โดยกล่าวสรุปได้ว่า การควบคุมภายในตามหลักแนวความคิดของ COSO พนักงานในองค์กรควรปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับที่กำหนดควบคุมภายในอย่างจริงจัง เพื่อลดปัญหาการเกิดการทุจริตหรือลดข้อผิดพลาดของพนักงาน และสอดคล้องกับ ไวย โพธิ์ไทย (2554) ได้ศึกษาค้นคว้าเรื่องการประเมินระบบการควบคุมภายในระบบงานด้านการเงินและการบัญชี โดยกล่าวสรุปได้ว่า ระบบการควบคุมภายในเป็นกลไกที่สำคัญในการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Good Corporate Governance) โดยควรทำการประเมินการควบคุมใน 5 องค์ประกอบ ตามแนวทางของ COSO ซึ่งประกอบด้วยการควบคุมสภาพแวดล้อม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามประเมินผล ซึ่งการนำข้อมูลที่เก็บได้จากกลุ่มเป้าหมายมาปรับปรุงระบบและใช้ปฏิบัติงานควบคุมภายในจะส่งผลดีต่อการควบคุมภายในมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งถัดไป ควรนำข้อมูลข้อผิดพลาดและวิธีการจัดการปัญหาเรื่องเงินขาด – เงินเกินกับสาขาใกล้เคียงมาประกอบเพิ่มเติม เพื่อข้อมูลที่มากขึ้นซึ่งอาจจะทำให้เห็นถึงสาเหตุของการเกิดปัญหาที่มีมากขึ้นตามมากด้วย เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาหาแนวทางในการลดการเกิดปัญหา ป้องกันปัญหา หรือมีวิธีการจัดการกับปัญหาได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

ณัฐกริช เปาอินทร์. (2559). *การประเมินสถานการณ์เพื่อการจัดการความเสี่ยง* (พิมพ์ครั้งที่ 1). คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ธนากร เกื้อฐิติพร. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดนครราชสีมา*. (การค้นคว้าอิสระ). คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

บรรยงค์ โตจินดา และ อำนาจ ปุญญะสิทธิ์. (2556). *การบริหารจัดการความเสี่ยง* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : ร่วมสาส์น.

ไวย โพธิ์ไทย. (2554). *การประเมินระบบการควบคุมภายในระบบงานด้านการเงินและการบัญชี*. (การค้นคว้าอิสระ). สาขาวิชาการตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

วันวิไล วงษ์บำหรุ. (2555). *การเพิ่มประสิทธิภาพการควบคุมภายในด้าน การรับเงินและจ่ายเงินของธุรกิจบริการ.* (การค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

สมชาย วรกิจเกษมสกุล. (2554). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

สุนันทา วัฒนาคงทอง. (2542). *เทคนิคการจัดการคนในองค์กร*. กรุงเทพฯ : เอ.อาร์.อินฟอร์เมชัน แอนด์พับลิเคชัน

แนวทางการแก้ไขปัญหาการให้สินเชื่อธุรกิจ SMEs ของธนาคารออมสิน สาขาเกทเวย์เอกมัย ในภาวะโรคระบาด โควิด-19 ในช่วงปี 2562-2564

The GSB's Approach to Solving SMEs Lending Problems Gateway Ekamai Branch during the COVID-19 Epidemic in 2019-2021

ณหทัย นิตตะโย[1] และปราณี เอี่ยมละออภักดี[2]

Nahathai Nittayo[1] and Pranee Eamlaorpakdee[2]

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย กรุงเทพฯ 10400[1,2]

E-mail: nahathainittayo@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาสาเหตุปัจจัยการพิจารณาความเสี่ยงจากการปล่อยสินเชื่อในช่วงสภาวะที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ (2) เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขด้านการบริหารการเงินที่ส่งเสริมลูกค้าให้เข้าถึงสินเชื่อธุรกิจ SMEs ผ่านมาตรการต่าง ๆ จากภาครัฐ ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารของธนาคารและเจ้าหน้าที่สินเชื่อของสาขา และกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้ตอบแบบสอบถาม 200 คนคือกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐาน (SD) ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการให้สินเชื่อ SME ของธนาคารประกอบด้วย (1) ปัจจัยที่มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อคือ (ก) ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) และ (ข)คุณสมบัติของผู้กู้ (Character) (2) การวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง คือ ให้ความสำคัญเรื่อง อายุ อาชีพ รายได้ และประวัติทางการเงินของผู้กู้ ในการวิเคราะห์จากปัจจัยทั้ง 2 ดังกล่าว และ (3) ผู้จัดการฝ่ายอนุมัติสินเชื่อกล่าวว่าพวกเขาระมัดระวังในการเสนอและพิจารณาสินเชื่อที่เข้มงวดเป็นพิเศษ สำหรับธุรกิจในกลุ่มเสี่ยงที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจาก โควิด-19 ในสถานการณ์ปัจจุบัน

คำสำคัญ : ธนาคารออมสิน สินเชื่อ SME ปัจจัยการพิจารณาสินเชื่อ

Abstract

The purpose of this study were (1) to study the causal factors for credit risk assessment during unpredictable conditions; (2) to propose solutions for financial management that encourage customers to access SMEs loans through Measures from the government. The research was conducted by collecting primary care data using in-depth interviews with bank executives and branch credit officers. The sample group consisted of 200 respondents. The tools used for data collection were a questionnaire for data analysis using computer software

to evaluate frequency, percentage, mean, and standard deviation (SD). The major findings ahead show that factors affecting loan approval to small and medium enterprises of the Government Savings Bank Gateway Ekamai Branch were the factors influencing the loan approval, (a) as the ability to pay debt (Capacity) and (b) the borrower's qualifications (Character) are also factors that affect the consideration of business loans. Risk factor analysis focuses on age, occupation, income, and the borrower's financial history in the analysis of both factors. (3) Credit approval managers say they are very cautious in offering and considering loans that are particularly stringent for businesses in high-risk groups that are directly affected by COVID-19 in the current situation.

Keyword: Government Savings Bank, credit SME, credit consideration factors

บทนำ

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากปัญหาการให้สินเชื่อธุรกิจ SMEs ของธนาคารออมสินผลเกี่ยวเนื่องกับธนาคารไม่สามารถที่จะอนุมัติสินเชื่อให้กับลูกค้าได้ อาจเป็นเพราะคุณสมบัติไม่ผ่านหรือความสามารถในการชำระหนี้ไม่เพียงพอ และปัจจัยหลาย ๆ อย่าง รวมไปถึงผลกระทบจากสภาวะโรคระบาดโควิด-19 ทำให้ธุรกิจต้องการเงินทุนเพื่อไปหมุนเวียนในธุรกิจให้สามารถดำเนินการต่อไปได้มากยิ่งขึ้น เพราะปัจจุบันการขอยื่นกู้หรือช่องทางในการติดต่อสอบถามให้คำปรึกษาหรือการปล่อยสินเชื่อธุรกิจยังมีน้อยมาก ไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า เนื่องจากลูกค้ายังมีความกังวลในสถานการณ์ที่มีผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจึงทำให้ลูกค้าไม่กล้าเข้ามาติดต่อที่ธนาคาร และจากวิกฤตนี้ทำให้ผู้ประกอบการไม่ผ่านเกณฑ์อนุมัติสินเชื่อได้ค่อนข้างยาก เนื่องจากการคุมเข้มในการปล่อยสินเชื่อของธนาคาร โดยสาเหตุหลักมาจากความเสี่ยงทั้งภาคธุรกิจและภาวะเศรษฐกิจ ที่ยังมีความไม่แน่นอนสูง ทำให้สถาบันการเงินเพิ่มความเข้มงวด ของเงื่อนไขสัญญากู้ (loan covenants) และเพิ่มช่องว่างสำหรับลูกค้ากลุ่มเสี่ยงซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นแนวทางแก่ผู้บริหารของธนาคารออมสิน สาขาเกทเวย์ เอกมัย เพื่อเป็นแนวทางกำหนดนโยบายสินเชื่อ เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้อย่างเร่งด่วน และทำให้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลกระทบต่อการปล่อยสินเชื่อธุรกิจ ซึ่งนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดการให้สินเชื่อรวมทั้งควบคุมการปล่อยสินเชื่อให้ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2564)

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สองข้อ คือ (1) เพื่อศึกษาสาเหตุปัจจัยการพิจารณาความเสี่ยงจากการปล่อยสินเชื่อในช่วงสภาวะที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ และ (2) เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขด้านการบริหารการเงินที่ส่งเสริมลูกค้าให้เข้าถึงสินเชื่อธุรกิจ SMEs ผ่านมาตรการต่าง ๆ จากภาครัฐ เพื่อเพิ่มปริมาณสินเชื่อ

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับสินเชื่อ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับสินเชื่อ (ดารณี พุทธวิบูลย์, 2543) สามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วน คือ ความหมาย ของสินเชื่อ และกระบวนการสินเชื่อ สินเชื่อ หมายถึง ความเชื่อถือและไว้วางใจระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย ในการที่จะให้สินค้าหรือบริการหรือเงินจำนวนหนึ่งไปใช่ก่อน โดยมีสัญญาเงื่อนไข และเวลาการชำระคืนในอนาคต

แนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์การให้สินเชื่อ

ชนินทร์ พิทยาวิวิธ (2547) ในการพิจารณาการให้สินเชื่อ สถาบันการเงินจะให้ดำเนินการให้ผู้ขอสินเชื่อแต่ละรายแจ้งประสงค์ความต้องการการใช้สินเชื่อ โดยข้อข้อมูลเป็นรายลักษณ์อักษรและเอกสารประกอบการพิจารณา ทั้งนี้ต้องลงนามในหนังสือยินยอมเพื่อขอตรวจสอบเครดิตย้อนหลังประกอบการตัดสินใจและคำนวณความสามารถในการชำระหนี้คืนของผู้ขอสินเชื่อ อีกทั้งใช้หลัก 6CsPolicy เป็นแนวทางในการประเมินความเสี่ยงในการกู้ยืม ซึ่ง 6Cs ประกอบด้วย (1) Character คือ คุณลักษณะหรือวินัยในการใช้และชำระคืนสินเชื่อในอดีตของผู้ขอสินเชื่อ การจัดการกับสินเชื่อโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาที่เกิดปัญหาทางการเงิน ซึ่งคุณลักษณะต่าง ๆ จะอยู่ในรายงานผลการตรวจสอบจากสถาบันเครดิตบูโร (2) Capacity ความสามารถในการชำระหนี้คืนให้กับธนาคาร พิจารณาจากการแหล่งที่มาของเงินที่จะมาชำระหนี้ รายได้จากการทำงาน โดยจะต้องสามารถชำระหนี้คืนได้ตามระยะเวลาที่กำหนด (3) Capital คือ เงินทุน หรือสินทรัพย์หรือเงินฝากของผู้ขอสินเชื่อ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสินเชื่อที่ใช้เพื่อการประกอบธุรกิจจะให้ความสำคัญในปัจจัยนี้มาก (4) Conditions คือ ปัจจัยที่มีเงื่อนไขที่มีผลกระทบต่อรายได้ ซึ่งได้แก่ เศรษฐกิจอาชีพ หรือเงื่อนไขในการกู้ ตัวอย่างเช่น ในสภาวะเงินเฟ้อสูงทำให้รายได้สุทธิลดลง อาชีพบางอาชีพมีความมั่นคงในรายได้และการงาน และ การกู้ร่วมเป็นเงื่อนไขหนึ่งในการพิจารณาสินเชื่อเช่นกัน (5) Collateral คือหลักประกันที่เป็นสินทรัพย์ซึ่งผู้กู้จะนำมาจำนำ หรือจำนองเพื่อให้ธนาคารมีความมั่นใจและลดความเสี่ยงหากผู้ขอสินเชื่อไม่ชำระหนี้ตามกำหนดสามารถนำมาขายทอดตลาดได้ (6) Common Sense เป็นปัจจัยที่ธนาคารใช้ในการพิจารณาเชื่อว่าผู้ขอสินเชื่อที่จะใช้สินเชื่ออย่างสมเหตุสมผลและจะไม่เป็นการก่อร่างสร้างหนี้จนเกินตัว

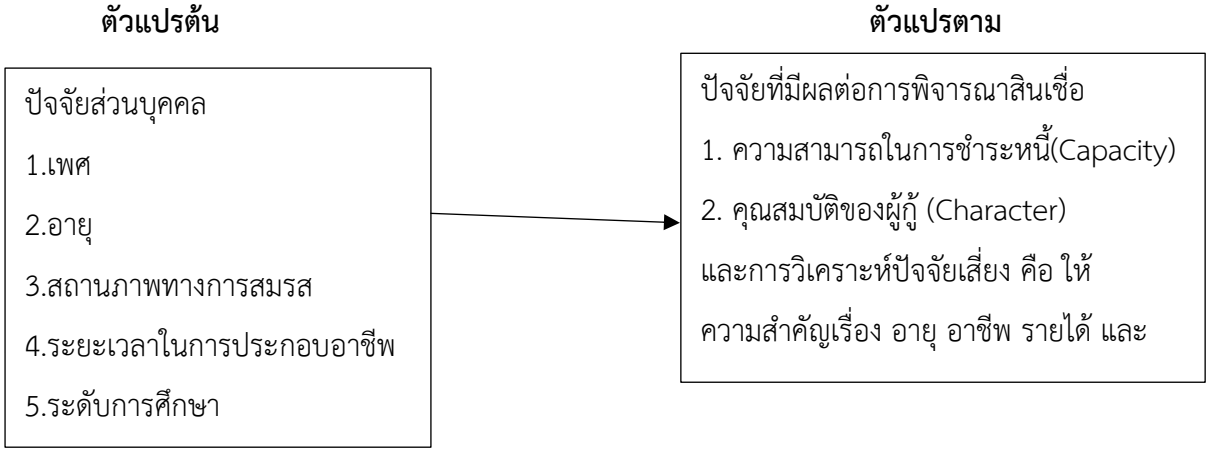
วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป

(PEST Environment) P-Politic: สภาพแวดล้อมด้านการเมือง E-Economic: สภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจ S-Sociological:สภาพแวดล้อมด้านสังคม T-Technology: สภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยี และการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ วิเคราะห์โดยใช้หลัก 6Cs ดังนี้ คุณสมบัติของลูกหนี้ (Character) ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) ทุน (Capital) หลักประกัน (Collateral) สภาพทั่วๆไป ที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ (Conditions) และการใช้ความคิดเบื้องต้น (Common Sense) และแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing Mix) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ,2553) ได้แก่ (1) ผลิตภัณฑ์บริการ (Service Product) (2) ราคาและค่าใช้จ่ายส่วนที่ลูกค้าต้องจ่าย (Price) (3) ช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านสาขาของธนาคารหรือผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Place) (4) การส่งเสริมการตลาดและการสื่อสารทางการตลาด (Promotion & IMC)

(5) บุคลากรผู้ให้บริการ (People) (6) กระบวนการบริการของธุรกิจบริการ (Process) (7) สภาพแวดล้อมบริการ (Physical Evidence)

กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดในการวิจัยแนวทางการแก้ไขปัญหาการให้สินเชื่อธุรกิจ SMEs ของธนาคารออมสินสาขาเกทเวย์เอกมัย ในภาวะโรคระบาด COVID-19 ในช่วงปี 2562-2564 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยรายละเอียดมีดังนี้



เก็บข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยเก็บข้อมูลจากตำรางานวิจัย และวารสาร จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ข้อมูลตัวอย่างจากแฟ้มคำขอสินเชื่อ ปี 2557-2562 (ก่อนภาวะโรคระบาด) และข้อมูลปี พ.ศ. 2563-2564 (ในภาวะโรคระบาด) ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับการกู้สินเชื่อ ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการกู้เงิน วงเงินสินเชื่อที่ขอกู้ ระยะเวลาผ่อนชำระ จำนวนเงินผ่อน และข้อมูลจากแฟ้มอนุมัติสินเชื่อ ระหว่างปี 2557-2564 ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับการอนุมัติสินเชื่อ ได้แก่ จำนวนที่เงินอนุมัติ ระยะเวลาผ่อนชำระและข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อ และการเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ผู้บริหารสายงานของธนาคารฯ ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายอนุมัติสินเชื่อ ผู้จัดการ และเจ้าหนี้ที่สินเชื่อ 2 ท่าน เพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงลึก และรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มลูกค้าของธนาคาร โดยคำนวณตาม สูตรของ Taro Yamane จำนวน 248 กลุ่มตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 200 ราย จากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการที่มีความน่าเชื่อถือทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไปทำให้ทราบถึงสาเหตุที่ธนาคารมีการปล่อยสินเชื่อลดลง และวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาและแนวทางแก้ไขโดยใช้ผังก้างปลา (Cause and Effect Diagram) ในการหาที่มาและหาแนวทางปรับปรุงกระบวนการขออนุมัติสินเชื่อและเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อเพิ่มความพึงพอใจและการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT Analysis) ในการวิเคราะห์หาสาเหตุและหาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการขอสินเชื่อเพื่อให้อนุมัติสินเชื่อเป็นไปได้มากที่สุดและเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ผู้ศึกษาได้ใช้ข้อมูลจากบัญชีลูกค้าของธนาคาร และสอบถามพนักงาน

สินเชื่อ โดยผู้ศึกษามีการกำหนดกรอบแนบคิดจากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ขอกู้ ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ รายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาสถานภาพทางการสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว ส่วนที่ 2 ลักษณะของกิจการของผู้ประกอบการ การกู้เงินและปัญหาในการกู้เงิน ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการสินเชื่อกับทางธนาคาร รวมถึงการสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการในลักษณะ Focus Group โดยสัมภาษณ์กลุ่มที่เป็นลูกค้าสินเชื่อธุรกิจ โดยสุ่มแบบอิสระ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

(1) ค่าร้อยละ Percentage สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพทางการสมรส ด้านระยะเวลาในทำงาน ด้านระดับการศึกษาและด้านรายได้ต่อเดือน (2) ค่าเฉลี่ย X (3) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาสินเชื่อSME ของธนาคารออมสิน สาขาเกทเวย์เอกมัย

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT Analysis)

หาสาเหตุและหาแนวทาง ปรับปรุงกระบวนการขอสินเชื่อเพื่อเพิ่มอัตราการให้สินเชื่อของธนาคารให้เพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 1 ตาราง SWOT Analysis

Strengths : จุดแข็ง ●ธนาคารมีรัฐบาลเป็นประกันและก่อตั้งมาอย่างยาวนานและเป็นธนาคารของรัฐที่มีความน่าเชื่อถือ ●เป็นธนาคารที่ส่งเสริมเศรษฐกิจรากฐานและวิสาหกิจขนาดย่อม ●ธนาคารขึ้นชื่อเรื่องการออมมาอย่างยาวนาน เครือข่ายสาขาที่กว้างขวางและมีอยู่ทั่วประเทศ ●โครงสร้างองค์กรที่แบ่งแยกอย่างชัดเจน	**Weaknesses : จุดอ่อน** ●ระบบเทคโนโลยีของธนาคารออมสินนั้นยังพัฒนาได้ล่าช้ากว่าแบงก์อื่น ●ขั้นตอนการดำเนินงานของธนาคารมีขั้นตอนเยอะจึงทำให้เกิดความล่าช้า ●การให้บริการของพนักงานที่ยังไม่ได้มารตฐาน ●มีนโยบายสินเชื่อเข้มงวดกว่าธนาคารอื่น ●มีต้นทุนการปล่อยสินเชื่อสูงกว่าธนาคารใหญ่เล็กน้อย
Opportunities : โอกาส ●เป็นธนาคารที่มีรัฐบาลเป็นประกันและธนาคารออมสินยังมี พรบ.คุ้มครองเงินฝาก 100% ●การสนับสนุนของรัฐทำให้ธนาคารมีการขยายการให้สินเชื่อแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น ●ธนาคารได้พัฒนาแอพพลิเคชั่นอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันได้มีการขอกู้สินเชื่อจากแอพพลิเคชั่นด้วย ●ความต้องการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่เพิ่มขึ้นจากอุตสาหกรรมการผลิตเพื่อการส่งออก ●มีการสนับสนุนการลงทุนในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจากรัฐบาล	**Threats : อุปสรรค** ●ธุรกิจธนาคารมีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ทำให้ลูกค้ามีทางเลือกในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น ●ธนาคารมีความน่าเชื่อถือด้านสินเชื่อน้อยกว่าธนาคารคู่แข่งขัน เช่น สินเชื่อธุรกิจ สินเชื่อบ้าน ●ลูกค้ายังติดกับภาพลักษณ์เดิม ๆ ของธนาคาร เช่น ธนาคารนี้ช้า ขั้นตอนมาก ฯลฯ ●ในสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันส่งผลให้ลูกค้าลดปริมาณการใช้สินเชื่อเพื่อการลงทุนเนื่องจากไม่มั่นใจ

นำข้อมูลที่วิเคราะห์ SWOT Analysis มาทำการวิเคราะห์เพื่อกำหนดกลยุทธ์ ทางเลือก โดยใช้ TOWS Matrix จับคู่ระหว่าง โอกาส กับ จุดแข็ง จุดอ่อน และอุปสรรคกับจุดแข็ง จุดอ่อน

ตารางที่ 2 ตารางการวิเคราะห์ TOWS Matrix

Internal Factor / External Factor	**จุดแข็ง (Strength)** S1. เป็นธนาคารที่มีรัฐบาลเป็นประกัน S2. ธนาคารมีความน่าเชื่อถือ S3. เป็นธนาคารที่ส่งเสริมเศรษฐกิจรากฐานและวิสาหกิจขนาดย่อม S4. ขึ้นชื่อเรื่องการออม S5. มีสาขาที่กว้างและมีอยู่ทั่วประเทศ S6. โครงสร้างองค์กรที่แบ่งแยกอย่างชัดเจนทำให้ง่ายต่อการดูแลลูกค้า	**จุดอ่อน (Weaknesses)** W1. เทคโนโลยีพัฒนาได้ล่าช้ากว่าแบงก์อื่น W2. ขั้นตอนดำเนินงานล่าช้า W3. การให้บริการของพนักงานที่ยังไม่ได้มารตฐานเท่าที่ควร W4. นโยบายสินเชื่อเข้มงวด W5. มีต้นทุนปล่อยสินเชื่อสูงกว่าธนาคารใหญ่เล็กน้อย
โอกาส(Opportunities) O1. มีรัฐบาลเป็นประกันและมีพรบ. คุ้มครองเงินฝาก O2. มีสินเชื่อแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น เช่น สินเชื่อประชารัฐ เป็นต้น O3. พัฒนาแอพพลิเคชั่นอย่างต่อเนื่อง O4. ความต้องการสินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่เพิ่มขึ้นเล็กน้อย O5. สนับสนุนลงทุนในธุรกิจจากรัฐบาล	**SO** - กลยุทธ์การเติบโตด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์เป็นการเพิ่มปริมาณสินเชื่อด้วยการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อลูกค้าในตลาดเดิม (S1,S2,S6,S8,O1,O2,O3)	**WO** - กลยุทธ์การเติบโตด้วยการด้วยการเจาะตลาด เป็นการเพิ่มปริมาณสินเชื่อจากผลิตภัณฑ์เดิมในกลุ่มลูกค้าเดิม (W4,O2)
อุปสรรค์ (Threats) T1. ธุรกิจธนาคารมีการแข่งขันที่รุนแรง ลูกค้ามีทางเลือกในการใช้บริการมาก T2. ธนาคารมีความน่าเชื่อถือด้านสินเชื่อน้อยกว่าธนาคารคู่แข่งขัน T3. ลูกค้ายังติดกับภาพลักษณ์เดิม ๆ ของธนาคาร เช่น ธนาคารนี้ช้า T4. ในสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันส่งผลให้ลูกค้าลดปริมาณการใช้สินเชื่อเพื่อการลงทุนเนื่องจากไม่มั่นใจในเศรษฐกิจ	ST - กลยุทธ์การเติบโตด้วยการพัฒนาตลาดใหม่ เป็นการเพิ่มปริมาณสินเชื่อด้วยผลิตภัณฑ์เดิมในตลาดใหม่ - จากสภาวะเศรษฐกิจลูกค้าลดปริมาณการใช้สินเชื่อแต่ก็ยังมีอีกหลายกลุ่มได้รับความเดือดร้อน ธนาคารจึงออกสินเชื่อมาตรการต่าง ๆ จากภาครัฐ มีอัตราดอกเบี้ยต่ำทำให้ลูกค้าสนใจ เป็นการเพิ่มยอด(S1,S6,T1,T3,T4)	WT -ลูกค้าลดปริมาณการใช้สินเชื่อเพื่อการลงทุนเนื่องจากไม่มั่นใจในเศรษฐกิจ แต่ธนาคารก็ยังให้คำปรึกษาและแนะนำการใช้สินเชื่อ การรับชำระ การเข้ามาตรการการพักชำระหนี้ต่าง ๆ ให้ลูกค้าคลายกังวลเรื่องการชำระหนี้ในปัจจุบันได้

ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยในการวิเคราะห์จะใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ค่าความถี่(Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ซึ่งจากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ ดังนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการสินเชื่อ

SMEs พบว่า เป็นเพศชาย 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และเพศหญิง 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50 โดยอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และอยู่ในช่วงระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 658 คน คิดเป็นร้อยละ 29 ระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ระหว่าง 50-59 ปี จำนวน 37 คนคิดเป็นร้อยละ 18.5 และระหว่าง 60 ขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 โดยมีช่วงรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ช่วง 20,001-30,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ช่วง 30,001-40,000 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และช่วง 40,001-60,000 จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 และช่วง 60,001-70,000 จำนวน 23 คนคิดเป็นร้อยละ 11.5 และช่วงมากกว่า 70,000 ขึ้นไป จำนวน 12 คนคิดเป็นร้อยละ 6 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 111 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 70 คนคิดเป็นร้อยละ 35 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจากกลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพโสดจำนวน 46 คนคิดเป็นร้อยละ 20.3 และสถานสมรสจดทะเบียนและไม่จดทะเบียนเป็นจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60 สถานภาพอื่น ๆ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17 โดยประกอบธุรกิจในธุรกิจบริการ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 ประกอบธุรกิจพาณิชย์กรรมจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 และประกอบธุรกิจการเกษตร จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 โดยมีประสบการณ์การประกอบธุรกิจช่วงระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 มีประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป 34 คน คิดเป็นร้อยละ 17 ของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 ความคิดเห็นของลูกค้าธนาคาร ทั้งลูกค้าและลูกค้ารายใหม่ที่มาขอสินเชื่อ SME ของธนาคาร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยในการเลือกใช้สินเชื่อ SME ของธนาคาร มีองค์ประกอบ 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการของธนาคาร ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมบริการ ด้วยค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ และส่วนเบี่ยงแบนมาตราฐาน (SD) พบว่าด้านที่อยู่ในระดับมากความคิดเห็นมากที่สุด คือด้านสภาพแวดล้อมบริการ $\bar{X}$ = 3.91 รองลงมาคือด้านการส่งเสริมการตลาด $\bar{X}$ = 3.88 และด้านบุคลากร ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านกระบวนการการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.85, $\bar{X}$ = 3.77, $\bar{X}$ = 3.65, $\bar{X}$ = 3.63, $\bar{X}$ = 3.19) ตามลำดับ

ข้อมูลสำรวจปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญ เกณฑ์ในการเลือกใช้สินเชื่อกับธนาคาร ทั้งกลุ่มลูกค้าที่ใช้สินเชื่อกับธนาคารออมสินสาขาเกทเวย์เอกมัยที่เป็นลูกค้าเดิมและลูกค้าใช้ธนาคารอื่น ๆ พบว่า (1) ผลิตภัณฑ์บริการ (Service Product) ผลิตภัณฑ์สินเชื่อในแต่ละธนาคารมีความใกล้เคียงกัน โดยลูกค้าจะมองถึงความน่าเชื่อถือของธนาคาร (2) ราคาและค่าใช้จ่ายส่วนที่ลูกค้าต้องจ่าย (Price) ลูกค้าจะเลือกธนาคารที่มีอัตราดอกเบี้ยต่ำค่าธรรมเนียมที่ถูก (3) ช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านสาขาของธนาคาร (Place) ลูกค้าของธนาคารจะคำนึงถึงความสะดวกเนื่องจากต้องการความสะดวกสบาย (4) การส่งเสริมการขายและการสื่อสารทาง

การตลาด (Promotion & IMC) กลุ่มลูกค้าจะให้ความสำคัญของการรับรู้ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ พอๆกัน เนื่องจากเมื่อมีความต้องการใช้สินเชื่อก็จะเดินทางไปที่ธนาคาร (5) บุคลากรผู้ให้บริการ (People) ลูกค้าให้ความสำคัญค่อนข้างมากเนื่องจากลูกค้าต้องการพนักงานที่เอาใจใส่ (6) กระบวนการบริการของธุรกิจบริการ (Process) ลูกค้าให้ความสำคัญกับบริการที่รวดเร็วลูกค้าจะขอสินเชื่อเมื่อมีความจำเป็นต้อง และพฤติกรรมของลูกค้าไม่ชอบความยุ่งยากหากธนาคารมีขั้นตอนมาก (7) สภาพแวดล้อมบริการ (Physical Evidence) ลูกค้าจะให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของสาขาที่มาใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์สาเหตุจากผังก้างปลา (Cause and Effect Diagram) จะพบปัญหากระบวนการขออนุมัติสินเชื่อที่มีขั้นตอนในการดำเนินการที่ซับซ้อน เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่เยอะมาก รวมถึงเกณฑ์การพิจารณาสินเชื่อที่ยุ่งยาก และปัญหาด้านความพึงพอใจสาเหตุมาจากการปฏิบัติงานของพนักงาน และสภาพแวดล้อมขององค์กร ซึ่งสาเหตุบางส่วนไม่สามารถควบคุมได้เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น เช่น ระบบงานขัดข้อง ทำให้ลูกค้าไม่สามารถดำเนินรายการได้ สามารถสรุปสาเหตุได้ ดังนี้ การควบคุมยังไม่มีประสิทธิภาพ ความบกพร่องของพนักงาน วิธีขั้นตอนการปฏิบัติ ไม่รัดกุม จากการวิเคราะห์ ช่วงสภาวะปกติก่อนที่เกิดภาวะโรคระบาดโควิด 19 ธนาคารมีเกณฑ์พิจารณาสินเชื่อ ตรวจสอบกิจการ เงินสำรอง โดยจะให้ความสำคัญ (Capital) คือ เงินทุน หรือสินทรัพย์ หรือเงินฝากของผู้ขอสินเชื่อ และประการที่สองคือ หลักประกัน (Collateral) เนื่องจากการขอกู้สินเชื่อธุรกิจ ด้านผู้จะขอกู้เป็นจำนวนเงินที่มาก ดังนั้นธนาคารจะขอหลักทรัพย์ค้ำประกันเพื่อให้ธนาคารมีความมั่นใจและลดความเสี่ยงหากผู้ขอสินเชื่อไม่ชำระหนี้ตามกำหนด ดังนั้นธนาคารจะพิจารณาเกณฑ์รายได้ลูกค้าและเกณฑ์อื่น ๆ เป็นลำดับถัดไป

ผลการศึกษา

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา ซึ่งจากข้อมูลข้างต้นทำให้ทราบว่าผลการวิเคราะห์ของผู้ให้สัมภาษณ์ จากระดับความสำคัญรวม ได้ให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกันว่า (1) ความสามารถในการชำระหนี้ (Capacity) และ (2) คุณสมบัติของผู้กู้ (Character) ยังเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจ SMEs เป็นลำดับต้นๆ ซึ่งการวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง คือ ให้ความสำคัญเรื่อง อายุ อาชีพ รายได้ และประวัติทางการเงินของผู้กู้ ในการวิเคราะห์จากปัจจัยทั้ง 2 ดังกล่าวส่วนหลักการวิเคราะห์และบริหารความเสี่ยงผู้กู้และระมัดระวังในการพิจารณาสินเชื่อเข้มงวดเป็นพิเศษสำหรับธุรกิจกลุ่มเสี่ยงที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจาก COVID 19 อย่างธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท รวมถึงการหาการเฝ้าระวังและติดตามประวัติการชำระหนี้ของผู้กู้เพื่อหาแนวทางและมาตรการช่วยเหลือ เช่น การปรับลดค่างวดตามยอดหนี้คงเหลือ ตามนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย ดังนั้นจึงทำให้ทางธนาคารสามารถหาวิธีแก้ไขและเพิ่มปริมาณการปล่อยสินเชื่อให้สูงมากยิ่งขึ้นโดยจากการศึกษาทำให้ผู้ศึกษานั้นได้แนวทางในการแก้ไขปัญหาด้วยกัน 3 แนวทาง คือ **ทางเลือกที่ 1** แนวทางการเติบโตด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการ เพิ่มปริมาณสินเชื่อออกแบบผลิตภัณฑ์เพื่อให้มีความหลากหลาย โดยเน้นผลิตภัณฑ์โดยออกผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าในช่วงนี้ เช่น สินเชื่อเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อ SMEs ท่องเที่ยวและธุรกิจเที่ยว โดยในระยะแรกควรขยาย

สินเชื่อผ่านผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารมีความแข็งแกร่งก่อนและจึงค่อยทำการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อให้สามารถตอบสนองลูกค้า เพิ่มการใช้บริการของลูกค้าต่อหัวเพิ่มมากขึ้น โดยให้ฝ่ายวิจัยและพัฒนาของธนาคาร ทำการวิจัยถึงความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มเพื่อออกผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่ม **ทางเลือกที่ 2** แนวทางการเติบโตด้วยการพัฒนาตลาดใหม่ เป็นการเพิ่มปริมาณสินเชื่อด้วยผลิตภัณฑ์เดิมในตลาดใหม่ โดยมุ่งเน้นการขยายฐานลูกค้าโดยเน้นการใช้เทคโนโลยีมาช่วย พัฒนาเทคโนโลยีให้มีความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานพัฒนาระบบ โดยทำระบบให้ลูกค้าสามารถยื่นเอกสารออนไลน์ และอนุมัติสินเชื่อผ่านระบบออนไลน์ได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น โดยมุ่งตลาดเป้าหมายที่กว้างขึ้นจากเดิมโดย การสร้างมูลค่าจากเทคโนโลยีที่เหนือกว่ามุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าที่ไม่มีเวลา และต้องการตรวจสอบบัญชีและทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยเน้นการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีให้มีความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานพัฒนาระบบให้มีความปลอดภัยเพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมันให้กับลูกค้า **ทางเลือกที่ 3** แนวทางการเติบโตด้วยการเจาะตลาด ใช้โอกาสจากการที่มีการสนับสนุนจากภาครัฐในการสนับสนุนลูกค้าในกลุ่ม SME โดยเน้นกลุ่มลูกค้าสินเชื่อเดิม เน้นกิจกรรมส่งเสริมการตลาดต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าทราบถึงผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างรวดเร็ว โดยเน้นการเพิ่มปริมาณสินเชื่อจากกลุ่มลูกค้า SME และกลุ่มลูกค้ารายย่อย โดยใช้กลยุทธ์ การมุ่งที่ต้นทุน (Cost Focus) โดยใช้โอกาสจากการทีมีการสนับสนุนจากภาครัฐในการสนับสนุนลูกค้าในกลุ่ม SME เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ ทำให้ธนาคารมีความเสี่ยงทางการเงินกับลูกค้ากลุ่มนี้ลดลง ทำให้ต้นทุนต่ำลง และยังสามารถปล่อยสินเชื่อโดยไม่ต้องมีหลักประกัน

ตามที่ได้กล่าวผู้ศึกษาได้เลือกวิธีแก้ไขเป็นแนวทางที่ 1 คือ แนวทางการเติบโตด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์ต้องมีค่าใช้จ่ายในหลายด้าน ดังนี้ ออกทีมสำรวจลูกค้าเป้าหมาย และกลุ่มลูกค้าใหม่ เพื่อออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการลูกค้าที่สุด อาจจะต้องใช้เวลาในการสำรวจ และที่สำคัญต้องออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามเป้าหมายและยังต้องสอดคล้องกับนโยบายของธนาคารซึ่งกว่าจะผ่านกระบวนการแต่ละขั้นตอน ต้องใช้เวลาในการอนุมัติแต่ละขั้นตั้งแต่ระดับปฏิบัติการจนถึงระดับผู้หาร ซึ่งงบประมานในการสำรวจและออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่มีงบประมานค่อนข้างสูง ซึ่งแนวทางนี้จะมีงบประมาณอยู่ที่ 100,000-150,000 บาท

และจากที่ได้กล่าวมานั้นผู้ศึกษาได้มีการคิดแผนการปฏิบัติงานตามแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ 1 คือ ออกแบบผลิตภัณฑ์เพื่อให้มีความหลากหลาย เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพราะสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าสามารถขยายฐานลูกค้าได้กว้างขวางมากขึ้นและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้กับธนาคารและยังมีความสอดคล้องกับพันธกิจและวัฒนธรรมขององค์กร

กรณีที่แนวทางแก้ไขปัญหาที่ผู้ศึกษาได้เลือกนั้นไม่ประสบผลสำเร็จ ผู้ศึกษาก็ได้คิดทางเลือกสำรองไว้นั้นก็คือการปฏิบัติตามแนวทางเลือกที่ 3 คือ เป็นการเพิ่มปริมาณสินเชื่อจากผลิตภัณฑ์เดิมในกลุ่มลูกค้าเดิม โดยเน้นกลุ่มลูกค้าสินเชื่อเดิมของธนาคารฯโดยกระตุ้นลูกค้าให้เพิ่มปริมาณสินเชื่อ โดยใช้แนวทางการมุ่งที่ต้นทุน (Cost Focus) โดยใช้โอกาสจากการทีมีการสนับสนุนจากภาครัฐในการสนับสนุนลูกค้าในกลุ่ม SME เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ ส่งเสริมให้ต้นทุนต่ำลง และยังสามารถปล่อยสินเชื่อโดยไม่ต้องมีหลักประกัน โดยภาครัฐ

จะเป็นผู้ค้ำประกันสินเชื่อให้กับลูกค้ากลุ่ม SME ส่งผลให้ธนาคารสามารถกำหนดอัตราดอกเบี้ยต่ำลงกว่าคู่แข่งขัน และเน้นกิจกรรมส่งเสริมการตลาดต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าทราบถึงผลิตภัณฑ์ของธนาคารอย่างรวดเร็ว เพื่อฉวยโอกาสดึงดูดลูกค้าก่อนสถาบันการเงินอื่นเพื่อที่จะสามารถขยายผลิตภัณฑ์สินเชื่อในกลุ่มนี้และสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นธนาคารที่เป็นผู้นำทางด้านธุรกิจ SMEs

ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์เพื่อหาทางเลือกตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น จึงแบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 4 ข้อดังต่อไปนี้ (1) การศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความสามารถในการชำระหนี้ และคุณสมบัติของผู้กู้ ทางธนาคารควรมีการพิจารณาหลักเกณฑ์ใหม่สำหรับตัวลูกค้าที่เข้ามาขอยื่นกู้สินเชื่อให้ละเอียดรอบคอบมากยิ่งขึ้น เนื่องจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป อาจจะเรียกหลักประกันเพิ่มเติมได้ (2) ปัจจัยที่มีความสำคัญมากอีกปัจจัยหนึ่ง คือ การปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นเพื่อให้พนักงานวิเคราะห์สินเชื่อมีความชำนาญ เข้าใจและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรมีการฝึกอบรมให้พนักงานเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจหลักเกณฑ์การวิเคราะห์สินเชื่อมากยิ่งขึ้น ละเอียดรอบคอบและรวดเร็วมากกว่านี้ เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงและนำเงินที่ขอกู้ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างทันสถานการณ์ (3) ในการพิจารณาและวิเคราะห์ความเสี่ยงเป็นหลักแล้ว ต้องศึกษาผ่านหลักการวิเคราะห์ความเสี่ยงของธนาคารด้านอื่นเพิ่มเติมด้วย เช่น เพื่อให้สถาบันการเงินมีเครื่องมือประกอบการพิจารณาสินเชื่อ และใช้เป็นเครื่องมือทางการเงิน เพื่อป้องกันการเกิดหนี้เสียในอนาคตได้ การอนุมัติสินเชื่อได้รวดเร็ว ถูกต้องชัดเจน เช่น การพิจารณาด้านคุณสมบัติของผู้กู้ ธนาคารอาจประยุกต์ใช้ 1) คะแนนเครดิต หรือ เครดิตสกอริ่ง (Credit Scoring) ถูกพัฒนาโดยใช้วิธีการสถิติ เพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดความน่าจะเป็นในการชำระหนี้คืน สำหรับสินเชื่อผู้บริโภค โดยเฉพาะสินเชื่อที่วงเงินไม่มาก เช่น บัตรเครดิต บัตรกดเงินสด เป็นต้น 2) แบบจำลองคะแนนเครดิต FICO (Fair Isaac Corporation) ซึ่งจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลในรายงานเครดิตของผู้ขอกู้ คะแนนเครดิต FICO จะแปรผันทางตรงกับข้อมูลในประวัติเครดิต (เครดิตบูโร) เป็นต้น หรืออาจพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ จากมูลหนี้เดิมที่ผู้กู้ยังคงมีอยู่ รวมกับมูลหนี้ใหม่ หรืออัตราส่วน อัตราส่วนความสามารถในการชำระหนี้ (Debt Service Coverage Ratio หรือ DSCR) ที่เป็นอัตราส่วนทางการเงินที่ใช้วัดความสามารถในการชำระหนี้ของบุคคลธรรมดา โดยเป็นสัดส่วนระหว่างรายได้ประจำต่อเดือนต่อภาระหนี้ที่ต้องผ่อนต่อเดือน มีหน่วยเป็นเท่า ซึ่งควรจะต้องเกิน 3 เท่า เป็นต้น (4) ถึงแม้นว่าธนาคารจะมีเงินทุนสำรอง เงินกองทุนและสภาพคล่องสูง ในการสนับสนุนการฟื้นตัวของเศรษฐกิจจากผลกระทบของ COVID-19 ทางธนาคารควรเร่งปรับโครงสร้างหนี้ให้สอดคล้องกับความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้แต่ละราย โดยเฉพาะกลุ่มลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบจาก COVID-19 และยังไม่ฟื้นตัวเต็มที่

บรรณานุกรม

กัญญาณัท มีชัย และสุกุลพัฒน์ คุ้มไพศาล. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัยในช่วงการแพร่ระบาดของโคโรน่าไวรัส 2019 กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทย.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชนินทร์ พิทยาวิวิธ. (2547). *การบริหารสินเชื่อสถาบันการเงินครบวงจร.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บริษัท อักษรโสภณ.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2564). *สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์.* สืบค้นจาก https://www.bot.or.th.

เนตรชนก สุริยวโรภาส. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อการพิจารณาสินเชื่อ SME ของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน).* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศรัญญา จันกระจ่างและสุเมธ ธุวดาราตระกูล. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อการได้รับอนุมัติสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์ในเขตพื้นที่ภาคตะวันตกของประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (2559). *การวิเคราะห์สินเชื่อ.* สืบค้นจาก http://www.fpo.go.th/s-l/Source/ECO/ECO27.htm

สุทธิมา ชำนาญเวช. (2546). *การวิเคราะห์เชิงปริมาณ.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Wirtz.J and Lovelock.C. (2018). *Services Marketing*. London. World Scientific Publishing.

แนวทางการเพิ่มสัดส่วนการใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มลูกค้าองค์กร ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน

Guidelines for Increasing the Proportion of Electronic Banking Services for Customers of the Government Savings Bank Phaholyothin Office

ปนัดดา คงวิชา[1] และวรรณรพี บานชื่นวิจิตร[2]

Panadda Khongwicha[1] and Wanrapee Banchuenvijit

กลุ่มวิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ถนนวิภาวดีรังสิต เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400

E-mail: panadda559@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อหาสาเหตุสัดส่วนการใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มลูกค้าองค์กร ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน มีแนวโน้มลดลง และ (2) เพื่อหาแนวทางการเพิ่มสัดส่วนการใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มลูกค้าองค์กร ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัยนี้คือแนวคิดปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มลูกค้าองค์กร พนักงาน ผู้บริหาร ธนาคารออมสิน และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าองค์กรที่เปิดบัญชีกับธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน ในช่วงปี พ.ศ. 2560 - 2563 เครื่องมือที่วิเคราะห์ข้อมูลคือ การวิเคราะห์เชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ข้อมูลแบบมาตรวัดของลิเคิร์ท โดยการใช้ตารางแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ในการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า (1) สาเหตุที่ส่งผลให้การใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มลูกค้าองค์กร มีแนวโน้มลดลง คือ การคิดค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปีอยู่ในอัตราที่สูง มีขั้นตอนการใช้งานที่ซับซ้อน และช่องทางการให้บริการที่ไม่หลากหลาย และ (2) ใช้การประชาสัมพันธ์นอกสถานที่เพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับกลุ่มลูกค้าองค์กร เป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการให้แก่กลุ่มลูกค้าองค์กร และสามารถนำเสนอโปรโมชั่นการยกเว้นอัตราค่าธรรมเนียมสมัครใช้บริการ เพื่อกระตุ้นยอดสมัครใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์

คำสำคัญ: ลูกค้าองค์กร บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

Abstract

The purposes of this study were (1) find out why the proportional use of electronic banking services of corporate customers of the Government Savings Bank Phaholyothin Office

tended to decrease and (2) to find methods to increase the proportional use of electronic banking services of corporate customers of the Government Savings Bank Phaholyothin Office. The conceptual framework in this research was the service marketing mix. This was qualitative research by using an interview to collect data from 3 groups of samples, including corporate customers, employees, and executives of the Government Savings Bank. The quantitative research employed a questionnaire on service marketing mix to collect data from corporate customers who opened an account with the Government Savings Bank Phaholyothin Office from 2017 to 2020. Data analysis was done by descriptive analysis and the analysis of Likert's rating scale using frequency and percentage distribution to analyze the sample group. The findings revealed that (1) the reasons why the proportional use of electronic banking services of corporate customers tended to decrease included a fee for opening an account, expensive rate of annual fee, complicated use, and non-diverse service channels, and (2) public relations outside the organization were employed for publicizing electronic banking services for corporate customers since this can increase service channels for corporate customers and can promote to exempt the fee to open an account to stimulate the number of electronic banking application.

Keywords: Corporate customers, electronic banking services, the marketing mix

บทนำ

ในปัจจุบัน ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ให้บริการกลุ่มลูกค้าองค์กรที่เข้ามาใช้บริการที่สาขาจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่วนใหญ่มีจุดประสงค์เพื่อใช้ในการดำเนินกิจการขององค์กร โดยลูกค้าองค์กรจะเข้ามาเปิดบัญชีเพื่อใช้ในการดำเนินกิจการขององค์กร ซึ่งการให้บริการในการทำธุรกรรมของกลุ่มลูกค้าองค์กรแต่ละหน่วยงานใช้เวลาค่อนข้างมาก สาขาจึงมีความต้องการนำเสนอบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มลูกค้าองค์กร เพื่อให้กลุ่มลูกค้าองค์กรสามารถบริหารจัดการการเงินขององค์กรได้สะดวกรวดเร็ว สามารถทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง หากกลุ่มลูกค้าองค์กรยังไม่สมัครใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มลูกค้าองค์กรอาจส่งผลให้ธนาคารสูญเสียผลประโยชน์จากการขาดรายได้ค่าธรรมเนียมรายปีและค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมจากบริการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มลูกค้าองค์กร รวมถึงจำนวนของพนักงานที่ไม่เพียงพอต่อให้บริการ และเกิดค่าใช้จ่ายของสาขาในส่วนของการอัพเดตข้อมูลการทำธุรกรรมผ่านรายการเดินบัญชี (Statement) เพื่อที่กลุ่มองค์กรจะต้องนำไปตรวจสอบข้อมูลทางการเงินซึ่งมีรายการจำนวนมาก

จากการตรวจสอบพบว่า ตั้งแต่เดือนมกราคม ปี 2560 ถึงเดือนธันวาคม ปี 2563 มีลูกค้าองค์กรที่เข้ามาติดต่อขอเปิดบัญชีขององค์กร จำนวน 182 หน่วยงาน แต่สมัครใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มลูกค้าองค์กร จำนวน 83 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 45.60% ส่งผลให้สำนักพหลโยธินขาดรายได้จากค่าธรรมเนียมบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มลูกค้าองค์กร ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาการสมัครใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มลูกค้าองค์กร ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน โดยใช้แนวคิดปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเพิ่มการใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ของกลุ่มลูกค้าองค์การของธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน เพื่อนำมาสร้างทางเลือกสำหรับแก้ไขปัญหาการสมัครใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ของกลุ่มลูกค้าองค์การของธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สองข้อ (1) เพื่อหาสาเหตุสัดส่วนการใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มลูกค้าองค์กร ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน มีแนวโน้มลดลง และ (2) เพื่อหาแนวทางการเพิ่มสัดส่วนการใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มลูกค้าองค์กร ธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550 (อ้างถึงใน ผจงพิชญ์ วรรักษ์, 2558) ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนประสมทางการตลาด คือตัวแปรทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ โดยนำมาใช้เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ประกอบไปด้วยปัจจัยทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product), ราคา (Price), ช่องทางการจัดจำหน่าย (Placement-Channel of Distribution), การส่งเสริมการตลาด (Promotion-Marketing Communication), บุคลากร (People) หรือพนักงาน (Employee), กระบวนการจัดการ (Process Management) และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)

แนวคิดการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม SWOT Analysis

พนิดา ศรีสว่าง (2558) ได้กล่าวไว้ว่า SWOT Analysis เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์สำหรับองค์กร สามารถช่วยให้กำหนดจุดแข็ง และจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจทุกประเภท ดังนี้

จุดแข็ง (Strengths) : จุดเด่นหรือจุดแข็ง เป็นผลมาจากปัจจัยภายใน ซึ่งเป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในของบริษัท ความสามารถเฉพาะทางของบริษัทในการดำเนินธุรกิจ ความสามารถในการนำนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินกิจการ

จุดอ่อน (Weaknesses) : จุดด้อยหรือจุดอ่อน เป็นผลมาจากปัจจัยภายใน ซึ่งเป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดมาจากสภาพแวดล้อมภายในต่าง ๆ ของบริษัท ที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินกิจการที่สามารถนำไปสู่ความล้มเหลวของการทำธุรกิจได้

โอกาส (Opportunities) : เกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกของบริษัทเอื้อประโยชน์ หรือส่งเสริมการดำเนินงานของบริษัท โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน ผู้ประกอบการที่ดีจะต้องแสวงหาโอกาสอยู่เสมอ โดยการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ตลอดเวลา

อุปสรรค (Threats) : เกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลเสียต่อธุรกิจ

แนวคิดการวิเคราะห์ TOWS Matrix

พนิดา ศรีสว่าง (2558) ได้กล่าวไว้ว่า หลังจากกระบวนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในขององค์กร (SWOT Analysis) มาทำการจับคู่เข้าด้วยกัน โดยที่สามารถแบ่งรูปแบบการจับคู่กลยุทธ์ของ TOWS แบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) ได้จากการนำข้อมูลที่เกิดจากการจับคู่ระหว่างสภาพแวดล้อมภายในคือจุดแข็งและสภาพแวดล้อมภายนอกคือโอกาส ซึ่งก็คือการใช้จุดแข็งข้อได้เปรียบผสมกับโอกาสเพื่อนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์เชิงรุกสำหรับองค์กร

กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO Strategy) ได้จากการนำข้อมูลที่เกิดจากการจับคู่ระหว่างสภาพแวดล้อมภายในคือจุดอ่อนและสภาพแวดล้อมภายนอกคือโอกาส ซึ่งก็คือการใช้ประโยชน์จากโอกาสที่ดีเพื่อมาปิดจุดอ่อนจุดด้อยขององค์กรหรือทำให้จุดอ่อนนั้นลดลง

กลยุทธ์ป้องกัน (ST Strategy) ได้จากการนำข้อมูลที่เกิดจากการจับคู่ระหว่างสภาพแวดล้อมภายในคือจุดแข็งและสภาพแวดล้อมภายนอกคืออุปสรรค เป็นการนำจุดแข็งข้อได้เปรียบขององค์กรมาป้องกันอุปสรรคซึ่งก็คือเป็นการใช้จุดแข็งเพื่อลีกเลี่ยงอุปสรรค

กลยุทธ์เชิงรับ (WT Strategy) ได้จากการนำข้อมูลที่เกิดจากการจับคู่ระหว่างสภาพแวดล้อมภายในคือจุดอ่อนและสภาพแวดล้อมภายนอกคืออุปสรรค (Threat) เป็นกลยุทธ์เพื่อการลดจุดอ่อนและหลีกเลี่ยงภัยคุกคามโดยมีเป้าหมายหลักคือการป้องกันหรือหลีกเลี่ยงให้สถานการณ์ขององค์กรนั้นไม่แย่ไปกว่าที่เป็นอยู่

แนวคิดการใช้ผังก้างปลา (Fish Bone Diagram)

วรวุฒิ บุญมาพบ (2557) ได้กล่าวไว้ว่า วิธีการหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาในระดับรายละเอียด ก่อนที่จะใช้ไดอะแกรมนี้ จำเป็นต้องทราบปัญหาที่เกิดขึ้นก่อน ซึ่งจะได้มาจากการรวบรวมข้อมูลจัดเรียงข้อมูลโดยเลือกปัญหาที่เกิดขึ้นมากที่สุดมาแก้ไขก่อน และนำมาระดมความคิดจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับปัญหานี้ค่อย ๆ ระบุสาเหตุที่อาจทำให้เกิดปัญหา เมื่อทำเสร็จออกมาแล้วแผนผังจะมีลักษณะคล้ายกับก้างปลา ซึ่งได้รับการพัฒนาครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ. 1943 โดยศาสตราจารย์คาโอรุ อิชิกาว่า แห่งมหาวิทยาลัยโตเกียว วิธีการสร้างแผนผังสาเหตุและผลหรือผังก้างปลา มีดังนี้

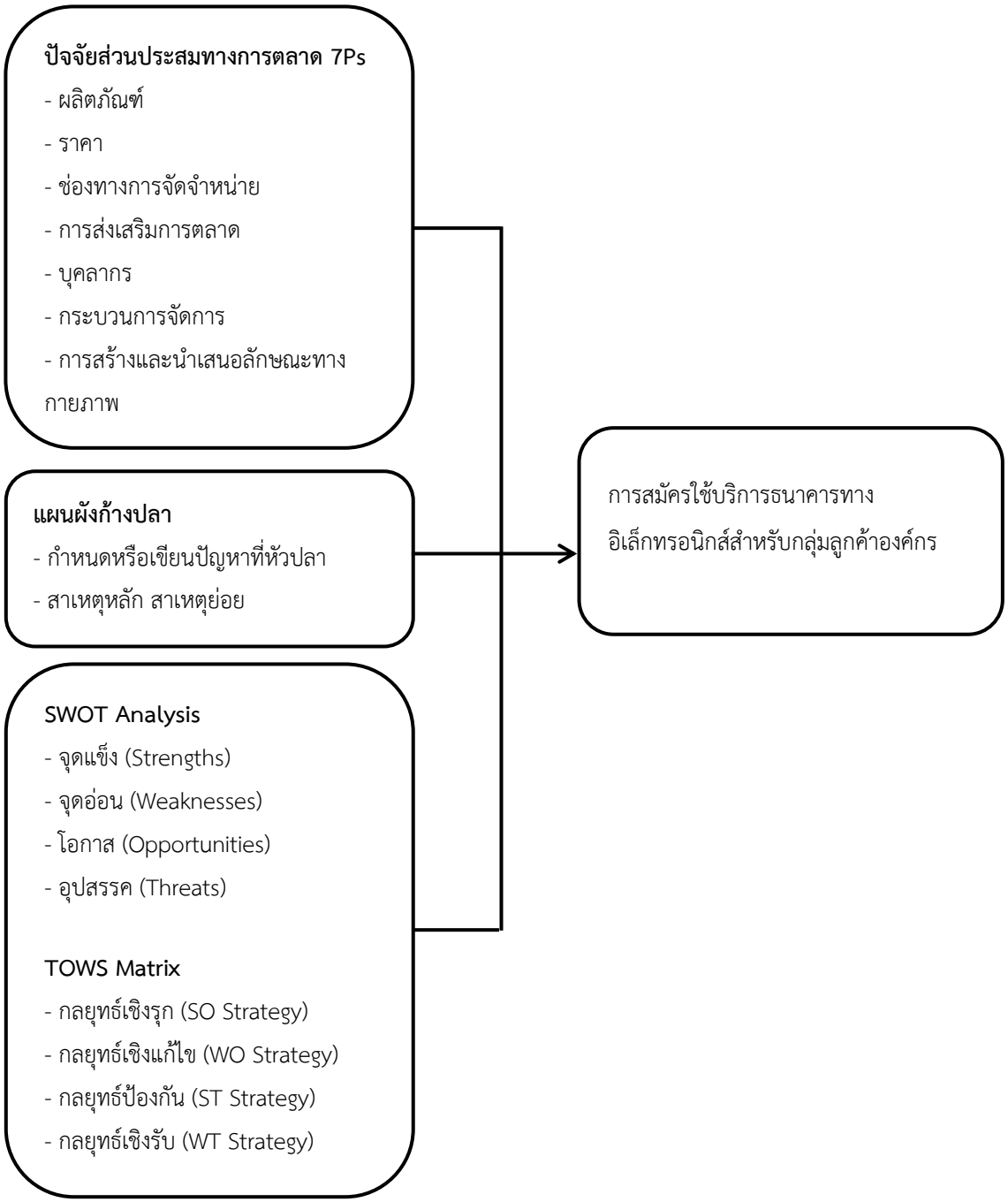
1. กำหนดหรือเขียนปัญหาที่หัวปลาทางด้านขวาของแผนภาพ

2. เขียนสาเหตุหรือปัจจัยหลัก ๆ ซึ่งอาจมีหลายสาเหตุไว้ที่ปลายก้างปลาแต่ละก้าง โดยสาเหตุหรือปัจจัยนั้นสามารถที่จะช่วยให้เราแยกแยะและกำหนดสาเหตุต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ และเป็นเหตุเป็นผล ซึ่งสาเหตุหรือปัจจัยหลัก ๆ อาจเปลี่ยนแปลงไปขึ้นกับบริบทของปัญหา

ในการวิจัยครั้งนี้จึงได้มีการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps, การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม SWOT Analysis, แนวคิดการวิเคราะห์ TOWS Matrix และแนวคิดการใช้ผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) เพื่อกำหนดทางเลือกการแก้ไขปัญหาเพื่อนำไปสู่การเพิ่มสัดส่วนสมัครใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มลูกค้าองค์กรในการนำเสนอต่อไป

กรอบแนวคิด

สำหรับกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้พัฒนามาจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps, แนวคิดการใช้ผังก้างปลา (Fish Bone Diagram) ,การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม SWOT Analysis และแนวคิดการวิเคราะห์ TOWS Matrix เพื่อนำมาสร้างทางเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหา สามารถสรุปได้ดังนี้



ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วยข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้เครื่องมือแบบสอบถามจากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มลูกค้าองค์กรที่เปิดบัญชีกับธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน จำนวน 125 หน่วยงาน เก็บรวบรวมข้อมูลไปทำการวิเคราะห์เชิงพรรณนา และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย กลุ่มลูกค้าองค์กรที่เปิดบัญชีกับธนาคาร

ออมสิน สำนักพหลโยธิน จำนวน 15 หน่วยงาน พนักงานธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน จำนวน 3 คน ผู้บริหารธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน 2 คน รวมทั้งหมด 20 คน โดยการสุ่มแบบอิสระ และทำการรวบรวมข้อมูลสถิติการเปิดบัญชีกลุ่มลูกค้าองค์กรของสำนักพหลโยธิน ฝ่ายช่องทางดิจิทัลธนาคารออมสินจากหน่วยงานภายในองค์กร โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวมรวมข้อมูลของการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ และแบบสัมภาษณ์ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อนำเสนอข้อมูลให้ทราบถึงสาเหตุและแนวทางการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มลูกค้าองค์กร ของธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน

ผลการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
ชาย	17	13.60
หญิง	108	86.40
รวม	125	100.00
อายุ	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
20 - 30 ปี	13	10.40
31 - 40 ปี	57	45.60
41 - 50 ปี	42	33.60
51 - 60 ปี	13	10.40
รวม	125	100.00
ระดับการศึกษา	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
ปริญญาตรี	73	58.40
ปริญญาโท	50	40.00
ปริญญาเอก	2	1.60
รวม	125	100.00
รายได้	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
10,001 – 20,000 บาท	12	9.60
20,001 – 30,000 บาท	31	24.80
30,001 – 40,000 บาท	41	32.80

40,001 – 50,000 บาท	23	18.40
มากกว่า 50,000 บาท	18	14.40
รวม	125	100.00
ประเภทองค์กร	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
บริษัท/บริษัท (มหาชน)	100	80.00
สมาคม/มูลนิธิ	7	5.60
ข้าราชการ/องค์กรภาครัฐ	10	8.00
สหกรณ์	2	1.60
นิติบุคคลอาคารชุด	4	3.20
กองทุน	2	1.60
รวม	125	100.00

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด พบว่า กลุ่มลูกค้าองค์กรมีความเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มลูกค้าองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านบุคคลหรือพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านบุคคลหรือพนักงาน มีความคิดเห็นว่า พนักงานมีความเต็มใจในการให้บริการช่วยเหลือและตอบคำถามเกี่ยวกับการใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ และพนักงานมีความใส่ใจและกระตือรือร้นในการช่วยแก้ปัญหาการใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมากที่สุด

ด้านกระบวนการ มีความเห็นว่า กระบวนการปฏิบัติงานของระบบมีความปลอดภัย โดยการจำกัดสิทธิของผู้เข้าใช้งานบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์

ด้านผลิตภัณฑ์ มีความเห็นว่า บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มลูกค้าองค์กรทำให้เกิดความสะดวกและประหยัดเวลาในการธุรกรรม

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์

1. ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ตัวแทนกลุ่มลูกค้าองค์กร มีความเห็นดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เหมาะกับทุกกลุ่มองค์กร ไม่จำเป็นต้องการปรับปรุงช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกต่อการทำธุรกรรมทางการเงินลดเวลาในการเดินทางมาที่สาขา

ด้านความสะดวกในการใช้บริการ มีความสะดวกสามารถทำธุรกรรมได้เองไม่ต้องใช้เวลาในการเดินทางไปที่สาขา และสามารถเช็คข้อมูลเดินบัญชีหรือการทำธุรกรรมผ่านบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้อย่าง real time

ด้านความเชื่อมั่นในเทคโนโลยีระบบความปลอดภัย การใช้โทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ตไม่เป็นอุปสรรคต่อการใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มลูกค้าองค์กร และสะดวกต่อการทำธุรกรรม มีความปลอดภัย มีความมั่นใจระบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

2. ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ตัวแทนพนักงานธนาคารออมสิน มีความเห็นดังนี้

ด้านการบริการ พนักงานมีการเชิญชวนและประชาสัมพันธ์การใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร และแนะนำให้สมัครใช้บริการ เพื่อสะดวกต่อการทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องใช้เวลาในการเดินทางมาที่สาขาเป็นเวลานาน

ด้านการออกนอกสถานที่ มีนโยบายให้ออกนอกสถานที่ประชาสัมพันธ์การใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารอยู่ตลอด เพื่อให้กลุ่มลูกค้าองค์กรสามารถเข้าถึงการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

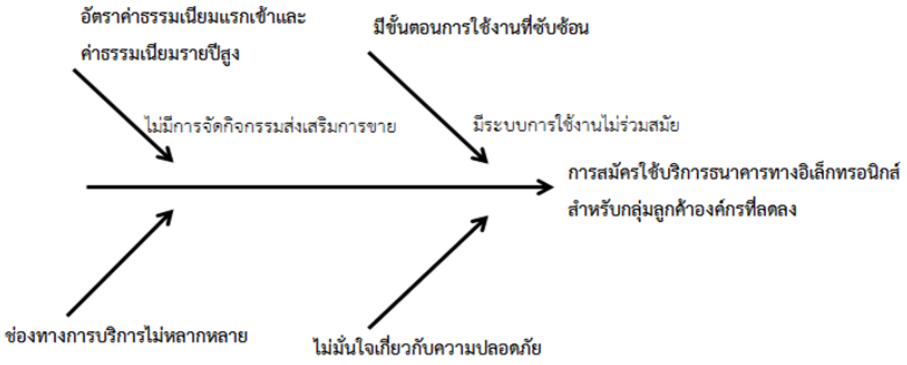
3. ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ตัวแทนผู้บริหารธนาคารออมสิน มีความเห็นดังนี้

ด้านการให้คำแนะนำ ธนาคารมีการสื่อสารและให้ความรู้แก่พนักงานในสาขา เพื่อเตรียมความพร้อมเชิงรุกประชาสัมพันธ์ทุกผลิตภัณฑ์ของธนาคารการจัดหน่วยบริการนอกสถานที่ตามหน่วยงานเอกชน, หน่วยงานราชการ

ด้านการติดตาม และประเมินผล ผู้บริหารมีการติดตามประเมินผลการทำงาน โดยตั้งเป้าหมายจากตัว KPI เป็นรายบุคคล ให้พนักงานทำผลงานให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

<u>การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา</u>

จากผลการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ และผลการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิสามารถนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาโดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์แผนผังก้างปลา (Cause and Effect Diagram) ดังนี้



<u>สาเหตุหลัก</u> 1. มีช่องทางการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่หลากหลาย 2. อัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปีของบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์สูง 3. มีขั้นตอนการใช้งานบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ซับซ้อน 4. กลุ่มลูกค้าองค์กรยังมีความไม่มั่นใจเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารออมสิน

<u>สาเหตุย่อย</u> 1. บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารออมสิน มีระบบการใช้งานไม่ร่วมสมัยเมื่อเทียบกับองค์กรคู่แข่ง 2. ไม่มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย

<u>การสร้างทางเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหา</u>

การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่ทำให้การสมัครใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มลูกค้าองค์กรในจำนวนที่ลดน้อยลง สามารถนำมาวิเคราะห์สภาพแวดล้อม SWOT Analysis และ วิเคราะห์ TOWS Matrix ได้ดังนี้

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม SWOT Analysis

Strengths (จุดแข็ง) รูปแบบการใช้งานง่าย แยกหมวดการทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนและมีขั้นตอนการใช้งานมีการระบุชัดเจน สามารถทำธุรกรรมทางการเงิน ตรวจสอบความเคลื่อนไหวในบัญชีรวมไปจนถึงการดูรายการบัญชีได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และมีระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้าใช้งานบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถจำกัดสิทธิ์ของผู้เข้าใช้งานได้

Weaknesses (จุดอ่อน) มุมมองของลูกค้าองค์กรบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารออมสินมีความหลากหลายในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินไม่มากเมื่อเทียบกับองค์กรคู่แข่ง และบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารออมสิน มีระบบการใช้งานไม่ร่วมสมัยเมื่อเทียบกับองค์กรคู่แข่ง

Opportunities (โอกาส) เข้าใช้งานระบบบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านโทรศัพท์มีจำนวนเพิ่มขึ้น ทำให้สามารถเข้าถึงการบริการที่สะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อโควิด-19 ในปัจจุบันทำให้มีความต้องการใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น และการทำธุรกรรมมีความสะดวกไม่จำเป็นต้องเสียเวลาเดินทางมาที่สาขา

Threats (อุปสรรค) กลุ่มลูกค้าองค์กรที่ให้ความสนใจใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานที่มีบัญชีสินเชื่อกับธนาคารออมสิน เทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องทำให้ต้องใช้งบประมาณในการปรับปรุงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา และกลุ่มลูกค้าองค์กรยังไม่มั่นใจเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารออมสิน

การวิเคราะห์ TOWS Matrix

กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) ออกนอกสถานที่ประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน นำเสนอประโยชน์ที่หน่วยงานจะได้รับเมื่อสมัครใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ จัดโปรโมชั่นเพื่อกระตุ้นยอดการสมัคร โดยยกเว้นอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปีเมื่อสมัครใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ภายในระยะเวลาที่กำหนด

กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO Strategy) เพิ่มรายการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารให้มีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าองค์กร และพัฒนาระบบบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าองค์กรสามารถเข้าถึงการบริการที่สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

กลยุทธ์ป้องกัน (ST Strategy) ประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ โดยนำเสนอจุดเด่นของบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระบบรักษาความปลอดภัยสูง มีรูปแบบการใช้งานง่าย และทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยทำโปสเตอร์แผ่นผับ และคลิปวีดีโอหนังสั้นเพื่อใช้ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย

กลยุทธ์เชิงรับ (WT Strategy) นำเสนอการทำธุรกรรมซื้อสลากออมสินพิเศษผ่านช่องทางบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารออมสิน สำหรับลูกค้าองค์กร ที่องค์กรคู่แข่งไม่มี

จากผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม SWOT Analysis และ วิเคราะห์ TOWS Matrix สามารถนำมาสร้างทางเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหา ดังนี้

แนวทางเลือก 1. การประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ โดยการจัดตารางการออกนอกสถานที่ให้พนักงานที่มีทักษะและความชำนาญในการแนะนำการใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ ประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานเอกชน เพื่อให้ได้กลุ่มลูกค้ากลุ่มใหม่อยู่เสมอ

แนวทางเลือก 2. การจัดทำป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ โดยจัดทำป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารออมสิน ทั้งด้านหน้าสาขา และตามป้ายรถโดยสารประจำทาง รวมถึงตามสถานที่ต่าง ๆ ที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน

แนวทางเลือก 3. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อ โดยโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หรือหน้าเว็บไซต์ต่าง ๆ ให้มากขึ้น เพื่อบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นที่รู้จักมากขึ้นในกลุ่มของลูกค้าองค์กรรายเดิมและลูกค้าองค์กรรายใหม่

การวิเคราะห์ข้อดีและข้อเสียของแต่ละแนวทางเลือก

แนวทางเลือก 1. การประชาสัมพันธ์นอกสถานที่

ข้อดี : สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าใหม่ๆ ได้ โดยมีการเตรียมสื่อประชาสัมพันธ์แนะนำบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้มีฐานลูกค้าองค์กรกลุ่มใหม่เพิ่มมากขึ้น

ข้อเสีย : มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางและการติดต่อขอเข้าประชาสัมพันธ์ตามหน่วยงานต่าง ๆ เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีระยะทางในการเดินทางไม่เท่ากัน

แนวทางเลือก 2. การจัดทำป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์

ข้อดี : ลูกค้าองค์กรมีระยะเวลาในการศึกษา สามารถตัดสินใจและมีความมั่นใจในระบบความปลอดภัยของบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อเสีย : มีค่าใช้จ่ายในการจัดทำป้ายขนาดใหญ่ และพนักงานไม่ได้พบกับลูกค้าองค์กรโดยตรง ทำให้การตัดสินใจสมัครใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์อาจล่าช้าหรืออาจไม่สนใจสมัครใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์เลย

แนวทางเลือก 3. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อ

ข้อดี **:** สามารถเข้าถึงลูกค้าองค์กรได้อย่างแพร่หลายเป็นบริเวณกว้างขวาง และลูกค้าองค์กรสามารถรับรู้ได้เร็วมากยิ่งขึ้น

ข้อเสีย : มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการสูง เนื่องจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อเช่น วิทยุหรือโทรทัศน์ ต้องใช้งบประมาณจำนวนมากในการเช่าพื้นที่ในการโฆษณา

การกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาและงบประมาณในแต่ละแนวทางเลือก

แนวทางเลือก 1. การประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ ใช้งบประมาณในการดำเนินกิจกรรม ระยะเวลา 1 ปี จำนวน 25,200 บาท

แนวทางเลือก 2. การจัดทำป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ ใช้งบประมาณในการดำเนินกิจกรรม ระยะเวลา 1 ปี จำนวน 26,000 บาท

แนวทางเลือก 3. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อ ใช้งบประมาณในการดำเนินกิจกรรม ระยะเวลา 1 ปี จำนวน 100,000 บาท

การประเมินทางเลือกในแต่ละแนวทางสำหรับการแก้ไขปัญหา

1. งบประมาณ เมื่อเทียบกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจะเกิดความคุ้มค่าต่อการจ่ายงบประมาณในการดำเนินการในครั้งนี้

2. ระยะเวลา ในการดำเนินการต้องมีระยะเวลาที่เหมาะสมกับการจัดกิจกรรมนั้น ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์และเกิดความคุ้มค่าสูงสุด

3. ผลการตอบรับ ในการดำเนินการทำกิจกรรมผลการตอบรับมีความจำเป็นมาก เนื่องจากเป็นการวัดความสำเร็จที่ให้ผลชัดเจนที่สุด

การกำหนดทางเลือกที่เสนอสำหรับการแก้ไขปัญหา

การกำหนดทางเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหา โดยใช้เกณฑ์การประเมินทางเลือกในแต่ละแนวทางสำหรับการแก้ไขปัญหา ดังนี้

แนวทาง	งบประมาณ	ระยะเวลา	ผลการตอบรับ	รวม
1	10	9	9	28
2	9	8	8	25
3	6	7	7	20

* * คะแนนรวมสูงสุด คือ 30

จากตารางสามารถกำหนดแนวทางเลือก คือ แนวทางเลือกที่ 1 การประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ เนื่องจากลูกค้าองค์กร เป็นทั้งหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานเอกชน อาจไม่มีเวลามาติดต่อทำธุรกรรมทางการเงินที่สาขาได้เป็นระยะเวลานาน ทำให้สาขายังสามารถได้กลุ่มลูกค้าองค์กรกลุ่มใหม่ๆ อยู่เสมอ หากมีการเข้าประสัมพันธ์ถึงหน่วยงาน

การควบคุมและการประเมินผลของแนวทางเลือก

การวัดผลการดำเนินงานของธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน จะมีการติดตามผลการดำเนินงานของพนักงานเป็นรายบุคคล โดยมีการกำหนดตามหน้าที่ความรับผิดชอบตามตำแหน่งงานของแต่ละบุคคล เพื่อให้ผลงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

สรุป

สาเหตุหลักที่ส่งผลให้กลุ่มลูกค้าองค์กรส่วนใหญ่ไม่สนใจสมัครใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์มาจากการคิดค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปีอยู่ในอัตราที่สูง มีขั้นตอนการใช้งานบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ซับซ้อน อีกทั้งยังมีช่องทางการให้บริการที่ไม่หลากหลาย ส่งผลให้กลุ่มลูกค้าองค์กรที่สมัครใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนน้อย จึงได้มีการสร้างแนวทางเลือกสำหรับแก้ไขปัญหา

3 แนวทาง ได้แก่ 1. การประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ต่าง ๆ 2. การจัดทำป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสถานที่ต่าง ๆ 3. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ จากการวิเคราะห์แนวทางในการแก้ไขปัญหาพบว่า แนวทางที่ 1. การประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ต่าง ๆ เป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าองค์กร ทั้งนี้การจัดรายการส่งเสริมการขายยกเว้นอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าธรรมเนียมรายปีของบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์หากมีการสมัครใช้บริการ เป็นการกระตุ้นยอดการสมัครใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้สัดส่วนการใช้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับกลุ่มลูกค้าองค์กรธนาคารออมสิน สำนักพหลโยธิน มีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ทำการศึกษากลุ่มประชากรที่เป็นลูกค้าองค์กรเปิดบัญชีกับธนาคารออมสินในสำนักงานเขตภาค 1 เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างชัดเจนและสามารถรับรู้ทัศนคติที่มีผลต่อบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารออมสิน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาพัฒนาการให้บริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารออมสิน ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

บรรณานุกรม

นัฐพล รักษา. (2560). *การรับรู้และทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของลูกค้าธนาคารกรุงเทพ สาขาเอ็กเซน ทาวเวอร์*. คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

นฤมล ทรัพย์เฉลิม. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเลือกใช้ แอพพลิเคชั่น เอสซีบี อีซี่ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร*. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ผจงพิชญ์ วรรักษ์. (2558). *การศึกษาความสัมพันธ์ของระดับความพร้อมกับระดับความสำคัญของส่วนประสมทางการตลาดบริการต่อการสมัครใช้บัวหลวงเอ็มแบงก์กิ้ง กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จากลูกค้าของธนาคารกรุงเทพ สาขาสุพรรณบุรี.* คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

พนิดา ศรีสว่าง. (2558). *การศึกษาความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์ ชุดประเภทสายไฟรถยนต์ในประเทศไทยก่อนเข้าประชาคมอาเซียน (AEC).* คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ภิญญาพัชญ์ ศิริโต. (2561). *พฤติกรรมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ K-PLUS ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร*. คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

วรวุฒิ บุญมาพบ. (2557). *การประยุกต์แนวคิดแบบลีนเพื่อใช้ในอุตสาหกรรมก่อสร้างกรณีศึกษาบ้านเดี่ยว 2 ชั้น แบบมาตรฐานบริษัท ภาพร พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด*. คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

โสภิตา รัตนสมโชค. (2558). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติ (บีทีเอส) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร.* คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

แนวทางการแก้ไขประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายขายของบริษัท ไทยนครพัฒนาจำกัด สาขา โฮจิมินห์

The Approach to Increasing the Efficiency of Salesperson Thai Nakorn Patana Company, Ho Chi Minh Branch

บัญญวัต ตรียกูล[1] และกิตตินันท์ พันธุมสุต[2]

Banyawat Triyakul[1] and Kittinand Bandhumasuta[2]

บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย[1]

กลุ่มวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย[2]

E-mail: banyawat.tri@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อหาสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายและ (2) เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขาย ผลิตภัณฑ์ทิฟฟี่ของบริษัท ไทยนครพัฒนาจำกัด สาขา โฮจิมินห์ งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากกลุ่มตัวอย่างโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก สัมภาษณ์ด้วยคำถามแบบปลายเปิดกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแบ่งออกเป็นกลุ่ม พนักงานขาย หัวหน้าพนักงานขาย ผู้จัดการเขต ของบริษัทและ ตัวแทนลูกค้าร้านยาบริษัท และเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มลูกค้าร้านยา 210 คนจากนั้นผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่, ค่าสถิติร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลเชิงคุณภาพและปริมาณที่ได้มาประมวลผลวิเคราะห์ร่วมกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ได้ศึกษาค้นคว้า ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นสาเหตุหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (2) ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎี Business Process Re-engineering ของ Hammer and Champy มาใช้เป็นแนวทางการแก้ไข โดยผู้วิจัยเสนอให้เลือกใช้แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานขายบริษัท ไทยนครพัฒนา โดยมีการปรับนโยบายการทำงานขององค์กรเพื่อสร้างเสริมประสิทธิภาพของพนักงาน ปรับปรุงระบบการทำงาน และปลูกฝังค่านิยม ทัศนคติที่ดีในการทำงาน เนื่องจากบริษัทต้องการพัฒนาพนักงานขายให้มีประสิทธิภาพ พัฒนาแนวคิด ทัศนคติ ทักษะ วิธีการทำงานของพนักงานขายให้เป็นไปตามนโยบายบริษัท ย่อมทำให้พนักงานขายมีประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และทางบริษัทมีการปรับปรุงโครงสร้างการทำงานขององค์กรในส่วนการสนับสนุนพนักงานขายเพื่อให้พนักงานขายสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรให้เกิดความยั่งยืน

คำสำคัญ: พนักงานขาย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โฮจิมินห์

Abstract

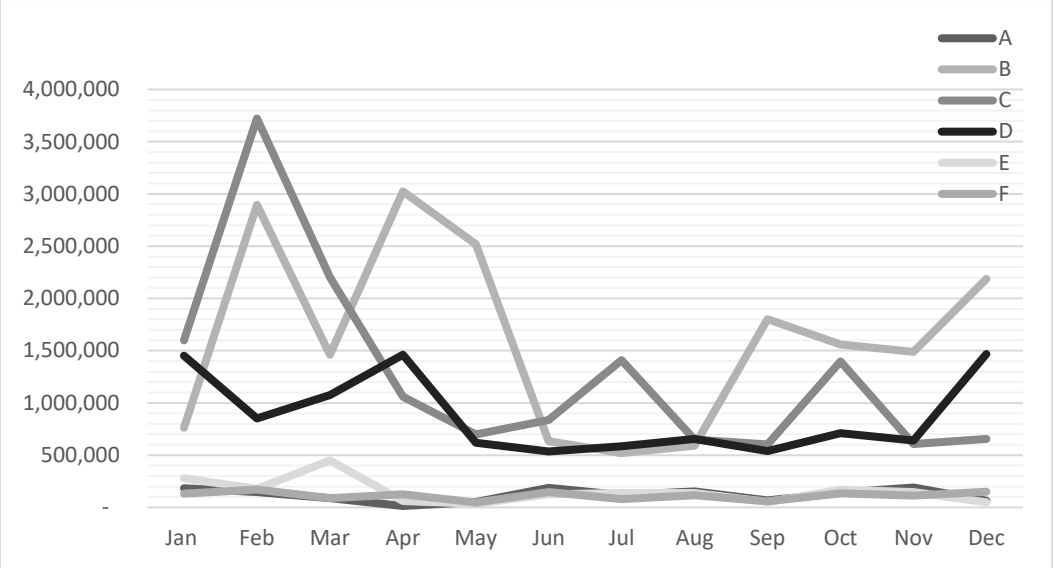
The purposes of this study were (1) cause of problem that affect the performance of and (2) improving the performance of Salesperson. This study was conducted by qualitative and quantitative approach. Data were collected from In-depth interview with open questionnaires and rating scale questionnaires as a tool to representative sample of the population and. The sample consist of Thai Nakorn Patana's customers, salesperson, supervisor and area manager. Then collected and analysis the qualitative and quantitative data by the linked theories for investigate the result of the research in descriptive data. The data obtained were analyzed by descriptive statistic (frequency, percentage, mean, standard deviation, f-test and one-way ANOVA). The results of causes affected problems of salesperson's performance, (1) There are 3 causes were determination of employee, employee engagement and management the relationship with customers, were significant to affected salesperson's performance. (2) The improving the performance of Salesperson, Company had to adjust the new company's policies to enhance the efficiency of employees. Improving the working system and instilling values good attitude to work, training courses, and development of salesperson's attitude by giving ideas, work patterns according to the company's policy. And the company has improved the organizational structure in salesperson's support. The support units that were created consisted of Customer service relationship (CSR) unit to take care of the customer relationship of the company. so salesperson can achieve the company's objectives. Making the organization sustainable growth

Keywords: Salesperson, performance of salesperson, Ho Chi Minh

บทนำ

บริษัท ไทยนครพัฒนา จำกัด เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจในด้านการผลิต และจำหน่าย ยา และเวชภัณฑ์ ครอบคลุมไปถึงการพัฒนา วิจัย และจัดจำหน่ายแบบครบวงจร โดยปัจจุบันบริษัท ไทยนครพัฒนา มีการดำเนินธุรกิจทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ครอบคลุมทั้งผลิตภัณฑ์ยาและเวชภัณฑ์โดยเน้นการทำธุรกิจไปยังกลุ่มประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ทางบริษัทไทยนครจึงเล็งเห็นถึงศักยภาพในการเติบโตของประเทศเวียดนาม เนื่องจาก ประเทศเวียดนามมีประชากร 96 ล้านคน ในปี 2019 เวียดนามมีอัตราการเพิ่มของประชากรอย่างรวดเร็ว (Central population and housing census steering committee, 2019) ในกลุ่มตลาดของยาและเวชภัณฑ์ในประเทศเวียดนามมีมูลค่าสูงถึง 5.3 พันล้านเหรียญสหรัฐ ในปี 2018 (Shoji T., 2019) มีบริษัทจดทะเบียนธุรกิจยาและเวชภัณฑ์เป็นจำนวนมาก และมีผลิตภัณฑ์กลุ่มยา เวชภัณฑ์

ที่หลายหลาย ตลาดของผลิตภัณฑ์ยาแก้หวัด ลดไข้จึงมีขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นตลาดหลักของผลิตภัณฑ์ทิฟฟี่ซึ่งเป็นสินค้าหลักของบริษัท ไทยนครพัฒนา จำกัด ตลาดของผลิตภัณฑ์บรรเทาอาการหวัด ลดไข้ แก้คัดจมูก มีความต้องการใช้ผลิตภัณฑ์ในกลุ่มนี้เป็นจำนวนมาก ทำให้ตลาดมีมูลค่าสูง ส่งผลให้ในตลาดมีผลิตภัณฑ์คู่แข่งเป็นจำนวนมาก สินค้าทิฟฟี่จึงเป็นผลิตภัณฑ์สินค้าหลักของบริษัท มีความสำคัญที่ส่งผลต่อผลประกอบการยอดขายรวมของบริษัท ซึ่งสะท้อนความสำเร็จในการดำเนินงานผ่านยอดขายของผลิตภัณฑ์ทิฟฟี่ ขอบเขตของการศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่การดำเนินงานของพนักงานขายจำนวน 6 คน ของบริษัท ไทยนครพัฒนา จำกัด สาขาเมือง โฮจิมินห์ ประเทศเวียดนาม ในกลุ่มผลิตภัณฑ์ทิฟฟี่ จำแนกยอดขายของบริษัททั้งหมดแยกตามพนักงานขายของบริษัท พบว่า พนักงานขายแต่ละคนสามารถสร้างยอดขายผลิตภัณฑ์ทิฟฟี่ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์หลักของบริษัทได้แตกต่างกัน ซึ่งในยอดขายของพนักงานขายแต่ละคน มีความผันผวนทั้งยอดขึ้นและย อดตกในแต่ละปี ทั้งนี้ความแตกต่างของยอดขายของพนักงานขาย แต่ละคนนั้นอาจจะขึ้นอยู่กับว่า พนักงานขายมีจำนวนลูกค้ารายใหญ่และรายย่อยที่ดูแลแตกต่างมากน้อยเพียงใด ผู้วิจัยจึงจำแนกลูกค้าได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มลูกค้ารายใหญ่หรือตัวแทนจำหน่ายที่มีการเซ็นสัญญาซื้อขายกับบริษัท และกลุ่มลูกค้ารายย่อยหรือร้านค้าปลีกที่ไม่มีการเซ็นสัญญาซื้อขาย ซึ่งเมื่อพิจารณายอดขายพนักงานขายแต่ละคน ปัจจัยด้านความแตกต่างของจำนวนลูกค้ารายใหญ่และรายย่อยที่พนักงานขายดูแลอาจส่งผลถึงยอดขายของพนักงานขาย ดังนั้นผู้วิจัยจึงจำแนกยอดขายของผลิตภัณฑ์ทิฟฟี่แยกตามลักษณะลูกค้า เน้นการศึกษาลูกค้ารายย่อยหรือร้านค้าปลีก จะพบว่า ยอดขายของพนักงานขายแต่ละคน สามารถจำแนกออกได้เป็น 2 กลุ่ม หลัก ๆ ประกอบด้วยกลุ่มแรก พนักงาน 3 คนประกอบไปด้วยพนักงานขาย B C และ D เป็นกลุ่มที่ยอดขายต่อลูกค้ารายย่อยที่สูง และกลุ่มสองที่มีพนักงาน 3 คนประกอบไปด้วยพนักงานขาย A, E และ F ที่มียอดขายต่อลูกค้ารายย่อยค่อนข้างต่ำ การมีลักษณะยอดขายที่มีความแตกต่างกันแบ่งพนักงานขายเป็นสองกลุ่มอย่างชัดเจน ดังนั้นการพิจารณาถึงยอดขายต่อลูกค้ารายย่อยของพนักงาน ทำให้ปัจจัยด้านความแตกต่างของจำนวนลูกค้ารายใหญ่และรายย่อยที่พนักงานขายดูแล ไม่ส่งผลถึงการแสดงประสิทธิของพนักงานขายเมื่อพิจารณาจากยอดขายต่อออเดอร์ลูกค้ารายย่อยของผลิตภัณฑ์ทิฟฟี่ของพนักงานขาย จากการพนักงานฝ่ายขายทุกคนของบริษัทไทยนครพัฒนา สาขาโฮจิมินห์ อยู่ภายใต้หลักการจ่ายผลตอบแทนในอัตราเดียวกัน ได้รับการคิดผลตอบแทน เงินโบนัส ค่าคอมมิชชั่นโดยมีหลักการจ่ายในอัตราที่เท่ากัน



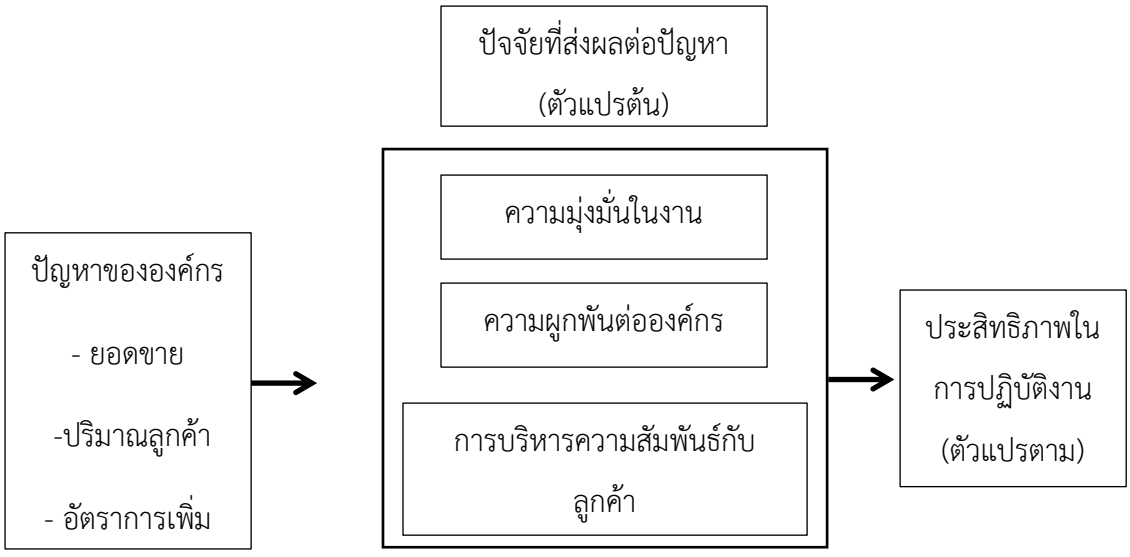
รูปที่ 1 ยอดขายเฉลี่ยต่อออเดอร์ของลูกค้ารายย่อยที่ซื้อในแต่ละเดือน ไม่รวมลูกค้ารายใหญ่ (ตัวแทน จำหน่ายที่มีการเซ็นสัญญาซื้อขายกับบริษัท) ปี 2020 หน่วยเงินเวียดนามด่อง

จากรูปที่ 1 แสดงถึงยอดขายเฉลี่ยต่อออเดอร์ของลูกค้ารายย่อยที่ซื้อ ไม่รวมลูกค้ารายใหญ่ (Wholesale) ปี 2020 ของพนักงานฝ่ายขาย เขตโฮจิมินห์ แต่ละคน รายเดือน โดยไม่คิดยอดขายจากกลุ่มลูกค้ารายใหญ่ (Agent/Wholesale) เป็นการไม่คิดคำนวณลูกค้าที่มียอดซื้อสูง ปริมาณซื้อมากเป็นพิเศษ โดยพิจารณาแต่ยอดขายเฉลี่ยต่อออเดอร์ของลูกค้าที่ซื้อรายเดือน เฉพาะกลุ่มลูกค้ารายย่อยบริษัทที่ไม่ใช่ลูกค้ารายใหญ่ เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมและสามารถพิจารณาให้เห็นถึงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีต่อลูกค้าบริษัทที่ไม่ได้เป็นลูกค้ารายใหญ่หรือลูกค้าที่มียอดซื้อสูงได้ โดยจากการพิจารณาในรายละเอียดแสดงถึงพฤติกรรมของพนักงานขายที่มีความแตกต่าง เป็น สองกลุ่มหลักได้แก่ กลุ่มที่มียอดขายเฉลี่ยต่อออเดอร์ลูกค้ารายย่อยที่ซื้อสูงกว่า 500,000 เวียดนามด่อง ในทุกเดือน ได้แก่ เซลล์ B C และ D ส่วนอีกกลุ่มที่มียอดขายเฉลี่ยต่อออเดอร์ลูกค้ารายย่อยที่ซื้อ ต่ำกว่า 500,000 เวียดนามด่องต่อออเดอร์ ได้แก่ เซลล์ E, F และ A เห็นได้ชัดว่าทั้งพนักงานขายมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันเป็นสองกลุ่ม โดยแบ่งได้เป็น กลุ่มที่มียอดขายเฉลี่ยต่อออเดอร์ลูกค้ารายย่อยสูง เทียบกับ กลุ่มมียอดขายเฉลี่ยต่อออเดอร์ลูกค้ารายย่อยต่ำ ซึ่งจากพฤติกรรมดังกล่าวสะท้อนพฤติกรรมของพนักงานขายที่มีความแตกต่างซึ่งเป็นผลแสดงได้ถึงประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันโดยไม่ได้มีผลจากปัจจัยการมีกลุ่มลูกค้ารายใหญ่ และบริษัทมีการแบ่งเขตการทำงานของพนักงานขายโดยคิดประเมินศักยภาพของลูกค้ารายย่อยในแต่ละเขตให้พนักงานขายแต่ละคนมีความเท่าเทียมกันในส่วนของศักยภาพของเขตที่ได้รับมอบหมาย ยอดขายของเขตหรือของลูกค้ารายย่อยในเขตใกล้เคียงกัน เมื่อพิจารณาพฤติกรรมของพนักงานจากยอดขายเฉลี่ยต่อออเดอร์ลูกค้ารายย่อยที่ไม่ได้รวมกลุ่มลูกค้ารายใหญ่ จึงแยกพฤติกรรมของพนักงานได้เป็น สองกลุ่ม ดังกล่าว คือกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นการสร้างยอดขายเฉลี่ยต่อออเดอร์ลูกค้ารายย่อยที่สูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีประสิทธิภาพ เป็นกลุ่มที่มียอดขายเฉลี่ยต่อออเดอร์ลูกค้ารายย่อยต่ำ โดยประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สามารถพิจารณาจากการสร้างยอดขาย

ของพนักงานต่อลูกค้ารายย่อยของพนักงานแต่ละคนนั้น มีความแตกต่างกันออกไป สะท้อนถึงพนักงานในฝ่ายขายมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งทางผู้วิจัยจึงเชื่อว่าความแตกต่างที่เกิดขึ้นนี้เกิดขึ้นเพราะความมุ่งมั่นในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

จากปัญหาของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานขายที่แตกต่างกัน เห็นได้ชัดว่าพนักงานขายมีพฤติกรรมที่มีความแตกต่างกัน โดยสรุปภาพรวมพนักงานมีพฤติกรรมแตกต่างกันเป็นสองกลุ่มหลักได้แก่ กลุ่มที่มีศักยภาพในการสร้างยอดขายที่ดี มียอดขายเฉลี่ยต่อรายลูกค้าสูง และกลุ่มที่มีศักยภาพในการสร้างยอดขายเฉลี่ยต่อลูกค้าต่ำ โดยกลุ่มที่มียอดขายเฉลี่ยต่อลูกค้ารายย่อยต่ำดังกล่าวส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจทำให้ยอดขายของบริษัทเติบโตในระดับต่ำมาก ทำให้ยอดขายและผลประกอบการบริษัทไม่เป็นที่น่าพอใจไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ทางบริษัทตั้งเอาไว้และพนักงานขายที่ไม่สามารถสร้างยอดขายเฉลี่ยต่อลูกค้าให้สูงได้นั้นยังส่งผลกระทบต่อสถานการณ์ในอนาคตหากมีคู่แข่งรายใหม่หรือทำให้คู่แข่งในตลาด มีโอกาสในการทำตลาดและแย่งส่วนแบ่งทางการตลาดผลิตภัณฑ์ของบริษัทได้ นำไปสู่การศึกษาหาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานขายบริษัททั้งในมิติของพนักงาน ความมุ่งมั่นของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กร สิ่งที่พนักงานเผชิญและทัศนคติ มุมมองต่าง ๆ ของตัวพนักงานเอง กับมิติของลูกค้าของบริษัท โดยในการศึกษาในครั้งนี้จึงเป็นการมุ่งเน้นไปที่การแก้ไขประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและการปรับปรุงแนวทางการทำงานโดยเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานในกลุ่มที่มีความแตกต่างดังกล่าว ซึ่งมีการประเมินผลประสิทธิภาพของพนักงานขายจากทั้งยอดขายการเปิดฐานลูกค้าใหม่และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ เพื่อหาศึกษาสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขาย และหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายผลิตภัณฑ์ทิฟฟี่ของบริษัทไทยนครพัฒนาจำกัด สาขา โฮจิมินห์



รูปที่ 2 กรอบแนวคิดแนวคิดในการดำเนินงาน

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาแนวทางการแก้ไขประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายขายของบริษัท ไทยนครพัฒนาจำกัด สาขา โฮจิมินห์ ได้มีการนำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการศึกษาดังต่อไปนี้

แนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นการใช้ปัจจัยรวมหมายถึงกระบวนการในการปฏิบัติงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับ การแสดงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่าง ผลกำไรกับต้นทุนซึ่งถ้าผลกำไรสูงกว่ามากเท่าไหร่ ยิ่งแสดงประสิทธิภาพมากขึ้นเท่านั้น อาจแสดงถึงการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า อาทิ คน เวลา เงิน วัสดุ ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า และประหยัด (สมใจ ลักษณะ, 2552)

แนวคิดความมุ่งมั่นในงาน ความหมายความมุ่งมั่นในงาน คือ ความมุ่งมั่นเป็นการแสดงออกถึงความสนใจ ความรัก การมุ่งเน้นสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปในทิศทางบวก เป็นแรงผลักดันให้เกิดความกระตือรือร้น และพลังที่จะต่อสู้กับอุปสรรคหรือมีความมุ่งมั่นที่จะทำสิ่งสิ่งหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ (โชติรส ดำรงศานติ, 2554) ปัจจัยเกี่ยวกับความมุ่งมั่นในงาน ได้แก่ งานที่สำคัญและมีความหมายการที่มีอำนาจตัดสินใจ การให้ข้อมูลย้อนกลับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย และงานที่มีความหลากหลาย (Zigarmi, et al., 2011)

แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร ความหมายความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกของบุคคลที่ผูกพันเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยเป็นความรู้สึกในเชิงบวก ที่มีการแสดงออกทางพฤติกรรมถึงการยอมรับเป้าหมายและจุดยืนขององค์กร มีความพยายามอย่างยิ่ง ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ และปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้ปัจจัยความต้องการในงานและการเอื้อประโยชน์ในงานของ (Demerouti, et al., 2001)

แนวคิดบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ความหมายการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เป็นกิจกรรมทางการตลาดที่กระทำต่อลูกค้า โดยมุ่งลูกค้าให้เกิดความเข้าใจมีการรับรู้ที่ดีตลอดจน รู้สึกชอบบริษัทหรือสินค้าและบริการของบริษัท เน้นที่กิจกรรมการสื่อสารแบบสองทาง (Jaros S., 2007)

แนวคิดเรื่องการปรับกระบวนการทำงาน แนวทาง Business Process Re-engineering (Hammer and Champy, 1993) Business Process Re-engineering เป็นการคิดพิจารณาใหม่ในหลักการพื้นฐาน และการออกแบบใหม่อย่างถอนรากถอนโคนในกระบวนการธุรกิจ กระบวนการดังกล่าวมีการมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร โดยมีการวัดผลผ่าน ต้นทุน คุณภาพการบริหารงาน และความรวดเร็วในการทำงานภายหลังการปรับปรุง โดยมีหลักการในการปรับระบบการทำงานใหม่ดังต่อไปนี้ 1. หลักพื้นฐานในการพิจารณาการเริ่มต้นใหม่ 2. หลักของการทั้งกลยุทธ์หลักขององค์กร (Corporate Strategy) 3. หลักของการปรับระบบจากกระบวนการที่เกิดปัญหาใหม่ผ่านการคิดใหม่ (Rethink)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (พิชญา วัฒนรังสรรค์, 2558) ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ ใช้แบบสอบถามกับพนักงานจำนวน 218 คน และสัมภาษณ์ผู้บริหารจำนวน 3 คน ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 3.96) ส่วนแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (1) ควรมีการมอบอำนาจ

การตัดสินใจให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และวิเคราะห์สาเหตุและกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องความผิดพลาดในการทำงานอย่างเป็นระบบ (2) ควรมีการตั้งเป้าหมายในการทำงาน ให้มีความชัดเจนและถ่ายทอดเป้าหมายนั้นไปยังพนักงานทุกคนอย่างเหมาะสม และ (3) ควรปรับปรุง วิธีการทำงานให้พนักงานแต่ละตำแหน่งสามารถทำงานทดแทนกันได้ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน (กิ่งแก้ว พรอภิรักษสกุล, 2556) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ของบริษัทยาในประเทศ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานขายของบริษัทยาในประเทศไทยที่ เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานขายมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านคุณลักษณะของพนักงานขาย (ยงค์ยาน มั่นคำศรี, 2556) ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม อมารีวอเตอร์เกท กรุงเทพ ประชากรพนักงานโรงแรม อมารีวอเตอร์เกท กรุงเทพ จำนวน 100 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา สรุปว่า ปัจจัยพฤติกรรมส่วนบุคคลเป็น ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าด้านสภาวะแวดล้อมในการทำงาน พฤติกรรมส่วนบุคคลที่สำคัญคือความสามารถในการ เรียนรู้ทักษะที่จำเป็นต่อการบรรลุผลการปฏิบัติงาน และความรู้ความสามารถที่เหมาะสมตรงกับงานนำไปสู่การพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตลอดจนการมีแรงจูงใจในการทำงานที่เหมาะสม ด้านสภาวะแวดล้อมที่สำคัญคือความเข้าใจและสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานตลอดจนการ สื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กร ความพร้อมของสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งทรัพยากรและอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานที่เหมาะสมเพียงพอพร้อมทั้งเสริมแรงด้วยการสิ่งจูงใจที่เหมาะสม เหล่านี้เป็นข้อสนับสนุนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการศึกษาถึงผลที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายขายของบริษัท ไทยนครพัฒนาจำกัด สาขา โฮจิมินห์ ต่อไป

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัย ศึกษาปัจจัยที่เป็นสาเหตุของปัญหา ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงานขาย เพื่อวิเคราะห์สาเหตุปัญหา ความมุ่งมั่นในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงานขาย การศึกษานี้ใช้วิธีการวิจัยการศึกษาเชิงผสมผสาน (Mix Method) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

กลุ่มเป้าหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้แบ่งได้เป็น 2 กลุ่มได้แก่การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยกำหนดกลุ่มประชากรไว้ ทำการศึกษาในมิติของการประเมินพนักงานขายเขตโฮจิมินห์ที่มีจำนวนทั้งสิ้น 6 คนในการสัมภาษณ์เชิงลึก ในด้านประสิทธิภาพการทำงาน ความมุ่งมั่นในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานขายทั้ง 6 ท่าน หัวหน้าฝ่ายการขาย (Supervisor) 1 ท่าน และผู้จัดการเขต(Area Manager) 1 ท่าน บริษัท ไทยนครพัฒนาจำกัด ประจำเวียดนาม สาขา โฮจิมินห์ และลูกค้าของบริษัท 3 ท่านที่เป็นลูกค้าของพนักงานขายแต่ละรายรวมทั้งสิ้นอีก 18 ราย และ การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ทำการเก็บรวบรวมในมิติของการประเมินพนักงานขายทั้ง 6 คนในภาพกว้างของปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษา ในด้านประสิทธิภาพการทำงาน ความมุ่งมั่นในการ

ทำงาน และ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของลูกค้า 210 ท่านของบริษัท ไทยนครพัฒนาจำกัด ประจำเวียดนาม สาขา โฮจิมินห์ จากข้อมูล ณ สิ้นปี 2020 มีจำนวนลูกค้ารายย่อย ทั้งหมด 443 ราย ผู้วิจัยได้ดำเนินการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรดังกล่าวผ่านสูตร Yamane (1973) เป็นการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากร โดยคาดว่าสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 และระดับความเชื่อมั่น 95%

การเก็บข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยการเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพในการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มพนักงานบริษัท ไทยนครพัฒนาจำกัด ประจำเวียดนาม สาขา โฮจิมินห์ และข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณเป็นการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มลูกค้าร้านค้ารายย่อยที่เป็นลูกค้าของบริษัทเพื่อประเมินประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขาย ศึกษาปัจจัยที่เป็นสาเหตุของปัญหา ประเมินแนวทางการแก้ไขประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายขายของบริษัท ไทยนครพัฒนาจำกัด สาขาโฮจิมินห์ ต่อกลุ่มลูกค้ารายย่อยและการเก็บข้อมูล แบบทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาทำการวิเคราะห์และประมวลผลการศึกษา

เครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพและเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณปริมาณ โดยเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพผู้ศึกษาใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์เชิงลึก คำถามปลายเปิด ในการศึกษากลุ่มเป้าหมายถึงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ความมุ่งมั่นในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า อีกทั้งยังมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้เครื่องมือแบบสอบถามโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Likert rating scale) ในการศึกษากับกลุ่มลูกค้าร้านยาในการประเมินประสิทธิภาพของพนักงานและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานขาย โดยแบบสอบถามเป็นชุดของคำถามที่เกี่ยวกับเรื่องเรื่องประสิทธิภาพการทำงาน ความมุ่งมั่นในงาน และ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อตรวจสอบสมมติฐาน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ เครื่องมือได้พัฒนาขึ้นโดยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและแบบสอบถามที่มีผู้พัฒนาไว้แล้ว และนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญก่อนทำการเก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดลำดับการวิเคราะห์เป็นขั้นตอนต่อไปนี้ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายลูกค้าของบริษัทและในส่วนการวิเคราะห์ผลข้อมูลเชิงปริมาณผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สถิติวิเคราะห์เชิงบรรยาย เพื่อประเมินระดับในแต่ละปัจจัยของการศึกษาครั้งนี้ โดยรูปแบบสถิติในการวิเคราะห์ครั้งนี้ประกอบไปด้วยสถิติวิเคราะห์ เชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์หาค่าสถิติ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของลูกค้าบริษัทที่ทำการตอบแบบสอบถามเชิงปริมาณ นำเสนอในรูปตารางแจกแจง ความถี่ ร้อยละ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทสถานประกอบการ ระยะเวลาที่ทำธุรกิจร่วมกับบริษัทไทยนครพัฒนา ระยะเวลาในการดำเนินกิจการด้านเภสัชกรรม ระยะเวลาที่ติดต่อทำงานกับพนักงาน ส่วน ค่าเฉลี่ย (Means)

และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์หาค่าสถิติ ผลคะแนนเฉลี่ยของพนักงานขายในด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ความมุ่งมั่นในการทำงาน และ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าของพนักงานขาย และสถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analysis) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ว่า คะแนนเฉลี่ยของพนักงานขายในด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงาน และการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ของพนักงานของพนักงานขายในกลุ่มที่มียอดขายเฉลี่ยต่อออเดอร์ลูกค้ารายย่อยทั้งปีสูง ไม่มีความแตกต่างกับคะแนนเฉลี่ยของพนักงานขายในกลุ่มที่มียอดขายเฉลี่ยต่อออเดอร์ลูกค้ารายย่อยทั้งปีต่ำ จากนั้นดำเนินเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ผลร่วมกับผลการศึกษาทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ จากนั้นใช้ผลวิเคราะห์การศึกษาเพื่อผู้วิจัยได้นำผลการศึกษามาจัดหมวดหมู่และทำการวิเคราะห์รายประเด็น

ผลการศึกษา

การศึกษาแนวทางการแก้ไขประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายขายของบริษัท ไทยนครพัฒนาจำกัด สาขา โฮจิมินห์ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อหาศึกษาสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายผลิตภัณฑ์ทิฟฟี่ของบริษัท ไทยนครพัฒนาจำกัด สาขา โฮจิมินห์ และหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายผลิตภัณฑ์ทิฟฟี่ของบริษัท ไทยนครพัฒนาจำกัด สาขา โฮจิมินห์

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลตัวอย่างที่เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและคุณภาพ ทำการวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติ ซึ่งผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาสถิติ ข้อมูลคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าบริษัทไทยนครพัฒนาที่มีต่อพนักงานขาย ทั้ง 6 คน ผู้ตอบแบบสอบถามในเครื่องมือแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้เป็นลูกค้าร้านยาของบริษัท ลักษณะประชากรผู้ตอบแบบสอบถามนี้ ส่วนมากเป็นลูกค้าเพศหญิง อายุระหว่าง 36 - 41 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ประเภทสถานประกอบการร้านยาย่อยเน้นขายปลีก มีระยะเวลาที่ทำธุรกิจร่วมกับบริษัทไทยนครพัฒนา 7 - 9 ปี มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการด้านเภสัชกรรมมาเกิน 10 ปี มีระยะเวลาที่ติดต่อทำงานกับพนักงานขายปัจจุบัน 1 - 3 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อมูลคะแนนความคิดเห็นของลูกค้าของบริษัทไทยนครพัฒนา ที่มีต่อพนักงานในปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน 2) ความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงาน 3) บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าของพนักงาน ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลทาง เมื่อพิจารณาจากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาพนักงานขายมีพฤติกรรมแบ่งได้เป็นสองกลุ่ม ดังนี้ กลุ่มพนักงานเซลล์ B, C และ D กลุ่มที่มียอดขายเฉลี่ยต่อออเดอร์ลูกค้ารายย่อยทั้งปีสูง และ กลุ่มพนักงานเซลล์ A, E และ F กลุ่มที่มียอดขายเฉลี่ยต่อออเดอร์ลูกค้ารายย่อยทั้งปีต่ำ ดังนั้นในการพิสูจน์สมมติฐานว่าพนักงานขายทั้งสองกลุ่มไม่มีความแตกต่างกันด้านประสิทธิภาพการทำงาน ความมุ่งมั่น แรงจูงใจในการทำงาน และการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า สามารถพิจารณาได้จากคะแนนจากแบบสอบถามของลูกค้าบริษัทมาจัดกลุ่มเปรียบเทียบกันสองกลุ่ม ใช้สถิติวิเคราะห์

เชิงอนุมาน เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน โดยสถิติ F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อทดสอบสมมติฐาน ว่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้าบริษัทไทยนครพัฒนา ที่มีต่อพนักงานขายในด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงาน และการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ของพนักงานของพนักงานขายในกลุ่มที่มียอดขายเฉลี่ยต่อออเดอร์ลูกค้ารายย่อยทั้งปีสูงไม่มีความแตกต่างกับคะแนนเฉลี่ยของพนักงานขายในกลุ่มที่มียอดขายเฉลี่ยต่อออเดอร์ลูกค้ารายย่อยทั้งปีต่ำ จากการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ผลการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้า ที่มีต่อพนักงานขาย พบว่า ในกลุ่มที่มียอดขายเฉลี่ยต่อออเดอร์ลูกค้ารายย่อยทั้งปีสูงมีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นของลูกค้ามีความแตกต่างกับคะแนนเฉลี่ยของพนักงานขายในกลุ่มที่มียอดขายเฉลี่ยต่อออเดอร์ลูกค้ารายย่อยทั้งปีต่ำในทุกด้าน ทั้งด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงาน และการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งมีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มพนักงานบริษัท และกลุ่มร้านค้าที่เป็นลูกค้าของทางบริษัทเพื่อทำความเข้าใจถึงปัญหาและต้นเหตุต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ กลุ่มพนักงานบริษัท ประกอบด้วย พนักงานขายทั้ง 6 คน เกี่ยวกับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์ ความมุ่งมั่นในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า และพนักงานบริษัทระดับหัวหน้าพนักงาน ผู้จัดการเขต และกลุ่มลูกค้าของบริษัท ที่มีต่อพนักงานขายทั้ง 6 คน ความมุ่งมั่นในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ของพนักงานขาย ผู้ค้นคว้านำมาสรุปประเด็นที่เป็นแนวทางในการศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานขายในพื้นที่โฮจิมินห์ จากผลการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่าปัจจัยปัญหาการขาดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแบ่งออกเป็น 3 ปัจจัยหลักได้แก่ 1. การขาดความมุ่งมั่นของพนักงาน พนักงานขาดประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากพนักงานขาดความมุ่งมั่น ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ไม่สามารถบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมายมาได้ การรู้สึกถึงขาดแรงกระตุ้นในการทำงาน และขาดแรงจูงใจต่าง ๆ ในการทำงานให้ประสบผลตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ และการที่พนักงานไม่รู้สึกถึงความมุ่งมั่นที่จะทำงานเพื่อผลประโยชน์ตนเองและบริษัท ซึ่งมีประเด็นการขาดการสนับสนุนที่ดีของบริษัท โดยเป็นบริษัทสามารถเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยการบริหารงานของพนักงานได้ และสามารถปรับเปลี่ยนการตอบแทนพนักงาน ให้พนักงานรับรู้ถึงผลจากการทำงานถ้าพนักงานทำงานได้เป็นอย่างดีอย่างเหมาะสม ซึ่งบริษัทมีหลักการในการให้ผลตอบแทนและสร้างแรงจูงใจซึ่งอาจไม่เพียงพอหรือไม่ตรงกับความต้องการของพนักงานทุกคนแต่ทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ทั้งในด้านของสวัสดิการและการสนับสนุนต่าง ๆ ตามหลักพื้นฐานของบริษัทพึงมี ยังพบว่าด้วยปริมาณงานที่มีความหลากหลาย และจำนวนมากเช่นการมีพื้นที่ขายและจำนวนลูกค้าต่อพนักงานขายที่มากเกินไปส่งผลให้พนักงานเกิดสภาวะงานล้นจนไม่สามารถผลักดันหรือพัฒนาศักยภาพของตัวเองได้ดีเท่าที่ควร จนทำให้ความมุ่งมั่นในการทำงานไม่ดีเท่าที่ควร 2. การขาดความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับหนึ่ง ส่งผลให้พนักงานรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

แต่พนักงานบางส่วนยังรู้สึกถึงแรงกดดันในการทำงานที่แตกต่างกันออกไป พนักงานบางคนเห็นถึงแรงกดดันในการต้องการผลลัพธ์ในการทำงานอย่างเข้มข้น และภาระงานมีมากเกิน อย่างไรก็ตาม ด้วยภาระงานของหัวหน้างานในแต่ละเขตพื้นที่ที่มีความมุ่งมั่นในการขยายส่วนงานบังคับบัญชาของตนเองที่ต้องเติบโตทุกปี ทำให้เกิดสภาวะการกดดันในการทำงานเพื่อให้ผลลัพธ์เป็นไปตามที่ตั้งเอาไว้ เมื่อมีการประเมินผลในแต่ละช่วงไตรมาสหรือช่วงปี ทำให้เกิดข้อเปรียบเทียบระหว่างกันถึงศักยภาพของพนักงานอย่างชัดเจน จากประเด็นดังกล่าวส่งผลให้เป็นการบั่นทอนกำลังใจในการทำงาน ขาดความสามัคคีในทีม ขาดการร่วมแรงกันในการแก้ไขปัญหา เน้นเพียงแต่การทำงานของตนเองให้สำเร็จ ดังนั้นการสร้างความรู้สึกร่วมที่จะทำงานเพื่อองค์กร หรือการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาความสามัคคีการทำงานเป็นทีม แสดงถึงศักยภาพในทีมจะสามารถพัฒนาศักยภาพของพนักงานและทีมออกมาได้ 3. การขาดความสัมพันธ์กับลูกค้า การปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าที่สามารถสังเกตเห็นได้ พนักงานจำเป็นต้องมีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อให้ประสบผลสำเร็จในการทำงาน การขาดการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ดีจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานขาย ซึ่งจะเห็นได้จากการขาดการติดตามลูกค้า ติดตามผลิตภัณฑ์ ขาดการสอบถามถึงปัญหาและอุปสรรคของลูกค้า การไม่ให้ความสำคัญกับข้อเรียกร้องต่าง ๆ ของลูกค้า การไม่ได้ช่วยลูกค้าในการแก้ไขปัญหาเท่าที่ควร ซึ่งล้วนแต่เป็นการกระทำที่พนักงานไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ ซึ่งเป็นผลให้กระทบต่อประสิทธิภาพของพนักงาน

จากปัญหาพนักงานขายบริษัท ไทยนครพัฒนาจำกัด สาขา โฮจิมินห์ มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันในด้านยอดขายเฉลี่ยต่อลูกค้ารายย่อย ทางผู้วิจัยจึงได้ทำการเก็บข้อมูลในการศึกษาวิจัยทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในด้าน ความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า พบว่ากลุ่มพนักงานขายที่มีประสิทธิภาพจะมีความมุ่งมั่นในการทำงาน ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า แตกต่างกับกลุ่มพนักงานขายที่ไม่มีประสิทธิภาพ และนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาวิเคราะห์เสนอแนะแนวทางการแก้ไขและพัฒนาปรับปรุงการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยนครพัฒนาจำกัด สาขา โฮจิมินห์

สรุปผลการศึกษา

สรุปการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของผู้ศึกษา ศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณจากลูกค้าบริษัทส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 36 - 41 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ประเภทสถานประกอบการร้านยาย่อยเน้นขายปลีก มีระยะเวลาที่ทำธุรกิจร่วมกับบริษัทไทยนครพัฒนา 7 - 9 ปี มีระยะเวลาในการดำเนินกิจการด้านเภสัชกรรมมาเกิน 10 ปี มีระยะเวลาที่ติดต่อทำงานกับพนักงานขายปัจจุบัน 1 - 3 ปี มีความเห็นว่าพนักงานขายกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นกลุ่มที่มีความแตกต่างกับกลุ่มที่ไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน สามด้านคือ ความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญ และศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงาน

ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ของพนักงานขาย เรื่องความมุ่งมั่นในในการทำงาน มองว่าสิ่งที่จะช่วยให้ความมุ่งมั่นในการทำงานดีขึ้นประกอบไปด้วย ส่วนหลัก คือการสนับสนุนในงานจากองค์กร หรือ บุคลากรโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บังคับบัญชา ด้านความผูกพันต่อองค์กร พนักงานที่มีประสิทธิภาพจะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง พนักงานมีความจงรักภักดี ผูกพันกับองค์กร พนักงานเห็นได้จากว่าบริษัทมีความมั่นคง พนักงานมีความเชื่อมั่นในองค์กร พนักงานมีความพึงพอใจใน สวัสดิการและให้โอกาสในการเติบโตในสายงานไปจนถึงการต่อยอดหน้าที่การงานที่ชัดเจน ด้านการบริหาร ความสัมพันธ์กับลูกค้า พนักงานที่มีประสิทธิภาพจะมีความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นอย่างดี มีการสร้างฐานลูกค้า ของพนักงานอย่างต่อเนื่อง จากผลการศึกษาในครั้งนี้ทางผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎี Business Process Re-engineering (Hammer and Champy, 1993) มาใช้เป็นแนวทางแก้ปัญหา โดยใช้หลักของการปรับ ระบบจากกระบวนการที่เกิดปัญหาใหม่ผ่านการคิดใหม่ สร้างแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานขาย โดยการปรับนโยบายการทำงานขององค์กรเพื่อสร้างเสริมประสิทธิภาพของพนักงาน ปรับปรุง ระบบการทำงาน และปลูกฝังค่านิยม ทัศนคติที่ดีในการทำงานแนวทางการปรับนโยบายการทำงานขององค์กร เพื่อแก้ไขประสิทธิภาพของพนักงาน มีการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานขาย โดยแบ่งออกเป็น หลายส่วน ได้แก่ ส่วนการปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานในแต่ละบุคคล จำแนกในส่วนที่มีปัจจัยที่ เกี่ยวข้องกับความมุ่งมั่นของพนักงาน มีการอบรม พัฒนา พนักงานในการสร้างความมุ่งมั่นในการทำงาน โดย อาศัยหลักปัจจัย ทั้ง 5 ปัจจัยของความมุ่งมั่น (วาสิตา บุญสาธร, 2556) เน้นให้พนักงานไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค และมีมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองและงานที่ได้รับมอบหมายอย่างต่อเนื่อง ส่วนที่สร้างความผูกพันที่มีต่อองค์กร ปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของพนักงานขาย อบรม ถ่ายทอดแนวคิด สร้างความผูกพันต่อบริษัทของพนักงาน โดยใช้หลักการพฤติกรรมองค์กร นำเสนอมุมมองถึง การที่บริษัทมีความยุติธรรมและสร้างความพึงพอใจแก่ พนักงานได้ พนักงานเล็งเห็นถึงความมั่นคงในงาน บริษัทสามารถที่บริหารให้พนักงานสามารถใช้ชีวิตดำรงอยู่ ต่อไปได้จากสวัสดิการและผลตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับที่ดีในการทำงาน (Mcshane and von Glinow, 2003) ส่วนสร้างและบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า พนักงานขายมีหน้าที่ต้องบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า สร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า บริษัทจำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะด้านการบริหารความสัมพันธ์ของ พนักงานให้ดียิ่งขึ้น การเพิ่มการสนับสนุนพนักงานขาย โดยการสร้างให้พนักงานขาย เน้นการพัฒนาตนเอง และพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านความสัมพันธ์กับลูกค้า บริษัทมีสนับสนุนข้อมูลที่จำเป็นในการทำงาน และมีขั้นตอนของการจัดการอบรมหรือพัฒนาพนักงาน รวมทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดใหม่ เพื่อถ่ายทอด ความรู้ ความเข้าใจ รวมทั้งทักษะและทัศนคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับการทำงานที่ถูกต้อง พัฒนาทักษะของพนักงาน ขายในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและทัศนคติที่มีต่อองค์กร และบริษัทมีกาสนับสนุนการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงาน โดยใช้หลักการสร้างฐานข้อมูลลูกค้า ประกอบด้วย การสร้าง ฐานข้อมูลลูกค้า การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการวิเคราะห์แยกแยะลูกค้า สร้างจุดของการติดต่อกับลูกค้า และเพื่อการกระจายข้อมูลทุกช่องทาง การกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ กำหนดแผนงานกิจกรรม ต่าง ๆ ทางการตลาด เพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้า (วิทยา ด่านธำรงกูล และ พิภพ อุดร, 2547)

และการรักษาลูกค้า ซึ่งบริษัทมีแผนการ สนับสนุนพนักงาน โดยการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร แก้ไขปัญหาในส่วนระบบสนับสนุนพนักงานขายใช้หลักการ Change management ด้วยวิธีการสร้างหน่วยงานมาสนับสนุนระบบการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเพิ่มขึ้น นอกเหนือจากการพัฒนาทักษะของพนักงานขาย บริษัทช่วยเติมเต็มในส่วนของการช่วยเหลือทีมพนักงานขาย ไม่ให้ภาระงานมากจนนำไปสู่การลดทอนความมุ่งมั่นในการทำงานและประสิทธิภาพโดยรวมในการทำงานที่น้อยลง โดยเบื้องต้นหน่วยงานสนับสนุนที่สร้างขึ้นมาประกอบไปด้วย หน่วยงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อดูแลความสัมพันธ์ของบริษัทกับลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งทางเลือกแนวทางนี้จะเห็นได้ว่ามีการแก้ไขครอบคลุมการพัฒนาปัจจัยที่ส่งต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานทั้งสามด้าน ความมุ่งมั่นในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า แม้แนวทางนี้จะมีการลงทุนในระดับสูงและใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานนาน แต่มีความคุ้มค่าและสามารถที่จะพัฒนาพนักงานขายให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นได้

ข้อเสนอแนะ

ควรเพิ่มการมีส่วนร่วมของพนักงานขายในการกำหนดเป้าหมายและวางแผนการทำงานของโครงการเพื่อสร้างความร่วมมือของพนักงานในการทำงานจริงและการเก็บข้อมูลควรจำเป็นต้องรวบรวมจากภายในและภายนอกเพิ่มขึ้นจากลูกค้าทุกประเภท เพื่อนำมาศึกษาวิเคราะห์ปัญหา และกำหนดแนวทางการแก้ไข

บรรณานุกรม

กิ่งแก้ว พรอภิรักษสกุล. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายของบริษัทยาในประเทศไทย* (รายงานวิจัย). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

โชติรส ดำรงศานติ. (2554). *การให้สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินและกลยุทธ์การสื่อสารของผู้นำที่มีผลต่อ ความรักและพลังขับเคลื่อนองค์การของคนเก่ง*. (วิทยานิพนธ์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สยามสแควร์.

พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์*. (การค้นคว้าอิสระ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ยงค์ยาน มั่นคำศรี. (2556). *แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมอมารี วอเตอร์เกท.* ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กรุงเทพ.

วิทยา ด่านธำรงกูล และพิภพ อุดร. (2547). *ซีอาร์เอ็ม – ซีอีเอ็ม หยินหยางการตลาด*. กรุงเทพฯ: วงกลม.

วาสิตา บุญสาธร. (2556). *การสร้างความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในเศรษฐกิจสร้างสรรค์.* กรุงเทพ: วารสาร NIDA Economic Review (Special Issue) เศรษฐกิจสร้างสรรค์กับการพัฒนาประเทศไทย,

สมใจ ลักษณะ. (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. คณะวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, กรุงเทพ.

Central population and housing census steering committee. (2019). *Implementation organization and preliminary results.* Retrieved from https://www.gso.gov.vn/. wp-content/uploads/2019/10/2.-ENG_Census-on-Housing-and-Population _ 2019_final.pdf.

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, *86*(3), 499-512.

Goa, V. (2016). *General model for RCA in Manufacturing Industry: Case study from Kverneland Group*. (Master's Thesis), University Stavanger.

Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reengineering the Corporation*. New York: Harper Business

Jaros, S. (2007). Meyer and Allen Model of Organizational Commitment: Measurement Issues. *The ICFAI Journal of Organizational Behavior*, *6*(4), 7-25.

McShane, S. L., & Von Glinow, M.A.. (2003). *Organizational Behavior*. International Edition, New York: McGraw Hill.

Shoji, T. (2019). *Daily Information Update – Japan Securities Inc* (April 09th, 2019). Hanoi Viet Nam: Japan Securities Incorporated – JSI, 5.

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

Zigarmi, D., Houson, D., Witt, D., & Diehl, J. (2007). *Employee Passion: The New Rules of Engagement*. Escondido, California: The Ken Blanchard Companies.

Zigarmi, D., Houson, D., Witt, D., & Diehl, J. (2011). *Employee Work Passion: Connecting the dots*. Escondido, California: The Ken Blanchard Companies.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในยุคดิจิทัลของนักบัญชี ในเขตนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จังหวัดฉะเชิงเทรา

Factors Influencing the Selection of Accounting Software in the Digital Age of Accountants in Gateway City Industrial Estate in Chachoengsao Province

กรรณิการ์ วงษ์ศรีจันทร์[1] วราภรณ์ รอดสัมฤทธิ์[2] วรินทิพย์ ถนอมพวก[3] และจิรานุช ยวงทอง[4]

Kannika Wongsrichan[1] Waraporn Rodsamrit[2] Warintip Tanompuak[3] and Jiranoot Yuangthong[4]

สาขาการบัญชี คณะเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี[1]

E-mail: Kannika.won@rmutto.ac.th[1], Waraporn.rod@rmutto.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในยุคดิจิทัลของนักบัญชี ในเขตนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในยุคดิจิทัลของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จังหวัดฉะเชิงเทรา ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ นักบัญชีของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จังหวัดฉะเชิงเทรา รวมจำนวนทั้งสิ้น 140 คน เครื่องมือในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูป ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในยุคดิจิทัลของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 (2) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในยุคดิจิทัลของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จังหวัดฉะเชิงเทรา มี 1 ระดับ คือ ระดับมาก อันดับแรก คือ ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 รองลงมา คือ ด้านระบบรักษาความปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 ด้านลักษณะการทำงานของระบบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 ด้านการให้บริการหลังการขาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 และด้านราคาของระบบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 ตามลำดับ

คำสำคัญ: นักบัญชี นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ อิทธิพล โปรแกรมบัญชี ยุคดิจิทัล

Abstract

The purpose of this research aimed to (1) study factors influencing the selection of accounting software in the digital age of accountants in Gateway City Industrial Estate in Chachoengsao province. The population and sample were 140 accountants and staffs related to accounting in companies in Gateway City Industrial Estate in Chachoengsao province. The questionnaire was applied for collecting the data. The statistics used in the study were frequency distribution, percentage, mean and standard deviation. The data was analyzed by computer program. (1) The result indicated the overview of this research was great (mean = 3.98 and standard deviation = 0.59). (2) The first great factor influencing the selection of accounting software in the digital age was system reliability (mean = 4.09 and standard deviation = 0.72). The second factor was security system (mean = 4.04 and standard deviation = 0.68). The next factor was operating system (mean = 3.97 and standard deviation = 0.72). The fourth factor was after sales service (mean = 3.96 and standard deviation = 0.76). The last factor was the price of the system (mean = 3.85 and standard deviation = 0.72) respectively.

Keyword: Accountant, Gateway city industrial estate, influence, accounting software, digital era

บทนำ

ในปัจจุบันมีการแข่งขันด้านเศรษฐกิจอย่างรุนแรง การดำเนินธุรกิจจึงต้องปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาทำให้ข่าวสารข้อมูล (information) เข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างมากสำหรับการตัดสินใจของบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้บริหาร อันจะนำไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการสื่อสารที่ไร้พรมแดน (globalization) ทำให้ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความหลากหลาย และมีความรวดเร็ว ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารเพื่อนำมาตัดสินใจ คือ ข้อมูลข่าวสารทางด้านการเงิน (financial information) เนื่องจากเป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงฐานะทางการเงินหรือความมั่นคงของธุรกิจที่จะเป็นสิ่งบ่งบอกฐานะทางการเงินและความมั่นคงของธุรกิจในอนาคต นอกจากนี้รวมถึงข้อมูลผลการดำเนินงานในอดีตที่ผ่านมาด้วย ซึ่งข้อมูลทางการเงิน ได้มาจากการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเงินทั้งหมดของกิจการ โดยจะมีการนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจซึ่งสามารถเรียกกระบวนการจัดการข้อมูลทางการเงินนี้ว่า “บัญชี” ซึ่งมีบทบาทสำคัญอย่างมากในการบริหารธุรกิจ ข้อมูลทางการบัญชี (accounting information) จึงถือเป็นเครื่องมือชี้วัดที่สำคัญในการบ่งบอกความมั่นคง ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธุรกิจ

โปรแกรมทางการบัญชี (Accounting Software) ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้กับงานบัญชีโดยเฉพาะ สามารถบันทึกประมวลผล และจัดทำรายงานทางการเงิน โดยเริ่มตั้งแต่การบันทึกบัญชีในสมุดรายวัน การผ่าน

รายการไปยังสมุดบัญชีแยกประเภท และการสรุปผลในรูปของรายงานทางการเงิน (Romney and Steinbart, 2015) ซึ่งภายในโปรแกรมประกอบด้วยระบบงานย่อย ๆ ที่ครอบคลุมระบบงานทางบัญชีทั้งหมด อีกทั้งยังมีระบบรักษาความปลอดภัยที่สามารถกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งานแต่ละคนเพื่อป้องกันผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าไปละเมิดสิทธิของผู้อื่น รวมถึงการช่วยสำรองข้อมูลให้ปลอดภัยจากภัยพิบัติต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น การนำเทคโนโลยีมาใช้ในงานบัญชีจะทำให้ธุรกิจลดความยุ่งยากในการทำงาน เนื่องจากโปรแกรมทางบัญชีออกแบบมาเพื่อลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ระบบงานย่อยต่าง ๆ สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกันได้และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเกิดความรวดเร็วและความถูกต้องในเวลาที่น้อยกว่าเดิม โดยสามารถตอบสนองความต้องการของเจ้าของกิจการได้เป็นอย่างดี การได้มาซึ่งสารสนเทศทางการบัญชีที่มีคุณภาพจำเป็นต้องเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่เหมาะสมแก่กิจการในการลงทุนซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีนั้น มีค่าใช้จ่ายในการลงทุน แต่สามารถใช้งานได้ในระยะยาวหากเลือกใช้อย่างเหมาะสม ดังนั้น การตัดสินใจเลือกโปรแกรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของธุรกิจได้จึงมีความสำคัญ เพราะจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งบุคลากรเกิดประโยชน์ในการลงทุน ประหยัดเวลาในการทำงานและการบริหารธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นคณะผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในยุคดิจิทัลของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในยุคดิจิทัลของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้จะช่วยให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของพนักงานบัญชีอีกทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีให้สอดคล้องกับความต้องการของนักบัญชีได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในยุคดิจิทัลของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จังหวัดฉะเชิงเทรา

วิธีการดำเนินการวิจัย

คณะผู้ศึกษามีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดซึ่งประกอบด้วยรายละเอียด 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จังหวัดฉะเชิงเทราและส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Close Ended Question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ออกความคิดเห็นและเสนอแนะเพิ่มเติม ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักบัญชีของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งไม่

ทราบจำนวนประชากร ต้องสุ่มเป็น 90% หรือ 0.90 จากประชากรทั้งหมด ต้องการระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ 0.05 ของขนาดกลุ่มตัวอย่าง คำนวณโดยใช้สูตรของ W.G. Cochran (1953) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 140 คน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธิดา เณรยอด (2561) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์บนระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์กับสำนักงานบัญชีคุณภาพ ผลของการศึกษาพบว่า สำนักงานบัญชีคุณภาพ ให้ความสำคัญในปัจจัยด้านต่าง ๆ โดยเรียงค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย ตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านความคิดเห็นด้านคุณสมบัติการทำงานของบัญชีออนไลน์ 2) ปัจจัยด้านความเห็นปัจจัยภายในองค์กรต่อการยอมรับ 3) ปัจจัยที่ด้านความคิดเห็นด้านบริการ 4) ปัจจัยด้านต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหาโปรแกรม 5) ปัจจัยด้านการจัดทำและประมวลผล 6) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อของผู้ผลิต ซึ่ง 6 ปัจจัยดังกล่าวส่งผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์บนคลาวด์คอมพิวเตอร์

ณัฐพัชร์ อภิวัฒน์ไพศาล (2561) ได้ศึกษาเรื่ององค์ประกอบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของผู้บริหารทางบัญชีที่ทำงานในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของผู้บริหารทางบัญชีที่ทำงานในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยหลังการวิเคราะห์องค์ประกอบมี 13 ปัจจัย ได้แก่ คุณสมบัติทั่วไป การติดตั้ง การทำงานทางบัญชี การแสดงรายงาน การควบคุมภายในความปลอดภัย ความทันสมัย ความเข้ากันได้กับระบบปฏิบัติการ ความเข้ากันได้กับโปรแกรมอื่น ประวัติผู้ขาย บริการหลังการขาย คุณภาพผลิตภัณฑ์ของผู้ขายและราคา

จารุวรรณ จันทร์รื่นเริง (2560) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีกับคุณภาพสารสนเทศทางการบัญชี : กรณีศึกษาธุรกิจ SMEs ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะของกิจการที่แตกต่างกัน (รายได้เฉลี่ยต่อปีของกิจการ) มีผลต่อคุณภาพสารสนเทศทางการบัญชีที่ได้จากโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทาง การบัญชีกับคุณภาพสารสนเทศทางการบัญชี : กรณีศึกษา ธุรกิจ SMEs พระนครศรีอยุธยา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีกับคุณภาพสารสนเทศทางการบัญชีมีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับสูง หมายถึง เมื่อธุรกิจ SMEs ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีทัศนคติเกี่ยวกับการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีสูง คุณภาพสารสนเทศทางการบัญชีจะสูงตามไปด้วย

อรัญญา จินาชาญ (2559) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านความน่าเชื่อถือของ

บริษัทผู้ผลิตและโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการสนับสนุนและการให้บริการหลังการขาย รองลงมา คือ ด้านขีดความสามารถของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีและด้านต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหาโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี อยู่ในระดับมาก ผลการการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) แตกต่างกันตามคุณลักษณะของกิจการ พบว่า ขนาดของกิจการ อายุของกิจการ และยอดขายโดยเฉลี่ยของกิจการแตกต่างกันส่งผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

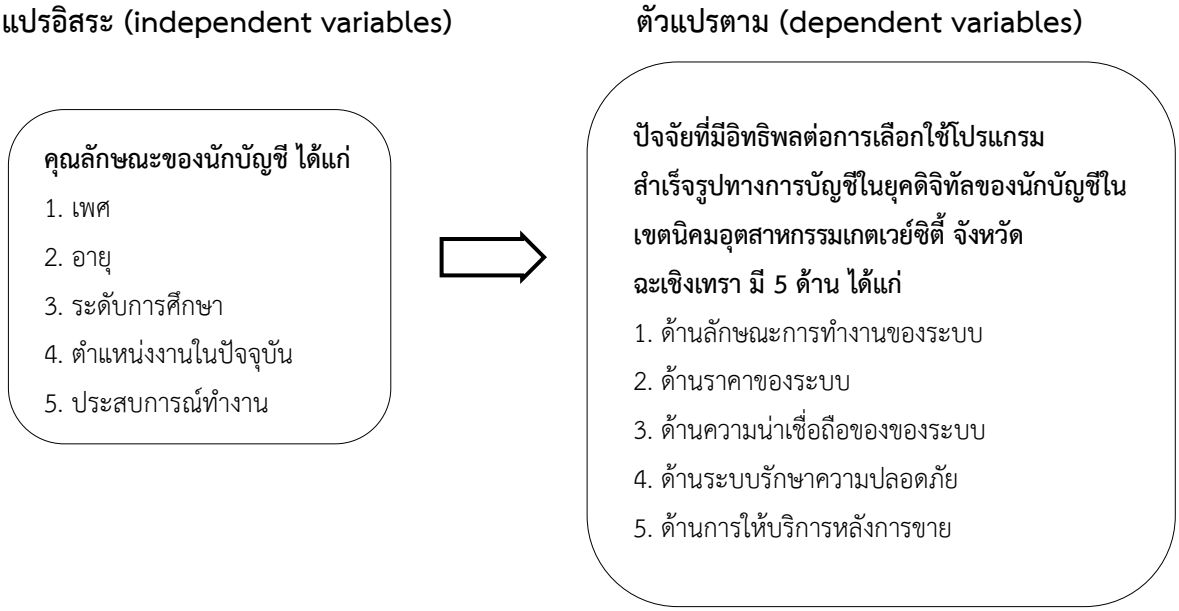
ปัทมาวดี ดวงคารา (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีของสถานประกอบการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญในการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีของสถานประกอบการ ได้แก่ ความเหมาะสมกับกิจการ คุณสมบัติของโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี ราคา การเชื่อมโยงข้อมูล บริการ หลังการขาย ความน่าเชื่อถือของโปรแกรมบัญชีและผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายตามลำดับ การตัดสินใจในการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีขึ้นอยู่กับผู้บริหารระดับสูง สถานประกอบการส่วนใหญ่เลือกใช้โปรแกรม Express ระบบบัญชีย่อย (Module) ที่ผู้ประกอบการกลุ่มตัวอย่างใช้คือ (1) ระบบบัญชีเจ้าหนี้ (2) ระบบบัญชีลูกหนี้ (3) ระบบบัญชีแยกประเภท ปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นหลังจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี คือ การไม่มีบริการหลังการขาย หรือมีบริการแต่ไม่ตรงความต้องการ นอกจากนี้พบว่าปัจจัย 7 ปัจจัยต่อไปนี้มีความสำคัญต่อการเลือกโปรแกรม ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีและผู้ผลิตหรือผู้ขัดจำหน่าย ลักษณะการทำงานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี การรักษาความปลอดภัยของระบบ การสนับสนุนและการให้บริการหลังการขาย ต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหา ขีดความสามารถ คุณสมบัติเสริม ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการพิจารณา เลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี และมีภาพรวมอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามสถานประกอบการที่มีประเภทของการจัดตั้งสถานประกอบการ ระยะเวลาในการเปิดดำเนินการยอดขาย ที่แตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัย 7 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ฐณดม ราศีรัตนะ (2556) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจ SMEs ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจ SMEs ในจังหวัดขอนแก่น มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เมื่อมีการประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นอยู่ในระดับมาก 5 ด้านได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ผู้จัดจำหน่าย และด้านอื่น ๆ โดยสรุป ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ผู้จัดจำหน่าย และด้านอื่น ๆ มีผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจ SMEs ข้อมูลที่ได้จากศึกษาครั้งนี้ อาจใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบในการตัดสินใจของผู้ประกอบธุรกิจ SME อื่น ๆ ในการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีที่เหมาะสมกับธุรกิจของตน ซึ่งถือเป็นการเตรียมความพร้อมที่ดีในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในอนาคต

ชดารัตน์ กังวานธรรมกุล (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เขตกรุงเทพมหานครโดยเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับมาก พบว่า องค์ประกอบที่สำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีมี 8 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ขีดความสามารถ 2) ความน่าเชื่อถือ โปรแกรมฯและผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่าย 3) ต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดหา 4) ลักษณะการทำงานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี 5) คุณสมบัติเสริม 6) การสนับสนุนและการให้บริการหลังการขาย 7) การประมวลผลต้นทุนการผลิต 8) ระบบรักษาความปลอดภัย

กรอบแนวคิด

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเบื้องต้น คณะผู้ศึกษาได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ผลการศึกษา

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทางการบัญชีในยุคดิจิทัลของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จังหวัดฉะเชิงเทรา

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในยุคดิจิทัล	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัจจัยที่มีอิทธิพล	อันดับที่
1. ด้านลักษณะการทำงานของระบบ	3.97	0.72	มาก	3
2. ด้านราคาของระบบ	3.85	0.72	มาก	5
3. ด้านความน่าเชื่อถือของของระบบ	4.09	0.72	มาก	1
4. ด้านระบบรักษาความปลอดภัย	4.04	0.68	มาก	2
5. ด้านการให้บริการหลังการขาย	3.96	0.76	มาก	4
ภาพรวม	3.98	0.59	มาก	

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในยุคดิจิทัลของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จังหวัดฉะเชิงเทรา ภาพรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในยุคดิจิทัลของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จังหวัดฉะเชิงเทรา มี 1 ระดับ คือ ระดับมาก อันดับแรก คือ ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 รองลงมา คือ ด้านระบบรักษาความปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 ด้านลักษณะการทำงานของระบบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 ด้านการให้บริการหลังการขาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 และด้านราคาของระบบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับด้านลักษณะการทำงานของระบบ

ด้านลักษณะการทำงานของระบบ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัจจัยที่มีอิทธิพล	อันดับที่
1. การประมวลผลของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี	4.09	0.79	มาก	1
2. การจัดการฐานข้อมูลของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี	4.00	0.78	มาก	3
3. นำเสนอข้อมูลได้หลากหลายรูปแบบ เช่น กราฟ ภาพ หรือแนวโน้ม เป็นต้น	3.86	0.92	มาก	4
4. ความง่ายและความคล่องตัวในการใช้งานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี	4.00	0.86	มาก	2
ภาพรวม	3.97	0.72	มาก	

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในยุคดิจิทัลของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านลักษณะการทำงานของระบบ ภาพรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในยุคดิจิทัลของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จังหวัดฉะเชิงเทรา มี 1 ระดับ คือ ระดับมาก อันดับแรก คือ การประมวลผลของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 รองลงมา คือ ความง่ายและความคล่องตัวในการใช้งานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 การจัดการฐานข้อมูลของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 นำเสนอข้อมูลได้หลากหลายรูปแบบ เช่น กราฟ ภาพ หรือแนวโน้ม เป็นต้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับด้านราคาของระบบ

ด้านราคาของระบบ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัจจัยที่มีอิทธิพล	อันดับที่
1. มีราคาหลายระดับให้ตัดสินใจเลือก	3.94	0.82	มาก	2
2. มีระยะเวลาในการชำระเงินที่เหมาะสม	3.89	0.84	มาก	3
3. ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของโปรแกรม	4.05	0.85	มาก	1
4. มีส่วนลดพิเศษ เมื่อจ่ายเป็นเงินสด	3.59	0.96	มาก	4
ภาพรวม	3.85	0.72	มาก	

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในยุคดิจิทัลของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านราคาของระบบ ภาพรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในยุคดิจิทัลของนักบัญชี มี 1 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับมากอันดับแรก คือ ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพของโปรแกรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85 รองลงมา คือ มีราคาหลายระดับให้ตัดสินใจเลือก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 มีระยะเวลาในการชำระเงินที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 มีส่วนลดพิเศษ เมื่อจ่ายเป็นเงินสด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับด้านความน่าเชื่อถือของระบบ

ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัจจัยที่มีอิทธิพล	อันดับที่
1. การทำงานของโปรแกรมมีผลลัพธ์ที่ถูกต้องแม่นยำน่าเชื่อถือ	4.14	0.81	มาก	1
2. ความมีชื่อเสียงของบริษัทผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย	4.03	0.83	มาก	4
3. สามารถกู้คืนข้อมูลเดิมในกรณีที่การทำงานล้มเหลว	4.11	0.85	มาก	2
4. การได้รับอนุญาตให้เป็นซอฟต์แวร์มาตรฐานตามที่กรมสรรพากรกำหนด	4.09	0.88	มาก	3
ภาพรวม	4.09	0.72	มาก	

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในยุคดิจิทัลของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ ภาพรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในยุคดิจิทัลของนักบัญชี มี 1 ระดับ คือ ระดับมาก อันดับแรก คือ การทำงานของโปรแกรมมีผลลัพธ์ที่ถูกต้องแม่นยำน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 รองลงมา คือ สามารถกู้คืนข้อมูลเดิมในกรณีที่การทำงานล้มเหลว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 การได้รับอนุญาตให้เป็นซอฟต์แวร์มาตรฐานตามที่กรมสรรพากรกำหนด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 และความมีชื่อเสียงของบริษัทผู้ผลิตหรือผู้จำหน่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับด้านระบบรักษาความปลอดภัย

ด้านระบบรักษาความปลอดภัย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัจจัยที่มีอิทธิพล	อันดับที่
1. มีการกำหนดรหัสของผู้ใช้และรหัสผ่านในการเข้าใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี	4.11	0.73	มาก	1
2. มีการควบคุมให้ใช้งานตามสิทธิ์ผู้ใช้งานได้อย่างถูกต้อง	4.09	0.77	มาก	2
3. มีการป้องกันและกำหนดรหัสผ่านอย่างง่าย	3.95	0.87	มาก	4
4. มีการป้องกันการล้มเหลวของข้อมูลในระบบโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี	4.07	0.78	มาก	3
ภาพรวม	4.04	0.68	มาก	

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในยุคดิจิทัลของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านระบบรักษาความปลอดภัย ภาพรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในยุคดิจิทัลของนักบัญชี มี 1 ระดับ คือ ระดับมาก อันดับแรก คือ มีการกำหนดรหัสของผู้ใช้และรหัสผ่านในการเข้าใช้ระบบโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 รองลงมา คือ มีการควบคุมให้ใช้งานตามสิทธิ์ผู้ใช้งานได้อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 มีการป้องกันการล้มเหลวของข้อมูลในระบบโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 และมีการป้องกันและกำหนดรหัสผ่านอย่างง่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลเกี่ยวกับด้านการให้บริการหลังการขาย

ด้านการให้บริการหลังการขาย	$\bar{x}$	S.D.	ระดับปัจจัยที่มีอิทธิพล	อันดับที่
1. มีการให้บริการปรึกษาแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์	3.98	0.83	มาก	1
2. มีคู่มือในการใช้งานและง่ายต่อการทำความเข้าใจ	3.98	0.83	มาก	1
3. มีบริการอบรมการใช้งาน สำหรับพนักงานที่ไม่เคยใช้โปรแกรมฯ มาก่อน	3.94	0.86	มาก	2
ภาพรวม	3.96	0.76	มาก	

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในยุคดิจิทัลของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จังหวัดฉะเชิงเทรา ด้านการให้บริการหลังการขาย ภาพรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในยุคดิจิทัลของนักบัญชี มี 1 ระดับ คือ ระดับมาก อันดับแรก คือ มีการให้บริการปรึกษาแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 รองลงมา คือ มีคู่มือในการใช้งานและง่ายต่อการทำความเข้าใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 และมีบริการอบรมการใช้งานสำหรับพนักงานที่ไม่เคยใช้โปรแกรมฯ มาก่อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในยุคดิจิทัลของนักบัญชี ในเขตนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จังหวัดฉะเชิงเทรา คณะผู้ศึกษาได้นำการอภิปรายผล ดังนี้

1. ด้านลักษณะการทำงานของระบบ ผลการศึกษาพบว่ามีระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพัชร์ อภิวัฒน์ไพศาล (2561) เรื่อง องค์ประกอบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของผู้บริหารทางบัญชีที่ทำงานในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการทำงานทางบัญชีโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ด้านราคาของระบบ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐณดม ราศีรัตนะ (2556) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจ SMEs ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านราคาอยู่ในระดับมาก

3. ด้านความน่าเชื่อถือของระบบ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชดารัตน์ กังวานธรรมกุล (2556) เรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านความน่าเชื่อถือโปรแกรมฯ และผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่ายอยู่ในระดับมาก

4. ด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมาวดี ดวงคารา (2558) เรื่อง ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชีของสถานประกอบการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบอยู่ในระดับมาก

5. ด้านการบริการหลังการขาย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรัญญา จินาชาญ (2559) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจ

ขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านด้านการสนับสนุนและการให้บริการหลังการขายอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในยุคดิจิทัลของนักบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จังหวัดฉะเชิงเทรา มีรายละเอียด ดังนี้

1. เนื่องจากข้อมูลทางการบัญชีเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมาก ดังนั้น จึงต้องให้ความสำคัญต่อระบบรักษาความปลอดภัยของโปรแกรมโดยเสริมการทำงานของโปรแกรมให้มีความรัดกุมและปลอดภัยต่อการใช้งาน

2. การให้บริการหลังการขายที่ดี จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อบริษัทผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่าย ดังนั้น บริษัทผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายควรจัดให้มีการอบรมการใช้งานของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแก่พนักงานในกิจการอย่างสม่ำเสมอ

3. ราคาของโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนั้น บริษัทผู้ผลิตหรือผู้จำหน่ายควรให้ความสำคัญกับกระบวนการทำงานของระบบ เพื่อให้สอดคล้องต่อความต้องการของผู้ใช้ เนื่องจากราคาไม่ได้เป็นตัวชี้ว่าโปรแกรมนั้นดีหรือมีความเหมาะสมกับกิจการ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งกลุ่มตัวอย่างแค่พนักงานบัญชีในเขตนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จังหวัดฉะเชิงเทรา ทำให้ได้ผลการศึกษาที่ยังไม่ครอบคลุมประชากรที่หลากหลายพื้นที่ ฉะนั้นถ้ามีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีในครั้งต่อไปอาจเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบัญชี ในจังหวัดอื่น ๆ ที่หลากหลายมากขึ้น

2. การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาในส่วนของการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ยังไม่ได้ศึกษาถึงโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ว่ามีอะไรบ้าง ฉะนั้นควรมีการศึกษาถึงโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี

3. การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะธุรกิจอุตสาหกรรมเท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป คณะผู้ศึกษามีความเห็นว่า ควรมีการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างในภาครัฐ เพราะในแต่ละกิจการก็จะมีความต้องการในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีแตกต่างกันออกไป

บรรณานุกรม

จารุวรรณ จันทร์รื่นเริง. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี กับคุณภาพสารสนเทศทางการบัญชี กรณีศึกษาธุรกิจ SMEs ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ชดารัตน์ กังวานธรรมกุล. (2556). *การวิเคราะห์องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเขตกรุงเทพมหานคร.* กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

ฐณดม ราศีรัตนะ. (2556). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจ SMEs ในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น เมื่อมีการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC).* ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

ณัฐพัชร์ อภิวัฒน์ไพศาล. (2561). *องค์ประกอบของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของผู้บริหารทางบัญชีที่ทำงานในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ธิดา เณรยอด. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้โปรแกรมบัญชีออนไลน์บนระบบคลาวด์คอมพิวติ้งกับสำนักงานบัญชีคุณภาพ.* คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปัทมาวดี ดวงดารา. (2558). *ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของสถานประกอบการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา.* นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.

อรัญญา จินาชาญ. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพิจารณาเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)* (วิทยานิพนธ์หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

Cochran, W.G. (1953). Sampling Techiques. New York : John Wiley & Sons. Inc.

Romney, M. and Steinbart, P. (2015). *Accounting Information System* (13th ed). N.J.: Prentice Hall.

ระบบสารสนเทศค่าสอนเพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดทำค่าตอบแทน

"Teaching Payment" System to Improve Remuneration Process

ศิริพร โรจนโกศล[1] ปราชญ์ ชัยศิริ[2] ปฏิพัทธ์ ชิวปรีชา[3] และศิริเพ็ญ พงษ์ไพเชฐ[4]

Siriporn Rojanakosol[1] Prach Chaisiri[2] Patipat Chewprecha[3] and Siripen Pongpaichet[4]

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยมหิดล นครปฐม 73170

E-mail: siriporn.roj@mahidol.ac.th[1], prach.chi@mahidol.ac.th[2], patipat.chemahidol.ac.th[3], siripen.pon@mahidol.ac.th[4]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อปรับปรุงกระบวนการในการจัดทำค่าตอบแทนการสอน ลดระยะเวลา รวมถึงเพิ่มความชัดเจน ตรวจสอบได้ และ (2) เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับกระบวนการดังกล่าว ด้วยหลักการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบ Agile Model โดยประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการและระบบสารสนเทศ จากเวลาที่เจ้าหน้าที่ใช้ทำงานผ่านระบบ และความสามารถในการแสดงรายละเอียดที่มาของค่าตอบแทน โดยหาค่าเฉลี่ยของเวลาที่ใช้ในขั้นตอนต่าง ๆ ภายในเวลา 3 เดือน และเปรียบเทียบเวลาเฉลี่ยที่ใช้ก่อนและหลังมีระบบ เพื่อหาเปอร์เซนต์ของเวลาที่ลดลง ผลการวิจัย พบว่า (1) ระบบสามารถช่วยลดเวลาลงกว่าเดิม 75 เปอร์เซนต์ และมีความชัดเจนมากขึ้น จากการส่งใบแจ้งค่าตอบแทนผ่านอีเมล และ (2) ระบบสารสนเทศซึ่งเป็น Web Application ทำหน้าที่บูรณการข้อมูลจากระบบสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้องมาประมวลผลตามเงื่อนไข ประกอบด้วย 4 โมดูลหลัก คือ (1) Teaching Record สำหรับบันทึกและตรวจสอบรายการสอน (2) Payment สำหรับการทำใบเบิกค่าตอบแทน และบันทึกช่องทางการจ่ายค่าตอบแทน (3) Data Setting สำหรับกำหนดค่าข้อมูลหลักที่ใช้ในระบบ และ (4) Report and Document สำหรับทำรายงานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

คำสำคัญ: ค่าตอบแทนการสอน ระบบสารสนเทศค่าตอบแทนการสอน

Abstract

The purposes of this research were (1) to improve the teaching remuneration process by reducing the processing time, and increasing the data traceability, and (2) to develop an information system for that process by using the Agile software development model. The efficiency of the process was evaluated based on the time that the staff spent during each step and traceability of the system. The average processing time on each step over 3 months with and without the system were compared and calculated as a percentage of reduced time. The results showed that (1) the system can reduce the processing time by 75% and the data

can be tracible from the payment slip sent via e-mail. In addition, (2) the system as a web application can integrate data from other related information systems to support data verification. This system consists of 4 main modules which are (1) Teaching Record module for recording and reviewing teaching items (2) Payment module for making reimbursement slips and recording compensation payments channels (3) Data Setting module for setting core data of the system and (4) Report and Document module for creating reports and related documents.

Keywords: Teaching Remuneration, Teaching Remuneration System

บทนำ

ในปัจจุบันหลายองค์กรได้นำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน และพัฒนากระบวนการทำงานให้มีคุณภาพมากขึ้น กรอปกับการปรับตัวในสถานการณ์โรคระบาดโควิค-19 เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การทำงานแบบ Work Form Home การประชุมออนไลน์ เป็นต้น เรื่องค่าตอบแทนการสอนและช่วยสอนซึ่งเป็นค่าตอบแทนประเภทหนึ่งที่หน่วยงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน นอกเหนือจากเงินเดือน เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน 2555) หากการดำเนินการด้านค่าตอบแทนเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม่นยำ ตรวจสอบได้ จะส่งผลให้เกิดความโปร่งใส น่าเชื่อถือแก่องค์กร และสร้างความพอใจต่อผู้ได้รับค่าตอบแทน

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยมหิดลเปิดสอนหลักสูตรระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก นอกจากนี้ยังเปิดสอนรายวิชาให้กับหลักสูตรอื่นในมหาวิทยาลัย ในแต่ละภาคการศึกษามีรายวิชาที่คณะจัดการเรียนการสอนประมาณ 70 รายวิชา แต่ละวิชามีการแบ่งห้องสอนออกเป็นหลาย Sections รวมมากกว่า 130 Sections ในด้านผู้ปฏิบัติงานสอนและช่วยสอนมีทั้งบุคลากรประจำคณะ อาจารย์พิเศษภายนอกคณะ รวมผู้ปฏิบัติงานสอนทั้งสิ้นมากกว่า 85 คน ซึ่งแต่ละวิชามีจำนวนชั่วโมง วัน-เวลา จำนวนผู้สอนและช่วยสอนแตกต่างกัน และอัตราค่าตอบแทนก็แตกต่างกันอีกด้วย

เนื่องจากการประมวลผลค่าตอบแทนสอนและช่วยสอนซึ่งมีเงื่อนไขที่ซับซ้อนและข้อมูลมีปริมาณมาก การดำเนินจะต้องเป็นไปตามประกาศและระเบียบที่หน่วยงานกำหนด ความถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายค่าตอบแทน ทำให้ในแต่ละเดือนเจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบรายการปฏิบัติงานสอนและช่วยสอน บันทึกและประมวลผลค่าตอบแทนด้วยโปรแกรม Microsoft Excel จึงใช้เวลาทำงานมากกว่า 110 ชั่วโมงทำงานในแต่ละเดือน นับตั้งแต่ที่เจ้าหน้าที่ได้รับใบเซ็นชื่อเข้าสอนและช่วยสอนจนกระทั่งค่าตอบแทนเข้าบัญชีธนาคารของอาจารย์และผู้ช่วย นอกจากนี้ การแจ้งค่าตอบแทนมีเพียงวันที่

เงินเข้าบัญชีธนาคารไม่มีรายละเอียดของรายการสอนที่ได้ค่าตอบแทนรายบุคคลที่ชัดเจน เมื่อมีการสอบถามเจ้าหน้าที่จึงทำเอกสารรายละเอียดค่าตอบแทนเพิ่มเติมเป็นรายๆ

จากปัญหาดังกล่าว ระบบสารสนเทศสำหรับการจัดทำค่าตอบแทนการสอนจึงถูกพัฒนาขึ้น โดยเป็น Web Application ที่รองรับกระบวนการทำค่าตอบแทนสอน ตั้งแต่การบันทึกรายการสอน ตรวจสอบเงื่อนไขและการคำนวณค่าตอบแทนตามข้อกำหนด การอนุมัติและทำเอกสารการเบิกจ่าย การโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร และแจ้งรายละเอียดที่มาค่าตอบแทน เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำค่าตอบแทนให้มีประสิทธิภาพ งานวิจัยนี้จึงต้องการวัดกระบวนการจัดทำค่าตอบแทนสอนโดยใช้ระบบสารสนเทศที่สอดคล้องกับการดำเนินการ สามารถลดเวลาการทำค่าตอบแทนระดับใด และสามารถเพิ่มความชัดเจน ตรวจสอบได้หรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อปรับปรุงกระบวนการในการจัดทำค่าตอบแทนการสอน ลดระยะเวลา รวมถึงเพิ่มความชัดเจนตรวจสอบได้
2. เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการจัดทำค่าตอบแทนการสอน

การทบทวนวรรณกรรม

ค่าตอบแทนและกระบวนการจัดทำค่าตอบแทน

ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่หน่วยงานจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ในรูปตัวเงินหรือมิใช่ตัวเงินก็ได้ เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ จูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพส่งเสริมขวัญกำลังใจและเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2555) ภิราช รัตนันต์ (2558) กล่าวถึงค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นสิ่งจำเป็นต่อพนักงาน เพื่อดึงดูดพนักงานใหม่และรักษาพนักงานเก่าที่เก่งและมีคุณภาพไว้กับองค์กร และส่งผลให้เกิดความผูกพันและรักองค์กร สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน เกิดความพอใจ เพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงาน และลดอัตราการลาออก

งานวิจัยและสารสนเทศการพยาบาล ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบางศิริราช (2558) ได้พัฒนาระบบบันทึกค่าตอบแทนแบบผลัด ซึ่งรองรับการจัดทำค่าตอบแทนแก่บุคลากรที่เข้าเวร แบ่งเป็น เวรเช้า เวรบ่าย และวันหยุด โดยมีการบันทึกวันที่ปฏิบัติงาน คำนวณค่าตอบแทนเมื่อสิ้นเดือน และทำรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่นเดียวกับ นะรัตร์ คงสวัสดิ์ และ ลดาวัลย์ ปัญญากาศ (2558) กล่าวถึงระบบเบิกจ่ายเงินนอกเวลาราชการของสำนักหอสมุด ซึ่งบันทึกเวลาปฏิบัติงานของบุคลากร คำนวณค่าตอบแทน และทำรายงานเพื่อจ่ายค่าตอบแทนให้แก่บุคลากรในแต่ละเดือน ระบบดังกล่าวเหมาะสมกับการทำงานในรูปแบบเวร ซึ่งแตกต่างจากการจ่ายค่าตอบแทนสอนที่มีเงื่อนไขของลักษณะงาน ประเภทรายวิชา บุคคล อัตราค่าตอบแทน ซึ่งต้องเชื่อมโยงและตรวจสอบกับข้อมูลหลายส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน

กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์

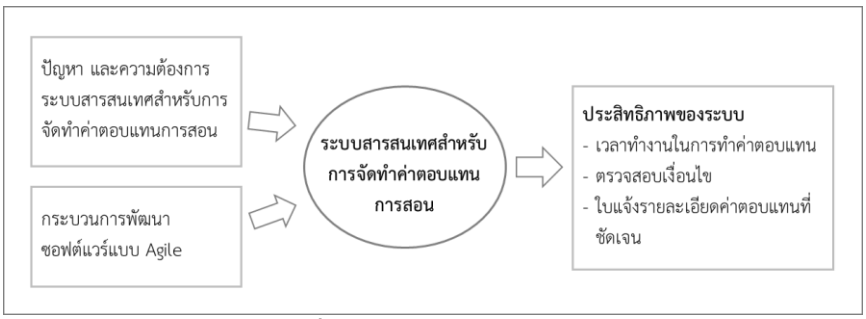
กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Software Development Life Cycle) เป็นขั้นตอนการพัฒนา

ซอฟต์แวร์ที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ 1) การกำหนดปัญหา 2) การศึกษาความเหมาะสม 3) การวิเคราะห์ความต้องการ 4) การออกแบบ 5) การเขียนโปรแกรม 6) การติดตั้งและใช้งานจริง และ 7) การบำรุงรักษา ซึ่งจะช่วยให้ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เกียรติพงษ์, 2562)

กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบ Agile Model เป็นกระบวนพัฒนาซอฟต์แวร์วิธีหนึ่ง โดยมีการทำแบบวนซ้ำเป็นรอบและเพิ่มคุณค่าผลิตภัณฑ์ แบ่งการทำงานเป็นส่วนย่อยที่เพิ่มคุณค่าซอฟต์แวร์จนได้ซอฟต์แวร์ที่ต้องการ เน้นการปรับปรุงกระบวนการให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง และตอบสนองความพอใจของลูกค้าด้วยการส่งมอบซอฟแวร์ที่ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว (Tutorials Point Inc., 2022) Agile Model ให้ความสำคัญกับการสื่อสารทั้งกับทีมพัฒนาระบบและ Stakeholder ที่เกี่ยวข้อง โดยมี 4 ค่านิยม คือ 1) เน้นการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ 2) เน้นทำซอฟต์แวร์ที่ใช้ได้จริงมากกว่าทำเอกสาร 3) เน้นการทำงานร่วมกับลูกค้ามากกว่าแค่ทำตามสัญญา 4) เน้นตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงมากกว่าทำตามแผน (Ihor, 2021)

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงปัญหาและความต้องการระบบสารสนเทศสำหรับกระบวนการจัดทำค่าตอบแทนสอน จึงนำไปสู่การพัฒนาระบบสารสนเทศดังกล่าวตามกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบ Agile จนได้ระบบสารสนเทศเป็น Web Application ที่บูรณาการข้อมูลกับระบบสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการตรวจสอบเงื่อนไขและประมวลผลค่าตอบแทนสอน หลังจากนั้น ทำการวัดประสิทธิภาพของระบบในด้านลดเวลาในการทำงาน และมีใบแจ้งรายละเอียดค่าตอบแทนที่ชัดเจน ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการ

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้ ใช้ข้อมูลการทำค่าตอบแทนการสอนและช่วยสอนทุกหลักสูตรของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยมหิดล เดือนสิงหาคมถึงตุลาคม พ.ศ. 2564 รวม 8 หลักสูตร 72 รายวิชา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

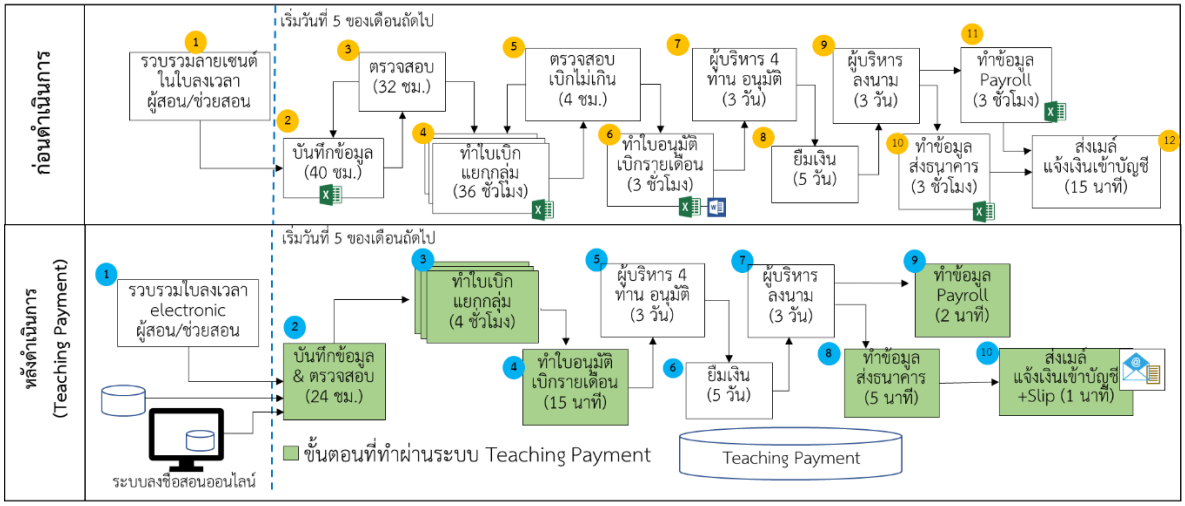
1. ซอฟต์แวร์พัฒนาระบบ Visual Studio 2019 Community Edition
2. ซอฟต์แวร์ฐานข้อมูล Microsoft SQL Server 2019
3. ซอฟต์แวร์จัดการโครงการ Jira Software

ขั้นตอนการดำเนินการ

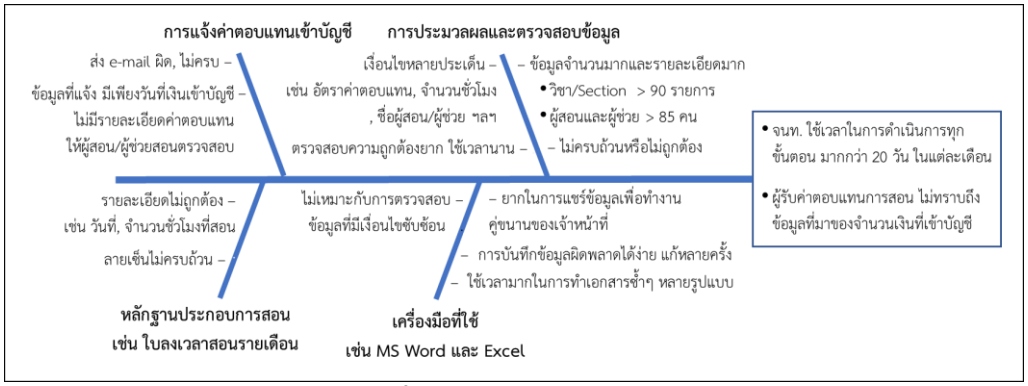
จากกรอบแนวคิดการวิจัย ดังรูปที่ 1 ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาปัญหาและความต้องการระบบสารสนเทศ

จากการศึกษากระบวนการทำค่าตอบแทนสอบเดิม พบว่า มีทั้งสิ้น 12 ขั้นตอน ดังรูปที่ 2 (ก่อนดำเนินการ) เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลามากกว่า 20 วันในการดำเนินการ และผู้รับค่าตอบแทนไม่ทราบถึงที่มาของจำนวนเงินที่เข้าบัญชี ผู้วิจัยใช้ Fishbone Diagram วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาดังกล่าว ดังรูปที่ 3 พบว่าสาเหตุเกิดจากข้อมูลมีปริมาณมาก มีรายละเอียดและเงื่อนไขหลายประเด็นที่ต้องตรวจสอบ และเจ้าหน้าที่ขาดเครื่องมือที่ดีที่ช่วยในการจัดทำค่าตอบแทนอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงเสนอปรับปรุงกระบวนการทำค่าตอบแทนสอนและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อช่วยให้การจัดทำค่าตอบแทนการสอนที่บูรณาการข้อมูล (Data Integration) กับฐานข้อมูลของระบบสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบลงชื่อเข้าสอนออนไลน์ ระบบปฏิทินการสอน และระบบตารางสอน เพื่อให้ระบบมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว และมีความชัดเจนตรวจสอบได้ ดังรูปที่ 2 (หลังดำเนินการ)



รูปที่ 2 กระบวนการทำค่าตอบแทนสอนก่อนและหลังใช้ระบบ Teaching Payment



รูปที่ 3 Fishbone Diagram

1. กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบ Agile

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดทำค่าตอบแทนการสอน (Teaching Payment) ซึ่งเป็น Web Application โดยใช้กระบวนการพัฒนาระบบแบบ Agile Model ซึ่งแบ่งแผนการทำงานเป็นช่วงสั้น ๆ จัดเรียงตามลำดับความสำคัญของซอฟต์แวร์ที่ส่งมอบให้ผู้ใช้ มีความยืดหยุ่นต่อการตอบสนองการเปลี่ยนแปลง เน้นการสื่อสารทั้งในทีมพัฒนาระบบและผู้ใช้เป็นส่วนสำคัญ ส่งมอบคุณค่าของซอฟต์แวร์ทีละน้อยแต่สม่ำเสมอ โดยการพัฒนาระบบ Teaching Payment ใช้เวลา 18 เดือน ประกอบด้วย 30 วงรอบการพัฒนาและส่งมอบระบบ รายละเอียดและลักษณะของระบบ Teaching Payment ที่ถูกพัฒนาขึ้น มีดังนี้

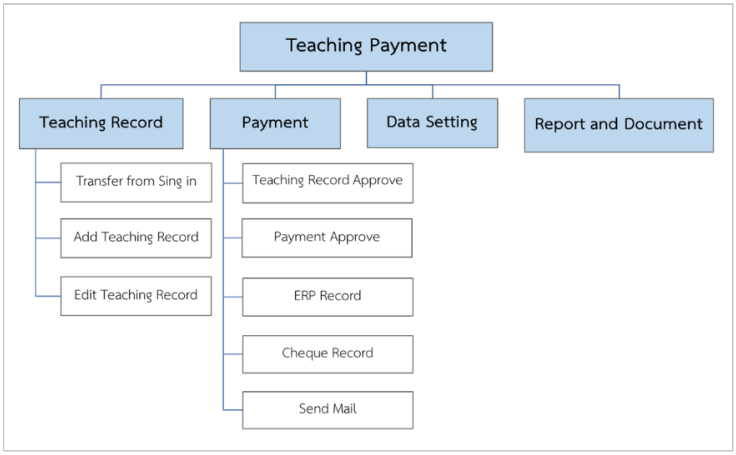
โครงสร้างระบบ ประกอบด้วย 4 โมดูลหลัก ดังรูปที่ 4 ดังนี้

- Teaching Record เป็นโมดูลสำหรับการบันทึกรายการสอนและช่วยสอนแต่ละเดือน ซึ่งนำข้อมูลมาจากระบบลงชื่อเข้าสอนออนไลน์ หากพบข้อผิดพลาดจากการลงชื่อเข้าสอนเจ้าหน้าที่สามารถเพิ่มหรือแก้ไขรายการให้ถูกต้องได้ เพื่อป้องกันความผิดพลาดระบบสามารถตรวจสอบเงื่อนไข วัน-เวลา วิชา รายชื่อผู้ปฏิบัติงาน เทียบกับข้อมูลในระบบปฏิทินการสอน และระบบตารางสอน

- Payment เป็นโมดูลสำหรับการคำนวณและตรวจสอบค่าตอบแทนแต่ละวิชาหรือ Section ก่อนทำใบเบิกค่าตอบแทนเสนอผู้บริหาร โดยรวบรวมรายการสอนแต่ละวิชาเป็นใบเบิกตามหลักสูตร ชั้นปี และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (อาจารย์ประจำ อาจารย์พิเศษ ผู้ช่วยสอนในคณะ ผู้ช่วยสอนนอกคณะ) บันทึกใบเบิกเข้าระบบ Payroll (ERP) เพื่อจ่ายค่าตอบแทนแก่บุคคลภายในคณะ บันทึกเช็คเพื่อจ่ายค่าตอบแทนแก่บุคคลภายนอกคณะ และส่งอีเมลพร้อมแนบรายละเอียดรายการค่าตอบแทน

- Data Setting เป็นการกำหนดค่าข้อมูลหลักของระบบ ซึ่งสามารถเพิ่ม แก้ไข และค้นหารายการข้อมูล เช่น ที่อยู่ เลขบัญชี และอัตราค่าตอบแทนของผู้สอนและผู้ช่วยสอน เพื่อใช้ในการทำเอกสารและคำนวณค่าตอบแทน

- Report and Document สำหรับทำรายงานและเอกสารค่าตอบแทน ได้แก่ รายงานการขอเบิกใบเบิกค่าตอบแทน ใบแจ้งค่าตอบแทน เอกสารโอนเงินเข้าบัญชี รายงานค่าตอบแทนนำเข้า ERP รายงานเช็คค่าตอบแทน เป็นต้น



รูปที่ 4 โครงสร้างระบบ Teaching Payment

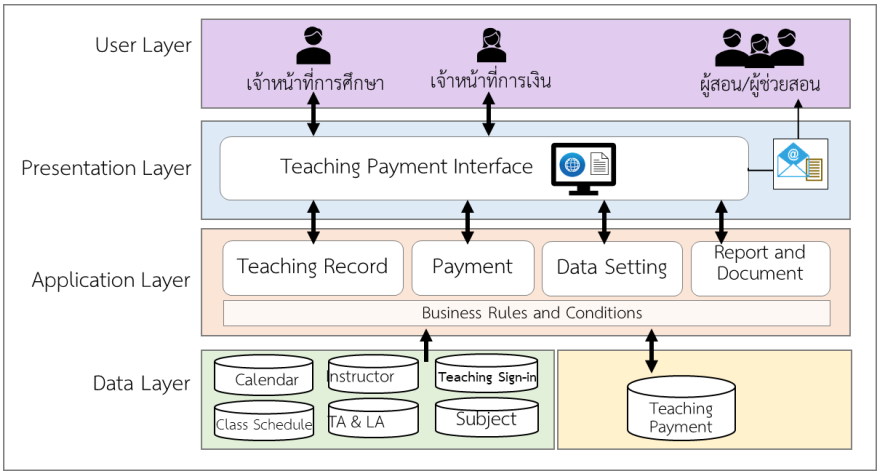
สถาปัตยกรรมระบบ Teaching Payment ซึ่งเป็น Web Application ถูกออกแบบโดยใช้ Multi-Tier Architecture ดังรูปที่ 5 ประกอบด้วย 4 Layers ดังนี้

- User Layer ผู้ใช้งานใช้ระบบผ่าน Web Browser เพื่อเชื่อมต่อประสานระบบกับผู้ใช้ ผู้ใช้ประกอบด้วย 3 กลุ่ม คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการศึกษา และเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน ซึ่งสามารถใช้งานฟังก์ชั่นแตกต่างกัน และผลการทำค่าตอบแทนจะส่งอีเมลไปยังผู้สอนและผู้ช่วยสอน

- Presentation Layer แสดงหน้าจอระบบผ่าน Web Browser เพื่อเชื่อมต่อระหว่าง User Layer และ Application Layer ประกอบด้วยหน้าจอสำหรับนำเข้าข้อมูล ประมวลผลค่าตอบแทน และหน้าจอการแสดงรายงานและเอกสารสารที่เกี่ยวข้อง

- Application Layer เป็นชั้นการทำงานของระบบโดยการรับข้อมูลและคำสั่งจากผู้ใช้งาน ประมวลผลข้อมูลตามกฎเกณฑ์และเงื่อนไข (Business Rules) และเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ชั้นนี้ประกอบด้วย โมดูลประมวลผลรายการสอน โมดูลคำนวณและเบิกจ่ายค่าตอบแทน โมดูลกำหนดค่าข้อมูล และโมดูลรายงานและเอกสารค่าตอบแทน

- Data Layer เป็นชั้นสำหรับการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ฐานข้อมูลของระบบ Teaching Payment (ดังรูปที่ 5 สีเหลือง) ซึ่งมีการนำเข้าและส่งออกข้อมูลไปที่ Application Layer และ ฐานข้อมูลที่เกิดจากระบบสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้อง (ดังรูปที่ 5 สีเขียว) ได้แก่ รายวิชาประจำภาค ผู้สอนและผู้ช่วยสอนประจำรายวิชา การลงชื่อสอนและช่วยสอน ซึ่งข้อมูลส่วนนี้จะถูกบูรณาการเข้าสู่ Application Layer



รูปที่ 5 สถาปัตยกรรมระบบ Teaching Payment

หลังจากการวิเคราะห์และออกแบบระบบในภาพรวมแล้ว เพื่อให้มั่นใจว่าระบบที่พัฒนาสามารถรองรับกระบวนการทำค่าตอบแทนสอนได้อย่างถูกต้อง มีความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง และส่งมอบระบบที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ตามหลัก Agile Model จึงมีการเก็บรายละเอียดความต้องการ ออกแบบ พัฒนา ทดสอบ ติดตั้ง และรับข้อเสนอแนะจากผู้ใช้เป็นวงรอบ

2. <u>สรุปประสิทธิภาพระบบและวิเคราะห์ผล</u>

หลังพัฒนาระบบเสร็จสิ้นและมีการใช้งานจริง ผู้วิจัยทำการสรุปประสิทธิภาพของระบบโดยประเมินจากเวลาที่เจ้าหน้าที่ใช้ทำงานผ่านระบบ และความสามารถในการแสดงรายละเอียดที่มาของค่าตอบแทน โดยหาค่าเฉลี่ยของเวลาที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการทำงานผ่านระบบแต่ละขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายการศึกษา 2 คน และ ฝ่ายการเงิน 3 คน สำหรับการทำค่าตอบแทนสอนเดือนสิงหาคมถึงตุลาคม 2564 รวมเป็นเวลา 3 เดือน รายวิชาของ 8 หลักสูตร ซึ่งมีผู้สอนและผู้ช่วยสอน 75 คน ข้อมูลมากกว่า 1,200 รายการ และนำค่าเฉลี่ยของเวลาที่ใช้มาเปรียบเทียบกับการทำงานโดยไม่ใช้ระบบ เพื่อหาเปอร์เซ็นต์ของเวลาที่ลดลง

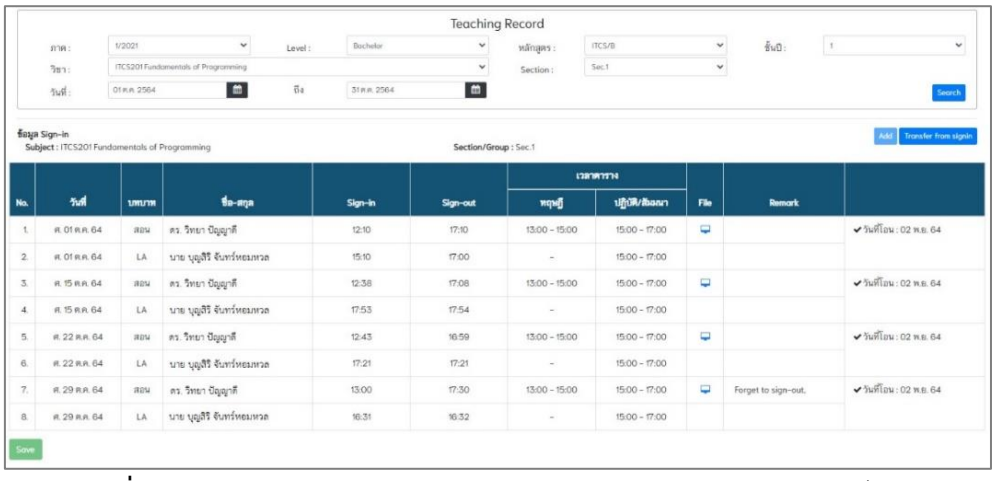
ผลการศึกษา

ผลการประเมินประสิทธิภาพ จากการใช้ระบบ Teaching Payment ในการจัดทำค่าตอบแทนสอน เดือนสิงหาคมถึงตุลาคม 2564 พบว่า ค่าเฉลี่ยของเวลาที่เจ้าหน้าที่ใช้เมื่อมีระบบมีค่าลดลงกว่าเมื่อไม่มีระบบ และเปอร์เซ็นต์ของเวลาที่ใช้ของกระบวนการทั้งหมดลดลงคิดเป็น 75 เปอร์เซ็นต์ ดังรูปที่ 2 (หลังดำเนินการ) และตารางที่ 1 นอกจากนี้ ระบบยังสามารถแจ้งรายละเอียดที่มาของค่าตอบแทนผ่านอีเมล ดังรูปที่ 9

ตารางที่ 1 ผลการประเมินประสิทธิภาพระบบ Teaching Payment

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ	ผล
1.ระยะเวลาจัดทำค่าตอบแทนแต่ละขั้นตอน	ลดลงจากเดิมอย่างน้อย 50%	**เวลารวม >110 ชั่วโมง**	**เวลาเฉลี่ยรวม 29 ชั่วโมง**	**เวลาลด 75%**
- บันทึกข้อมูลสอน(วัน-เวลา, ผู้สอน, ผู้ช่วย)		40 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	ลด 67%
- ตรวจสอบข้อมูล		32 ชั่วโมง		
- ทำใบเบิกตามกลุ่ม (16 ใบเบิก/หลักสูตร/เดือน)		32 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง	ลด 88%
- ตรวจสอบข้อมูล		4 ชั่วโมง		
- ทำเอกสารอนุมัติเบิกรายเดือน		3 ชั่วโมง	15 นาที	ลด 92%
- ทำเอกสารค่าตอบแทนเข้าบัญชีธนาคาร		3 ชั่วโมง	5 นาที	ลด 97%
- ทำเอกสารค่าตอบแทนเข้าระบบ Payroll (ERP)		3 ชั่วโมง	2 นาที	ลด 97%
- ส่งอีเมลแจ้งเงินค่าสอนเข้าบัญชี		15 นาที	2 นาที	ลด 67%
2. มีใบแจ้งรายละเอียดค่าตอบแทนรายบุคคลแนบกับอีเมล	มี	ไม่มี	ส่งอีเมล+แนบ Slip	มี

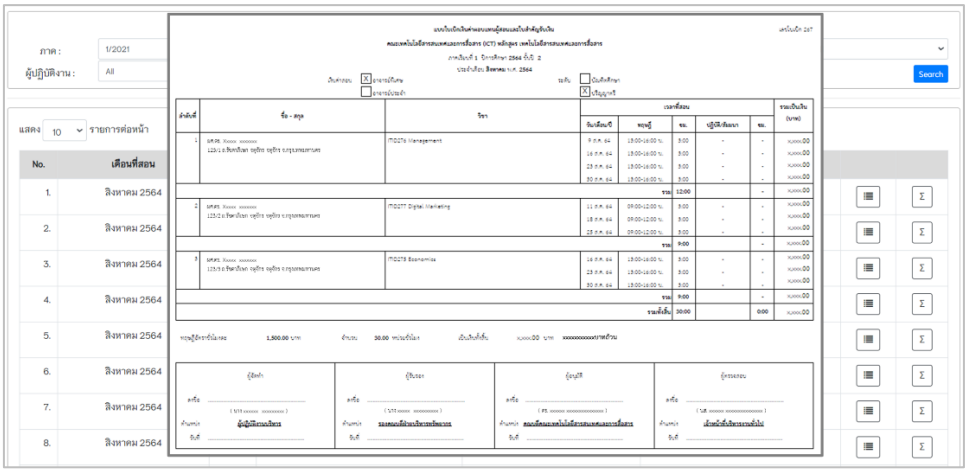
ผลการพัฒนาระบบ Teaching Payment เพื่อช่วยในกระบวนการจัดทำค่าตอบแทนการสอน ให้มีประสิทธิภาพ แจ้งรายละเอียดที่มาค่าตอบแทนที่ชัดเจน แสดงหน้าจอระบบดังรูปที่ 6 ถึง 9



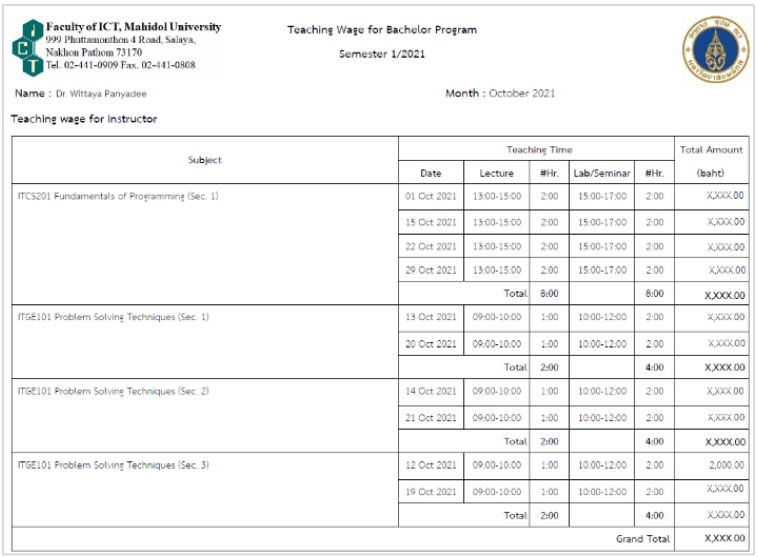
รูปที่ 6 หน้าจอโอนรายการปฏิบัติงานสอนจากระบบบันทึกเข้าสอนออนไลน์



รูปที่ 7 หน้าจอคำนวณและตรวจสอบค่าตอบแทน



รูปที่ 8 หน้าจอจัดทำใบเบิก


Faculty of ICT, Mahidol University
999 Phuttamonthon 4 Road, Salaya,
Nakhon Pathom 73170
Tel. 02-441-0909 Fax. 02-441-0808

Teaching Wage for Bachelor Program
Semester 1/2021

Name : Dr. Wittaya Panyadee
Month : October 2021

Teaching wage for Instructor

Subject	Teaching Time					Total Amount (baht)
	Date	Lecture	#Hr.	Lab/Seminar	#Hr.	
ITCS201 Fundamentals of Programming (Sec. 1)	01 Oct 2021	13:00-15:00	2:00	15:00-17:00	2:00	X,XXX.00
	15 Oct 2021	13:00-15:00	2:00	15:00-17:00	2:00	X,XXX.00
	22 Oct 2021	13:00-15:00	2:00	15:00-17:00	2:00	X,XXX.00
	29 Oct 2021	13:00-15:00	2:00	15:00-17:00	2:00	X,XXX.00
			Total	8:00		8:00 X,XXX.00
ITGE101 Problem Solving Techniques (Sec. 1)	13 Oct 2021	09:00-10:00	1:00	10:00-12:00	2:00	X,XXX.00
	20 Oct 2021	09:00-10:00	1:00	10:00-12:00	2:00	X,XXX.00
			Total	2:00		4:00 X,XXX.00
ITGE101 Problem Solving Techniques (Sec. 2)	14 Oct 2021	09:00-10:00	1:00	10:00-12:00	2:00	X,XXX.00
	21 Oct 2021	09:00-10:00	1:00	10:00-12:00	2:00	X,XXX.00
			Total	2:00		4:00 X,XXX.00
ITGE101 Problem Solving Techniques (Sec. 3)	12 Oct 2021	09:00-10:00	1:00	10:00-12:00	2:00	2,000.00
	19 Oct 2021	09:00-10:00	1:00	10:00-12:00	2:00	X,XXX.00
			Total	2:00		4:00 X,XXX.00
						Grand Total X,XXX.00

รูปที่ 9 ใบแจ้งค่าตอบแทนรายบุคคลแนบพร้อมอีเมล

สรุปผลและอภิปราย

จากการที่ระบบสารสนเทศสำหรับจัดทำค่าตอบแทนสอน (Teaching Payment) มีการบูรณาการข้อมูลกับระบบสารสนเทศอื่น ทำให้สามารถช่วยเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูล และคำนวณค่าตอบแทนตามเงื่อนไขต่าง ๆ ตามที่กำหนด ป้องกันการกรอกข้อมูลและประมวลผลผิดพลาดโดยคน และระบบนี้มีการบันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูล Teaching Payment เจ้าหน้าที่จึงสามารถทำงานคู่ขนานกันได้ โดยใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน ทำให้ลดเวลาการทำงานลงได้ถึง 75 เปอร์เซ็นต์ โดยมีบางขั้นตอนที่สามารถลดเวลาได้มากกว่า 90 เปอร์เซ็นต์ขึ้นไป คือ ขั้นตอนทำเอกสารอนุมัติเบิกรายเดือน, เอกสารค่าตอบแทนเข้าบัญชีธนาคาร และเอกสารค่าตอบแทนเข้า Payroll (ERP) ซึ่งทั้ง 3 ขั้นตอนนี้เป็นการนำข้อมูลเดียวกันไปแสดงในรูปแบบที่หลากหลายตามที่กำหนด การใช้ระบบ Teaching Payment ช่วยให้ทำงานได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง เพราะข้อมูลได้ถูกบันทึกในฐานข้อมูลแล้ว ต่างจากการทำงานโดยคนที่ต้องกรอกหรือคัดลอกข้อมูลเดิมเป็นเอกสารรูปแบบใหม่และอาจทำให้ผิดพลาดได้ ส่วนขั้นตอนที่ลดเวลาทำงานได้เพียง 67 เปอร์เซ็นต์ มี 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนบันทึกข้อมูลรายการสอน เนื่องจากแม้ว่าระบบ Teaching Payment จะสามารถนำเข้าข้อมูลจากระบบลงชื่อสอนออนไลน์ได้ แต่ยังพบว่ามีการลงชื่อเข้าสอนผ่านระบบออนไลน์ไม่ถูกต้อง ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเพิ่มและแก้ไขข้อมูลก่อนนำไปเบิกค่าตอบแทน และอีกขั้นตอน คือการส่งอีเมลแจ้งค่าตอบแทนเข้าบัญชี เนื่องจากเจ้าหน้าที่อาจจะต้องการเพิ่มเติมข้อความในอีเมลสำหรับผู้ปฏิบัติงานบางกลุ่มที่แตกต่างจากข้อความต้นแบบที่ระบบเตรียมไว้ นอกจากนี้ ระบบ Teaching Payment สามารถเพิ่มความชัดเจนตรวจสอบได้ในการแจ้งค่าตอบแทนแก่ผู้สอนและช่วยสอน โดยอีเมลแนบรายละเอียดค่าตอบแทนแต่ละบุคคล ดังรูปที่ 9 ทำให้ไม่เกิดข้อสงสัยถึงค่าตอบแทนที่ได้รับ ซึ่งต่างจากกระบวนการเดิมที่ผู้รับค่าตอบแทนจะทราบเพียงวันที่เงินเข้าบัญชีธนาคารเท่านั้น จากการปรับปรุงกระบวนการจัดทำค่าตอบแทนการสอนโดยนำระบบสารสนเทศมาใช้ ยังสามารถนำข้อมูลจากระบบไปพัฒนาต่อยอดในการวิเคราะห์ภาระงานของบุคลากร รวมถึงระบบเพื่อช่วยในการบริหารและตัดสินใจด้านกำลังคนหรืองบประมาณค่าตอบแทนสอนต่อไปได้

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความร่วมมือของบุคลากรฝ่ายการศึกษา ฝ่ายงบประมาณและการคลัง และขอขอบคุณคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ได้สนับสนุนการทำวิจัย

บรรณานุกรม

เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีร. (2562). *วงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle : SDLC).* สืบค้นจาก https://dol.dip.go.th/th/category/2019-02-08-08-57-30/2019-03-15-11-06-29.

งานวิจัยและสารสนเทศการพยาบาล ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช. (2558). *คู่มือการใช้งานระบบบันทึกค่าตอบแทนแบบผลัด*. สืบค้นจาก https://www2.si.mahidol.ac.th/division/nursing/sins/index.php/download.

นะรัตร์ คงสวัสดิ์ ลดาวัลย์ ปัญญากาศ. (2558). ระบบเบิกจ่ายเงินนอกเวลาราชการ. *PULINET Journal, 2*(1), 64-69.

ภิราช รัตนันต์. (2558). พันธกิจและบทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ. *วารสารวิชาการและวิจัยสังคมศาสตร์, 10*(30), 1-16.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2555). *คู่มือระบบค่าตอบแทน สำหรับข้าราชการพลเรือนสามัญ* (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี: โรงพิมพ์ สำนักงาน ก.พ.

Ihor. (2021). *The Agile Software Development Life Cycle: All You Need to Know*. Retrieved from https://distantjob.com/blog/agile-software-development-life-cycle/.

Tutorials Point Inc. (2022). *SDLC - Agile Model*. Retrieved from https://www.tutorialspoint.com/sdlc/sdlc_agile_model.htm.

พฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7-Delivery ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ร้าน 7-Eleven ในอำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา

The Purchasing Behaviors to Products via of 7– Delivery Application Users in the Situation of the Covid-19 Epidemic 7-Eleven Stores in Mueang District, Chachoengsao Province

ศิริพร จันทร์ประภา[1] และธนเดช กังสวัสดิ์[2]

Siriporn Chanprapha[1] and Thanadet Kangsawat [2]

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์[1, 2]

E-mail: siriporncha@cpall.co.th

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7-Delivery (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) กับพฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery (3) ศึกษาระดับพฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ในสถานการณ์แพร่ระบาดโควิด-19 ร้าน 7-Eleven ในอำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One-way Anova และสถิติสัมประสิทธิ์เพียร์สัน โดยมีระดับนัยสำคัญที่ .05 ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีพฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ได้แก่ราคา ผลิตภัณฑ์ ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร ภาพลักษณ์ของสินค้า กระบวนการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ร้าน 7-Eleven ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) พฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery มากที่สุด คือ เครื่องดื่ม น้ำดื่ม เพื่อใช้ในชีวิตประจำวัน เหตุผลในการเลือกซื้อสินค้าเพราะมั่นใจในระบบการจัดส่งซื้อสินค้า 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ช่วงเวลา 06.01-10.00 น.ราคาของสินค้าที่เลือกซื้อสินค้าราคา 101-150 บาทต่อครั้ง ชำระเงินระบบ Mobile Payment เช่น True Money อนาคตจะเลือกซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery เลือกอีกแน่นอน

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้า แอปพลิเคชัน 7–Delivery ร้าน 7-Eleven

Abstract

The purposes of this research were (1) to study personal factors affecting of purchasing behaviors to products via of 7– Delivery Application (2) to study the relationship between marketing mix factors (7Ps) of purchasing behaviors to products via of 7– Delivery Application (3) to study level purchasing behaviors to products via of 7– Delivery Application users in the situation of the covid-19 epidemic 7-Eleven stores in Mueang District, Chachoengsao Province. The sample size was 400 people. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way Anova. and Pearson Correlation. The results showed (1) Personal factors different such as age, education level, occupation, average monthly income, have Purchasing Behaviors of 7–Delivery Application different at the significant level of 0.05. (2) The marketing mix factors (7Ps) including pricing, product, place, promotion people, physical evidence and process were related to the purchasing behaviors of 7–Delivery Application users in the situation of the covid-19 epidemic 7-Eleven stores in Mueang District, Chachoengsao Province. different at the significant level of 0.05. (3) Purchasing behaviors of 7–Delivery Application users the most interesting product for these users was Drinks, drinking water for daily use in daily life. the reason for choosing products is because they are confident in the delivery system. Purchase products 1-2 times a week, during 06.01-10.00 hours. The price of the selected products is 101-150 baht per time. Mobile payment systems such as True Money In the future, will choose to buy products through the 7–Delivery application. I will definitely choose again.

Keywords: Purchasing behaviors, 7–Delivery Application, 7-Eleven stores

บทนำ

เทคโนโลยีการสื่อสารมีการพัฒนามากขึ้นนับตั้งแต่การเกิดขึ้นของอินเทอร์เน็ตและการเกิดขึ้นของเครือข่ายสังคมออนไลน์ เครือข่ายสังคมออนไลน์จึงกลายมาเป็นสื่อกลางสำคัญในการให้ข้อมูลการตลาดที่สำคัญ เช่น ข้อมูลพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค (Balakrishnan, B. K., Dahnil, M. I., & Wong, J. Y, 2014, pp.177-185) โดยสื่อสังคมออนไลน์ยังมีความสำคัญต่อผู้บริโภค เช่น สามารถใช้ข้อมูลสินค้าและการชี้แนะสินค้า (review) เป็นข้อมูลในการตัดสินใจเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความสะดวกสบายในการซื้อสินค้าและเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าเป้าหมายได้ โดยจุดเด่นของสังคมออนไลน์คือการสนทนาโต้ตอบเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้อย่างรวดเร็วจึงเปรียบเสมือนเป็นช่องทางให้กลุ่มคนที่มีความสนใจในเรื่องประเภทเดียวกันพบกันและมีการส่งต่อข้อมูลผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ทำให้เข้าถึงและใกล้ชิดกับกลุ่มลูกค้าที่เป็นคนทั่วไปได้โดยง่าย

(จิตติมา จารุวรรณ์และอรกัญญา โฆษิตานนท์, 2557, น. 3) ซึ่งในปัจจุบันนี้ธุรกิจต่าง ๆ มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อทำการตลาดและเพิ่มยอดขาย โดยอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทสำคัญมาก ๆ ในการทำธุรกิจจึงทำให้เกิดพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563, น. 54)

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ถือว่าเป็นช่องทางหนึ่งในการส่งเสริมการขาย การซื้อสินค้าและการบริการสู่ผู้บริโภค โดยเป็นการลงทุนที่ใช้ต้นทุนต่ำสามารถดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและพัฒนาได้ตลอดเวลาด้วยความก้าวน.ทางเทคโนโลยีในปัจจุบันส่งผลให้รูปแบบการขายซื้อสินค้าและบริการ รวมทั้งพฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปจากวิถีชีวิตที่เร่งรีบขึ้น ความสะดวกสบายในการซื้อสินค้าที่เพิ่มขึ้นด้วยช่องทางการจำหน่ายที่หลากหลาย จึงทำให้ช่องทางออนไลน์สามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี อีกทั้งในปัจจุบันที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลกระทบอย่างหนักต่อประชาชนทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยจนนำไปสู่มาตรการเข้มงวดต่าง ๆ เพื่อยับยั้งการระบาด ทั้งการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินเคอร์ฟิว รวมทั้งงดกิจกรรมทางสังคมในสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแพร่ระบาดส่งผลให้สถานการณ์ของธุรกิจต่าง ๆ ที่โดนสั่งให้ปิดเพื่อลดการแพร่ระบาดส่งผลต่อพฤติกรรมเบื้องต้นของคนไทยเปลี่ยนไปอย่างชัดเจนส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างรุนแรงในระยะสั้นและหลายพฤติกรรมจะอยู่ถาวรกลายเป็น new normal หรือวิถีความปกติใหม่ ทั้งในด้านพฤติกรรมผู้คนในสังคมที่คุ้นเคยกับวิถีชีวิตประจำวันรูปแบบใหม่การใช้เทคโนโลยีในด้านการดำเนินธุรกิจที่ต้องเปลี่ยนแปลงไปไม่เหมือนเดิมทำให้ต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และพฤติกรรมในการซื้อขาย โดยหันมาใช้ช่องทางการขายออนไลน์กันมากขึ้น (รวิสรา ศรีบรรจง, 2564, น. 41) ส่งผลให้ตลาดซื้อขายอาหารผ่านแอปพลิเคชันมีมูลค่าสูงตามไปด้วย ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากปัจจุบันมีการให้บริการสั่งอาหารออนไลน์ ครอบคลุมช่องทางหลัก 2 ช่องทาง คือ สั่งออนไลน์ผ่านผู้ประกอบการโดยตรงและผ่านคนกลางในการให้บริการสั่งอาหารออนไลน์ทำให้สัดส่วนธุรกิจร้านอาหารมีรายได้จากบริการเดลิเวอรี่ (delivery) เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2563, ออนไลน์)

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จึงได้ผลิตแอปพลิเคชันจัดส่งสินค้าภายในร้าน ชื่อ 7-delivery ขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้บริโภคที่มีรายการสินค้าอุปโภคบริโภคของใช้ภายในร้านทั้งหมด 7-Eleven Delivery บริการส่งสินค้าจากร้าน 7-Eleven ถึงบ้าน กระแสสังคมกำลังเปลี่ยนแปลงและก้าวเข้าสู่การเป็นสังคมไร้เงินสดและสังคมดิจิทัลและด้วยความก้าวกระโดดของเทคโนโลยีซึ่งส่งผลต่อรูปแบบการใช้ชีวิตและความคาดหวังประสบการณ์ที่ดีจากผู้ให้บริการ (ปราน สุวรรณทัศน์, 2563, ออนไลน์) ทั้งความสะดวกปลอดภัย สามารถทำการซื้อขายได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ร้าน 7-Eleven ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา มีการปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์แบบใหม่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่หลายภาคส่วนรณรงค์ “อยู่บ้าน หยุดเชื้อ เพื่อชาติ” (รพีพรรณ รัตนวงศ์นรา, 2563, น. 28) อีกทั้งจังหวัดฉะเชิงเทรา ได้มีคำสั่งประกาศสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราวฉบับที่ 66/2564 (สำนักงานจังหวัดฉะเชิงเทรา คณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดฉะเชิงเทรา, 2563, ออนไลน์) ทำให้ร้านอาหารทั่วไปไม่สามารถให้บริการภายในร้านได้อีกต่อไป เหลือไว้เพียงเดลิเวอรี่หรือสั่งกลับ

บ้านเท่านั้น ประชาชนจึงปรับเปลี่ยนพฤติกรรมมาสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชันเพิ่มขึ้น ดังนั้นธุรกิจให้บริการแอปพลิเคชัน 7-Delivery เป็นธุรกิจใหม่ที่เกิดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ที่มีความต้องการซื้อสินค้าผ่านระบบแอปพลิเคชันที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น (เกรียงชัย บุญโพธิอภิชาต, 2563, ออนไลน์)

ดังนั้นในฐานะที่ผู้วิจัยทำงานเป็นผู้บริหารของร้าน 7-Eleven ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7– Delivery ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ร้าน 7-Eleven ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด เพื่อนำมาพัฒนาองค์กรและต่อยอดธุรกิจและเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการที่ให้บริการแอปพลิเคชัน 7-Delivery สามารถวางแผนการตลาดให้มีความสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคในแต่ละกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7-Delivery ในสถานประกอบการแพร่ระบาดโควิด-19 ร้าน 7-Eleven ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) กับพฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ร้าน 7-Eleven ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา
3. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ร้าน 7-Eleven ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดประชากรที่ศึกษาได้แก่ ผู้บริโภคที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน 7-Delivery ร้าน 7-Eleven ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 400 คน และได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (convenience sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยยึดหลักการตามแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและด้านภาพลักษณ์ของสินค้า ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน7–Delivery โดยตรวจสอบความตรงของเนื้อหา โดยรวมเท่ากับ .994 และตรวจสอบความเชื่อมั่นได้เท่ากับ .964

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การประมวลแบบสอบถามจากโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูปโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเชิงสถิติอนุมาน ได้แก่ t-test one-way ANOVA การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (pearson product moment correlation coefficient) โดยมีระดับนัยสำคัญที่ .05

ผลการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.70 ช่วงอายุที่มากที่สุด คือ ระหว่าง 26 - 30 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 ระดับการศึกษาสูงสุด มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0. อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75

ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญในเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 4.549) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากรมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$= 4.673) รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ($\overline{X}$= 4.587) และด้านภาพลักษณ์ของสินค้า ($\overline{X}$= 4.557) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\overline{X}$= 4.483)

พฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อของผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ด้านสินค้าที่เลือกสั่งผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery โดยแสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านสินค้าที่เลือกสั่งผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$=4.699) ด้านวัตถุประสงค์ที่เลือกซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$=4.623) ด้านเหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$=4.724) ด้านความถี่ในการเลือกซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ในรอบ 1 สัปดาห์ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$=4.323) ด้านช่วงเวลาที่เลือกซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$=4.418) ด้านราคาของสินค้าที่เลือกซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ต่อครั้ง โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยในระดับปานกลาง ($\overline{X}$=4.199) ด้านการเลือกชำระเงินจากการซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$=4.611) และด้านอนาคตท่านจะเลือกซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก ($\overline{X}$=4.397)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ร้าน 7-Eleven ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน

ตารางที่ 1 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ร้าน 7-Eleven ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวม

พฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery	ปัจจัยส่วนบุคคล				
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
	t-test		One Way ANOVA		
1. สินค้าที่เลือกสั่งผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery	0.969	0.000*	0.002*	0.050*	0.000*
2. วัตถุประสงค์ที่เลือกซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery	0.000*	0.000*	0.034*	0.020*	0.887
3. เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery	0.555	0.000*	0.037*	0.001*	0.001*
4. ความถี่ในการเลือกซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ในรอบ 1 สัปดาห์	0.581	0.000*	0.000*	0.175	0.039*
5.ช่วงเวลาที่เลือกซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery	0.488	0.000*	0.000*	0.039*	0.000*
6. ราคาของสินค้าที่ท่านเลือกซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ต่อครั้ง	0.191	0.000*	0.181	0.673	0.035*
7. เลือกชำระเงินจากการซื้อสินค้าผ่านแอปลิเคชัน 7–Delivery ผ่านช่องทาง	0.000*	0.000*	0.011*	0.156	0.000*
8. ในอนาคตจะเลือกซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery	0.293	0.000*	0.001*	0.000*	0.000*

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ร้าน 7-Eleven ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ร้าน 7-Eleven ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

สมมติฐานข้อที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาด (7 Ps) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ร้าน 7-Eleven ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) ด้านผลิตภัณฑ์ กับพฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ร้าน 7-Eleven ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวม

พฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery	**ส่วนประสมทางการตลาด**						
	ด้านผลิตภัณฑ์	**ด้านราคา**	**ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**	**ด้านการส่งเสริมการตลาด**	**ด้านบุคลากร**	**ด้านภาพลักษณ์ของสินค้า**	**ด้านกระบวนการให้บริการ**
1. สินค้าที่เลือกซื้อ	0.000*	0.001*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
2. วัตถุประสงค์ที่เลือกซื้อสินค้า	0.004*	0.001*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*	0.000*
3. เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้า	0.000*	0.000*	0.000*	0.123	0.000*	0.000*	0.000*
4. ความถี่ในการเลือกซื้อสินค้า	0.000*	0.000*	0.000*	0.715	0.000*	0.000*	0.000*
5.ช่วงเวลาที่เลือกซื้อสินค้า	0.000*	0.000*	0.000*	0.347	0.000*	0.000*	0.000*
6. ราคาของสินค้าที่ท่านเลือกซื้อ	0.000*	0.000*	0.000*	0.338	0.000*	0.000*	0.000*
7. เลือกชำระเงินจากการซื้อสินค้าผ่านช่องทาง	0.000*	0.012*	0.000*	0.204	0.000*	0.000*	0.000*
8. ในอนาคตจะเลือกซื้อสินค้า	0.000*	0.000*	0.000*	0.829	0.000*	0.000*	0.000*

จากตารางที่ 2 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) ด้านผลิตภัณฑ์ กับพฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ร้าน 7-Eleven ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวม ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านภาพลักษณ์ของสินค้า ด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ร้าน 7-Eleven ในอำเภอเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สรุปและการอภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ร้าน 7-Eleven ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7-Delivery ในสถานประกอบการแพร่ระบาดโควิด-19 ร้าน 7-Eleven ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคที่ใช้บริการแอปพลิเคชัน 7-Delivery ร้าน 7-Eleven ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26 – 30 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวีรภัทร ธูปพนม (2558, น. 1) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซต์อีเบย์ พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ขอกลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 20 - 30 ปี มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและประกอบอาชีพพนักงานบริษัท โดยส่วนมากมีรายได้อยู่ที่ 15,000 - 25,000 บาท

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) กับพฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ร้าน 7-Eleven ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวีรภัทร ธูปพนม (2558, น.1) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซอีเบย์ ได้พบว่า การมีการส่งเสริมทางการตลาดต่าง ๆ มีการประชาสัมพันธ์สินค้าผ่านทางช่องทางต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง ปัจจัยด้านกระบวนการ สถานที่และการใช้งานที่สะดวกสบาย ซึ่งประกอบไปด้วยการติดตามสถานะของการจัดส่งได้อย่างสะดวก มีการจัดส่งสินค้าที่ตรงต่อเวลาและเว็บไซมีความพร้อมในการใช้งานสามารถสั่งซื้อสินค้าได้ตลอดเวลาและอีกทั้งยังมีบริการจัดส่งสินค้าทุกพื้นที่ ขั้นตอนในการจัดส่งสินค้าไม่ซับซ้อนและใช้งานได้ง่าย เว็บไซต์ใช้งานง่ายและสะดวกและยังสอดคล้องกับผลการ ศึกษาของสุทามาศ จันทรถาวร (2556, น. 6) ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าบน Facebook ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร ได้พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับด้านการให้บริการของแถมและการมีส่วนลด สอดคล้องกับผลการวิจัยของปิยมาภรณ์ ช่วยชูหน (2559, น. 1) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางสังคมออนไลน์ พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางสังคมออนไลน์ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านบุคลากรและคุณภาพของสินค้า ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านภาพลักษณ์ของสินค้าและร้านค้าและด้านข้อมูลร้านค้า ข้อมูลสินค้าและกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางสังคมออนไลน์

3. ระดับพฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ร้าน 7-Eleven ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญที่เลือก

สั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery สูงที่สุดคือประเภทเครื่องดื่ม น้ำดื่ม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของมนต์ชัย วงษ์กิตติไกรวัล (2563, ออนไลน์) ซึ่ง พบว่า สินค้าบางชนิดอาจแทบไม่ได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤตโควิด-19 เลย โดยเฉพาะสินค้าอุปโภคบริโภค ที่ผู้บริโภคมีปริมาณในการซื้อที่เพิ่มขึ้น และเลือกซื้อในขนาดที่ ใหญ่ขึ้น เช่น อาหารและเครื่องดื่ม เช่นเดียวกันกับการศึกษาของ สาวิตรี รินวงษ์ (2563, ออนไลน์) ที่พบว่า คนไทยเริ่มสั่งซื้ออาหารและเครื่องดื่มผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มสูงขึ้นกว่าก่อนช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19 มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในชีวิตประจำวัน เหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าเพราะมั่นใจในระบบการจัดส่ง ในรอบ 1 สัปดาห์เลือกซื้อสินค้า 1-2 ครั้ง ช่วงเวลาที่เลือกซื้อสินค้าคือช่วงเวลา 10.01-14.00 น. เลือกซื้อสินค้าราคา 151-200 บาทต่อครั้ง เลือกชำระเงินระบบ Mobile Payment เช่น True Money และในอนาคตจะเลือกซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery เลือกอีกแน่นอนซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของกัญฑิภา สุ่มมาตย์และเบญญาภา กาลเขว้า (2563, น. 72) พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เคยใช้แอปพลิเคชั่นสั่งซื้ออาหาร ร้อยละ 84.55 ใช้บริการ Grab food มากที่สุด ร้อยละ 80.91 โดยความถี่ในการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชั่น ในรอบ 2 เดือน อยู่ที่ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ ประเภทอาหารที่ใช้บริการสั่งมากที่สุด คือ อาหารว่าง (ขนม/เบเกอรี่) ร้อยละ 48.18 รองลงมา คือ อาหารจานหลัก เหตุผลที่เลือกใช้บริการเนื่องจากไม่มีเวลา เพียงพอในการเดินทาง ร้อยละ 60.45 และใช้บริการสั่งซื้ออาหารในช่วงมื้อเย็นมากที่สุด ร้อยละ 33.64 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ (ต่อหนึ่งท่าน) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 100 บาท ร้อยละ 63.64 โดยแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ คือ เพื่อน ร้อยละ 56.36 ปัจจัยทางการตลาดของการใช้แอปพลิเคชันสั่งซื้ออาหารมีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean=3.85, S.D.=0.53)

ข้อเสนอแนะในการทำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยจากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ร้าน 7-Eleven ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านลักษณะส่วนบุคคล ควรศึกษาพฤติกรรมการซื้อของลูกค้าที่มีกำลังซื้อกลุ่มนี้ให้มากขึ้นเพื่อที่จะตอบสนองกับความต้องการได้ตรงประเด็น อาจจะเป็นการวิจัยกลุ่มผู้บริโภคอย่างน้อยปีละ 1-2 ครั้ง พร้อมทั้งพัฒนาคุณภาพการให้บริการในการสั่งซื้อสินค้าโดยอาศัยเทคโนโลยีในปัจจุบันที่จะช่วยให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้า นำเสนอบริการและการส่งเสริมการขายในรูปแบบต่าง ๆ และบริการหลังการขายและคุณภาพสินค้าให้ลูกค้ามีการกลับมาซื้อซ้ำอีกต่อ ๆ ไป

2. ด้านส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่ผู้บริโภคร้าน 7-Eleven อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ให้ความสำคัญในเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ควรมีการให้ข้อมูลสินค้าอย่างละเอียดครบถ้วนและชัดเจน เช่น รูปภาพสินค้า ขนาด สีและราคา เป็นต้น เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริโภคประกอบการตัดสินใจและสามารถเลือกสินค้าได้ถูกต้องตรงกับความต้องการ และควรชดเชยสินค้าหรือเปลี่ยนสินค้าที่ความเสียหายให้แก่ลูกค้าทันที

2.2 ด้านราคา ควรระบุราคาสินค้ามีความชัดเจนแน่นอน และราคาขายควรรวมกับค่าจัดส่งสินค้าเมื่อซื้อผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ความหลากหลายของราคาที่มีให้ผู้บริโภคเลือกซื้อผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ดังนั้นร้าน 7-Eleven ควรมีการจัดหาสินค้ามาจำหน่ายในประเภทเดียวกันที่มีความหลากหลายทางด้านราคาอาจจะแตกต่างกันที่ขนาดจำนวนชิ้นของสินค้าหรือราคาแตกต่างกันตามคุณภาพของสินค้า แต่ต้องมีการระบุราคาของสินค้าให้มีความละเอียดและชัดเจน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความจริงใจต่อผู้บริโภค

2.3 ด้านช่องทางจำหน่าย ควรให้ความสำคัญต่อระบบความปลอดภัยในการซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery มีการพัฒนาโปรแกรมให้มีความน่าเชื่อถือ และมีความรวดเร็วในการใช้งานและมีความเหมาะสมกับระบบของโทรศัพท์ สามารถใช้ได้ในระบบปฏิบัติการ Android และระบบปฏิบัติการ IOS

2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรให้ความสำคัญต่อมอบส่วนลดพิเศษให้ในวันพิเศษ หรือเทศกาลต่าง ๆ อันดับหนึ่งและเงื่อนไขส่วนลดสำหรับสมาชิก ดังนั้นร้าน 7-Eleven ผู้จำหน่ายสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ควรมีการจัดโปรโมชั่นร่วมกันในช่วงเวลาที่สำคัญต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น ช่วงปีใหม่ วันวาเลนไทน์ เป็นต้น โดยสินค้าที่นำมาทำการจัดกิจกรรมในช่วงเวลาต่าง ๆ ควรมีความสอดคล้องกับเทศกาลนั้น ๆ เช่น ช่วงปีใหม่สินค้าที่นำมาลดราคาควรเป็นสินค้าที่สามารถให้เป็นของขวัญได้ เป็นต้น หรือโปรโมชั่นซื้อ 1 แถม 1 ลดราคาอาหาร รวมทั้งฟรีค่าจัดส่ง

2.5 ด้านบุคลากร ควรให้ความสำคัญต่อ พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตรมีอัธยาศัยและสุภาพอ่อนโยนพนักงานรับฟังข้อเสนอแนะ และคำติชมของผู้บริโภค มีความรู้ ความเข้าใจการใช้งานแอปพลิเคชัน 7–Delivery เป็นอันดับหนึ่ง ดังนั้นการให้บริการแอปพลิเคชัน 7–Delivery ควรมีการอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานแอปพลิเคชัน 7–Delivery เป็นอย่างดี เพื่อให้พนักงานสามารถตอบคำถาม และให้คำแนะนำสำหรับผู้บริโภคที่ต้องการความช่วยเหลือ เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการแอปพลิเคชัน 7–Delivery

2.6. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ควรให้ความสำคัญต่อแอปพลิเคชัน 7–Delivery มีรูปแบบการเสนอรายการสินค้ามีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย ดังนั้นร้าน 7-Eleven ผู้จำหน่ายสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ควรมีการพัฒนารูปแบบของเมนูต่าง ๆ ให้มีการใช้งานที่ง่ายข้อมูลแอปพลิเคชัน 7–Delivery มีความทันสมัย

2.7 ด้านกระบวนการ ควรให้ความสำคัญต่อระบบในการติดตามสถานะการขนส่งสินค้าและการติดต่อประสานงานเพื่อแจ้งข้อมูลหรือแก้ไขปัญหากับผู้บริโภคอย่างรวดเร็วดังนั้นร้าน 7-Eleven ผู้จำหน่ายสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ควรมีการพัฒนารูปแบบของขั้นตอนที่ง่าย ไม่ซับซ้อน โดยมีระบบการแจ้งยืนยันการสั่งซื้อสินค้าและการติดตามสถานการณ์ส่งสินค้า

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษา พฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ร้าน 7-Eleven ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทราเท่านั้น

ผลการวิจัยที่ได้ อาจจะไม่ครอบคลุมกับพฤติกรรมผู้บริโภคในจังหวัดอื่น ๆ ซึ่งอาจจะนำมาใช้ ประโยชน์ต่อพื้นที่อื่น ๆ ได้ไม่มากนัก ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรขยายวงกว้างในการศึกษาออกไปเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากขึ้นในวงกว้าง และสามารถเปรียบเทียบ ความแตกต่างได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2) จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นเพียงการศึกษา พฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 เท่านั้น ซึ่งภายหลังจากการผ่านพ้นสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 พฤติกรรมผู้บริโภคต่อการซื้อสินค้าสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery อาจจะมีการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น เพื่อประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในอนาคต หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ควรมีการศึกษาพฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ภายหลังสถานการณ์สถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 เพื่อประโยชน์ในการวางแผนทางการตลาดของร้าน 7-Eleven และการวางแผนพัฒนาส่งเสริมหรือสนับสนุนธุรกิจร้าน 7-Eleven ได้อย่างตรงตามพฤติกรรมของผู้บริโภค

3) งานวิจัยในครั้งนี้เป็นลักษณะการวิจัยเชิงพรรณนาที่เป็นการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกสั่งซื้อสินค้าผ่านแอปพลิเคชัน 7–Delivery ในสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ร้าน 7-Eleven ในอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาวิจัยโดยใช้ระเบียบวิธี วิจัยอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อค้นพบเชิงลึก เช่น ระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ หรือการประชุมกลุ่ม (Focus Group) เป็นต้น

บรรณานุกรม

กัญฑิภา สุ่มมาตย์ และเบญญาภา กาลเขว้า. (2563). *พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันสั่งซื้ออาหารผ่านทางโทรศัพท์มือถือของนักศึกษา วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ). วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น.

เกรียงชัย บุญโพธิอภิชาติ. (2563). *เซเว่นโตสวนกระแสไวรัส Q1 กวาดกำไร 5.6 พันล้าน*. สืบค้นจาก www.prachachat.net/marketing.

จิตติมา จารุวรรณ์ และอรกัญญา โฆษิตานนท์. (2557). *พฤติกรรมและปัจจัยสำคัญจากการสื่อสารการตลาดที่มีต่อการซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภคจากการสื่อสารการตลาดในรูปแบบสื่อสังคมออนไลน์.* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

ปราน สุวรรณทัศน์. (2563). *เปิดศึกวงการ Food Delivery ไทย : การแข่งขันที่ไม่ใช่แค่โปรโมชั่นส่งฟรี*. สืบค้นจาก www.brandinside.asia/food-delivery-competition-in-thailand/

ปิยมาภรณ์ ช่วยชูหน. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านทางสังคมออนไลน์.* บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

มนต์ชัย วงษ์กิตติไกรวัล. (2563). *มองความคิดผู้บริโภคผ่านสินค้าที่ซื้อในช่วงวิกฤตโควิด-19 โลกจะไม่เหมือนเดิมอีกจริงหรือ*. สืบค้นจาก https://themomentum.co/covid-19-change-consumer-behavior/

รวิสรา ศรีบรรจง. (2564, เมษายน). พฤติกรรมการซื้อสินค้าออนไลน์ของผู้บริโภคภายใต้วิถีความปกติใหม่ (New Normal) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกที่มีผลต่อส่วนประสมการตลาดออนไลน์. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ ประจำปี พ.ศ.2564,* วันที่ 1 เมษายน 2564.

รพีพรรณ รัตนวงศ์นรา มอร์ด. (2563). *มาทำความรู้จักกับโควิด-19*. สืบค้นจาก https://www.fti.or.th/wp-content/uploads/2020/07/A-COVID-19-1.pdf.

วีรภัทร ธูปพนม. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคในการซื้อสินค้าผ่านเว็ปไซต์อีเบย์.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สาวิตรี รินวงษ์. (2563). *กรุ๊ปเอ็ม ชี้ทางรอดธุรกิจ ฝ่าวิกฤติโควิด เอฟเฟคท์*. สืบค้นจาก: https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/875698.

สำนักงานจังหวัดฉะเชิงเทรา คณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดฉะเชิงเทรา. (2563). *คำสั่งประกาศสั่งปิดสถานที่เป็นการชั่วคราวฉบับที่ 66/2564*. สืบค้นจาก http://www.cco.chachoengsao.go.th/index.php/2016-02-15-05-52-57/19/2020-03-24-07-16-45.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). *รายงานผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2563. (Thailand Internet User Behavior 2020).* กรุงเทพมหานคร: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนทศและการสื่อสาร.

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2563). *พฤติกรรมผู้บริโภค.* สืบค้นจาก http://www.bora.dopa.go.th.

สุทามาศ จันทรถาวร. (2556, ตุลาคม –ธันวาคม 255*).* ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าบน Facebook ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาดและการบริหารธุรกิจ, 3(4),6.*

Balakrishnan, B. K., Dahnil, M. I., & Wong, J. Y. (2014). The impact of social media marketing medium toward purchase intention and brand loyalty among generation Y. *Social and Behavioral Sciences, 1*(148), 177–185.

กลยุทธ์ทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ

Marketing Strategies affecting Educational Decisions in Boriban Schools, Samut Prakan Province

จุฑาภัค สิงห์สมบุญ[1] และปิยะพงศ์ พัดชา[2]

Chutapuck Singsomboon[1] and Piyapong Phatcha[2]

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์[1,2]

E-mail: Chuthapuk9@gmail.com[1], piyapong.pha@rru.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ (2) ศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือนักศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 328 คน หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามหลักการของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% คลาดเคลื่อนร้อยละ5% จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 200 คน การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) ใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (sample random sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติที (t-test) และวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) และการถดถอยแบบเส้นตรงพหุคูณ (multiple linear regression analysis) ผลการวิจัย พบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ ระดับการศึกษาของผู้ปกครองหลัก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) กลยุทธ์ทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: กลยุทธ์ทางการตลาด การตัดสินใจเข้าศึกษา โรงเรียนบริบาล

Abstract

The purposes of this research were to study (1) personal factors affecting educational decisions in Boriban schools, Samut Prakan Province; (2) marketing strategies affecting educational decisions in Boriban schools, Samut Prakan Province. The research population was 328 students from Boriban schools, Samut Prakan Province. Taro Yamane's formula was used to calculate the sample size with a 95% reliability and a 5% error. The sample was 200

students. A simple random sampling method is used in stratified random sampling. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test, One-way Analysis of Variance, Least Significant Difference, and multiple linear regression analysis. The research results found that (1) The educational level of parents was a personal factor influencing educational decisions in Boriban schools in Samut Prakan Province, with a statistical significance of.05. (2) The marketing strategies affecting educational decisions in Boriban schools in Samut Prakan Province were product, distribution channel, marketing promotion, price, and physical appearance with a statistical significance of .05.

Keywords: Marketing Strategies, Educational Decisions, Boriban Schools

บทนำ

วิถีชีวิตของมนุษย์ที่จะสมบูรณ์แบบได้ต้องแสวงหาโอกาสโดยการเสริมสร้างความรู้ ความคิดเพื่อความเจริญงอกงามเป็นคนดีของสังคม มีคุณภาพ ด้วยการถ่ายทอดความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ การฝึกอบรม ความก้าวหน้าทางวิชาการและสามารถเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องในภาพรวมเรียกว่า การศึกษาเป็นกระบวนการเรียนรู้และเป็นเครื่องมือในการพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกยุคปัจจุบันและผลักดันให้ประเทศชาติมีการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมและวิทยาการด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ (จินตนา ไทธานี, 2557, น. 1) การจัดการศึกษาหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้น เป็นรูปแบบหนึ่งของการจัดการเรียนการสอนที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถเลือกแผนการเรียนและวิธีการศึกษาตามศักยภาพ ตามความสนใจและตามความถนัดของตนเองมีโอกาสศึกษาหาความรู้ตลอดชีวิตตามที่รัฐธรรมนูญกำหนดตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาเพื่อพัฒนาตนเอง พัฒนาทักษะวิชาชีพ รวมถึงหลักสูตรการดูแลเด็กเล็กและผู้สูงอายุของโรงเรียนบริบาล

โรงเรียนบริบาลเป็นสถานศึกษาในรูปแบบของโรงเรียนเอกชนนอกระบบที่ให้บริการทางการศึกษาด้านสุขภาพวิชาชีพในหลักสูตรการดูแลเด็กเล็กและผู้สูงอายุ ตามต้นแบบของกระทรวงศึกษาธิการที่ได้อนุมัติและรับรองโดยสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการเป็นกระบวนการที่เปลี่ยนแปลงประสบการณ์ให้เป็นความรู้และทักษะสามารถนำไปประกอบอาชีพได้ (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน, 2560, น. 3) โรงเรียนบริบาลเป็นสถานศึกษาที่เสริมกำลังสนับสนุนแรงงานด้านสุขภาพในสถานที่ที่ขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ เช่น โรงพยาบาลของภาครัฐและโรงพยาบาลเอกชน สถานพยาบาล คลินิก ศูนย์ทันตกรรม ศูนย์ความงาม ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและศูนย์ดูแลผู้สูงอายุของภาครัฐบาลและเอกชนรวมถึงการดูแลผู้สูงอายุทั้งในประเทศและต่างประเทศ (โรงเรียนจุฬารัตน์ อินเตอร์ เฮลท์, 2563, น. 15) จากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.) กระทรวงศึกษาธิการ

ปีพ.ศ.2563 ระบุว่า ได้มีการออกใบอนุญาตจดทะเบียนโรงเรียนบริบาลทั่วประเทศ มีจำนวน 230 แห่ง (กระทรวงศึกษาธิการ กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน, 2563, น. 41) บ่งชี้ถึงอัตราความต้องการบุคลากรทางการตลาดสุขภาพเป็นจำนวนมากขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าและสำคัญยิ่งในการขับเคลื่อนระบบบริการสุขภาพให้สามารถรองรับความต้องการของประชาชนที่ทวีความต้องการมากขึ้นทั้งในด้านคุณภาพ ปริมาณและความคาดหวังในการบริการทางสุขภาพด้วยความประทับใจเป็นผู้ที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะวิชาชีพในการปฏิบัติไม่สามารถใช้เครื่องจักรทดแทนได้

จังหวัดสมุทรปราการ แบ่งเขตการปกครอง เป็น 6 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอเมืองสมุทรปราการ อำเภอพระประแดง อำเภอบางพลี อำเภอบางบ่อ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ และอำเภอบางเสาธง ซึ่งเป็นจังหวัดที่รองรับการขยายตัวทางด้านการผลิตอุตสาหกรรมและการกระจายตัวของประชากรที่ย้ายถิ่นฐานจากที่อื่น ขณะเดียวกันจังหวัดสมุทรปราการมีโรงพยาบาลให้บริการประชาชนด้านการดูแลรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสุขภาพและการส่งเสริมสุขภาพของผู้ป่วย มีจำนวน 30 แห่งซึ่งแบ่งเป็นของภาครัฐบาล จำนวน 9 แห่ง ภาคเอกชน จำนวน 21 แห่ง ส่งผลถึงอัตราความต้องการบุคลากรทางการแพทย์เป็นจำนวนมากในขณะเดียวกันมีสถาบันการเรียนการสอนวิชาชีพสุขภาพเบื้องต้นที่ผลิตบุคลากรทางการแพทย์ระดับมหาวิทยาลัย 1 แห่ง โรงเรียนบริบาล 3 แห่ง อำเภอเมือง อำเภอบางพลีและบางบ่อ โดยเฉพาะในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจประกอบกับการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิท-19 ยิ่งเพิ่มอัตราความต้องการบุคลากรทางการแพทย์เป็นจำนวนมาก กอปรกับอัตราการเกิดลดจำนวนลง (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2559, น. 45) และผู้ปกครองส่วนมากมีค่านิยมให้ศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา ปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบให้ผู้สนใจการเรียนวิชาชีพบริบาลลดน้อยลง

ปัจจุบันสภาวการณ์แข่งขันทางการตลาดด้านการศึกษาสายวิชาชีพ มีความรุนแรงและเข้มข้นมากขึ้นกว่าเดิมโดยเฉพาะโรงเรียนบริบาลต้องมีการแข่งขันและการปรับตัวในทุก ๆ ด้าน อาทิ การสร้างความโดดเด่นมีเอกลักษณ์เฉพาะด้าน เฉพาะตัวของหลักสูตรมีความเชี่ยวชาญและมีคุณภาพสามารถสร้างความได้เปรียบและดึงดูดใจผู้ที่ต้องการศึกษาเพื่อมุ่งหวังให้เกิดการสอดคล้องกับแนวโน้มของความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปที่โดดเด่นด้านในการฝึกปฏิบัติ มีจัดการเรียนการสอนผ่านเว็บ (web-based instruction) หรือเรียนออนไลน์จบแล้วมีสถานที่รองรับการมีงานทำ ดังนั้น จึงจำเป็นจะต้องยกระดับให้ผู้ปกครองเห็นความสำเร็จและเติบโตในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการจดจำและกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจในการเข้ามาศึกษาต่อในโรงเรียนบริบาล

ดังนั้นโรงเรียนบริบาล จึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่ผู้ประกอบการจะต้องคิดวิเคราะห์และนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาเป็นแนวคิดในส่วนประสมทางการตลาดบริการ (services marketing mix) (7Ps) ของ Kotler, Philip & Armstrong, Gary (2012, p.20) เนื่องจากเป็นแนวคิดเพื่อทำให้ธุรกิจสามารถพัฒนาและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน รวมถึงสร้างความแตกต่างให้อยู่เหนือคู่แข่งและมีผลต่อการตัดสินใจ (Kotler, Philip & Armstrong,Gary, 2012, p.45) กล่าวไว้ว่า กระบวนการตัดสินใจมี 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ปัญหาหรือความจำเป็น (problem or need recognition) ด้านการแสวงหาข้อมูล

(information search) ด้านการประเมินทางเลือก (evaluation of alternatives) ด้านการเลือก (alternatives) และด้านพฤติกรรม (behavior)

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง กลยุทธ์ทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดกับการตัดสินใจเรียนต่อของนักศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการและศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจศึกษาโรงเรียนบริบาล โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะนำไปสู่การปฏิบัติให้ โรงเรียนบริบาลดำเนินภารกิจให้เกิดผลได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานและตลาดผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดส่งผลให้ธุรกิจโรงเรียนบริบาลมีความยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ

2) เพื่อศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา โดยมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากร คือ นักศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ ปีการศึกษา 2564 จำนวน 328 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือนักศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ คำนวณหาขนาดได้โดยการใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% ได้จำนวน 181 คน แต่ผู้วิจัยได้ทำการจัดเก็บ จำนวน 200 คน และได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) แบบเป็นสัดส่วนเมื่อได้จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้วิธีสุ่มอย่างง่าย (sample random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเรื่องกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของนักศึกษาโรงเรียนบริบาล ส่วนที่ 2 ข้อมูลกลยุทธ์ทางการตลาด (7Ps) ที่ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและด้านภาพลักษณ์ของสินค้า ส่วนที่ 3 ข้อมูลการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยรวมเท่ากับ 0.927 และตรวจสอบความเชื่อมั่นได้เท่ากับ .862

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้การประมวลแบบสอบถามจากโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูปโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเชิงสถิติอนุมาน ได้แก่

t-test one-way ANOVA การถดถอยแบบเส้นตรงพหุคูณ (multiple linear regression analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 18-22 ปี จบการศึกษา ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) เกรดเฉลี่ยสะสม (GPA) 2.01–3.00 มีพี่น้องร่วมบิดามารดาเดียวกัน 2 คน สถานภาพของบิดามารดาอยู่ด้วยกัน มีภูมิลำเนาอยู่ที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มารดาเป็นผู้ปกครองหลักของนักศึกษา มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือเทียบเท่า อาชีพเกษตรกร มีรายได้เฉลี่ยรวมต่อปี ระหว่าง 50,001-100,000 บาท

2. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับกลยุทธ์ทางการตลาดที่นักศึกษาให้ความสำคัญในการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับกลยุทธ์ทางการตลาดที่นักศึกษาให้ความสำคัญในการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ โดยแสดงเป็นภาพโดยรวม

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.310	.4767	มาก	2
2. ด้านราคา	4.480	.4169	มาก	1
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.210	.4296	มาก	3
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.035	.4824	มาก	6
5. ด้านบุคลากร	4.068	.4658	มาก	5
6. ด้านภาพลักษณ์ของสินค้า	3.980	.4614	มาก	7
7. ด้านกระบวนการ	4.163	.4483	มาก	4
รวม	4.178	.2023	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับกลยุทธ์ทางการตลาดที่นักศึกษาให้ความสำคัญในการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.178) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านราคา มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.480) รองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (= 4.310) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($\overline{X}$ = 4.210) และด้านกระบวนการ ($\overline{X}$ =4.163) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับสุดท้าย คือ ด้านภาพลักษณ์ของสินค้า ($\overline{X}$ = 3.980)

3. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ โดยแสดงเป็นภาพโดยรวม

การตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ	4.173	.4654	มาก	4
2. ด้านการค้นหาข้อมูล	4.406	.4040	มาก	2
3. ด้านการประเมินทางเลือก	4.425	.4677	มาก	1
4. ด้านการเลือกศึกษา	4.188	.5139	มาก	3
5. ด้านพฤติกรรมหลังการศึกษา	4.098	.5579	มาก	5
รวม	4.258	.2522	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.258) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประเมินทางเลือกมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.425) รองลงมา คือ ด้านการค้นหาข้อมูล ($\overline{X}$ = 4.4067) ด้านการเลือกศึกษา ($\overline{X}$ = 4.1883) ด้านการรับรู้ถึงความต้องการ ($\overline{X}$ = 4.173) และด้านพฤติกรรมหลังการศึกษา ($\overline{X}$ = 4.098) ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 1 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ โดยแสดงเป็นภาพโดยรวม

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้วิเคราะห์		Sig
	t-test	one-way ANOVA	
เพศ	0.962		0.337
อายุ		0.209	0.890
จบการศึกษาระดับชั้น		1.896	0.097
เกรดเฉลี่ยสะสม (GPA)		0.104	0.901
จำนวนพี่น้องร่วมบิดามารดาเดียวกัน		1.385	0.249
สถานภาพของบิดามารดา		0.340	0.797
ภูมิลำเนาของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ปกครองหลัก		0.311	0.733
ระดับการศึกษาของผู้ปกครองหลัก		2.195	0.013*
อาชีพของผู้ปกครองหลัก		1.194	0.315
รายได้เฉลี่ยรวมต่อปีของผู้ปกครองหลัก		0.094	0.963

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน การตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคล 1 รายการ คือ ระดับการศึกษาของผู้ปกครองหลักที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 กลยุทธ์ทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ทดสอบความมีอิทธิพลระหว่างกลยุทธ์ทางการตลาดกับการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	3.711	.356		10.420	.000		
ด้านผลิตภัณฑ์(X_1)	-.178	.036	-.336	-4.965	.000*	.827	1.210
ด้านราคา(X_2)	.087	.040	.143	2.140	.034*	.845	1.183
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย(X_3)	.096	.037	.164	2.620	.010*	.970	1.031
ด้านการส่งเสริมการตลาด(X_4)	.090	.034	.172	2.634	.009*	.888	1.126
ด้านบุคลากร(X_5)	-.065	.037	-.120	-1.750	.082	.808	1.237
ด้านภาพลักษณ์ของสินค้า(X_6)	.073	.035	.134	2.082	.039*	.916	1.092
ด้านกระบวนการ(X_7)	.031	.037	.056	.856	.393	.892	1.121
R=.522, R^2=.273, Adjusted R^2=.246, Durbin-Watson=1.535, F-ratio=10.291							

* p-value ≤ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า กลยุทธ์ทางการตลาดกับการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ ด้านที่มีอำนาจพยากรณ์โดยเรียงจากสูงสุดไปหาต่ำสุด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ -.178 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยมีสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ .096 ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยมีสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ .090 ด้านราคา โดยมีสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ .087 ด้านภาพลักษณ์ของสินค้า โดยมีสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ .073

ค่าประสิทธิภาพในการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .273 หมายถึง กลยุทธ์ทางการตลาดกับที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการโดยรวมได้ร้อยละ 27.30 กลยุทธ์ทางการตลาดกับที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา ด้านภาพลักษณ์ของสินค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 แสดงว่า สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$y' = 3.711 - .178\ X_1 + .096\ X_3 + .090\ X_4 + .087\ X_2 + .073\ X_6$$

สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$Z'y = -.336X_1 + .164\ X_3 + .172\ X_4 + .143\ X_2 + .134\ X_6$$

จากสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน อธิบายได้ดังนี้

1) ด้านผลิตภัณฑ์ ส่งผลลบต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ กล่าวคือ หากผลิตภัณฑ์ (X_1) เพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน จะทำให้การตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ (y) มีค่าลดลง . 336 หน่วยมาตรฐาน เมื่อควบคุมส่วนประสมทางการตลาดด้านอื่น ๆ ให้คงที่

2) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ส่งผลบวกต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ กล่าวคือ หากด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (X_3) เพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน จะทำให้การตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ (y) มีค่าเพิ่มขึ้น .164 หน่วยมาตรฐาน เมื่อควบคุมส่วนประสมทางการตลาดด้านอื่น ๆ ให้คงที่

3) ด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลบวกต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ กล่าวคือ หากด้านการส่งเสริมการตลาด (X_4) เพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน จะทำให้การตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ (y) มีค่าเพิ่มขึ้น .172 หน่วยมาตรฐาน เมื่อควบคุมส่วนประสมทางการตลาดด้านอื่น ๆ ให้คงที่

4) ด้านราคา ส่งผลบวกต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ กล่าวคือ หากด้านราคา (X_2) เพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน จะทำให้การตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ (y) มีค่าเพิ่มขึ้น .143 หน่วยมาตรฐาน เมื่อควบคุมส่วนประสมทางการตลาดด้านอื่น ๆ ให้คงที่

5) ด้านภาพลักษณ์ของสินค้า ส่งผลบวกต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ กล่าวคือ หากด้านลักษณะทางกายภาพ (X_6) เพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน จะทำให้การตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ (y) มีค่าเพิ่มขึ้น .134 หน่วยมาตรฐาน เมื่อควบคุมส่วนประสมทางการตลาดด้านอื่น ๆ ให้คงที่

การอภิปรายผล

1) อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา เกรดเฉลี่ยสะสม (GPA) จำนวนพี่น้องร่วมบิดามารดาเดียวกัน สถานภาพของบิดามารดา ภูมิลำเนานักศึกษา ผู้ปกครองหลักของนักศึกษา ระดับการศึกษาของผู้ปกครองหลัก อาชีพของผู้ปกครองหลัก รายได้เฉลี่ยรวมต่อปีของผู้ปกครองหลัก พบว่า

นักศึกษาที่ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน การตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน โดยจะเห็นได้ว่าระดับการศึกษาของผู้ปกครองหลักมีผลต่อการการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอยากให้บุตรหลานมีพื้นฐานความรู้สามารถประกอบอาชีพได้และมีพื้นฐานความรู้สำหรับการศึกษาต่อระดับสูงขึ้น ซึ่งเป็นโอกาสหรือช่องทางที่มองเห็นได้ในอนาคต

2) อภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า กลยุทธ์ทางการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษารายละเอียดของการทดสอบสมมติฐานเรียงลำดับจากค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (beta coefficient) จากมากไปน้อย คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพมีผลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ แสดงให้เห็นได้ว่านักศึกษาให้ความสำคัญกับ

ด้านผลิตภัณฑ์ คือหลักสูตรการดูแลเด็กเล็กและผู้สูงอายุ จำนวน 840 ชั่วโมงรวมทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เป็นประ โยชน์สำหรับการศึกษาต่อยอดทางการศึกษาระดับที่สูงขึ้นหรือใช้ประกอบอาชีพได้จริง หลักสูตรได้รับการอนุมัติและรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการนั่นหมายถึงนักศึกษามองเห็นที่ผลสัมฤทธิ์มากกว่าเมื่อเขาสำเร็จการศึกษาแล้วความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพได้เป็นอย่างดีและความรู้ที่ได้รับสามารถทำให้เขานำไปใช้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยสุชาวดี กิ่งทอง (2559, น. 90-91) ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโทของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า นิสิตระดับปริญญาตรี ร้อยละ 79.19 ต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทและในจำนวนที่ต้องการศึกษาต่อ พบว่า มีแนวโน้มต้องการศึกษาหลังจากได้งานทำมากที่สุด มีแนวโน้มต้องการศึกษาต่อภายใน 2 ปี หลังจบปริญญาตรีมากที่สุดส่วนสาเหตุของการศึกษาต่อ คือ ต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รองลงมา คือ การเพิ่มวุฒิการศึกษาให้สูงขึ้นและการได้รับความรู้เพิ่มขึ้น โดยนิสิตให้ความเห็นว่าสาเหตุที่สำคัญที่สุดในการศึกษาต่อ คือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากที่สุด

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย คือโรงเรียนมีสถานที่ตั้งอยู่บริเวณแหล่งชุมชน คมนาคมสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จอดรถและมีการตกแต่งสถานที่สวยงาม สะอาด ปลอดภัยซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์ (2556, น. 72) สถานที่ (place) กิจกรรมที่เกี่ยวข้องที่จะนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้าซึ่งต้องพิจารณาในส่วนของที่ตั้งสถานที่ในการบริการให้แก่ลูกค้าช่องทางในการนำเสนอการให้บริการแก่ลูกค้าที่สามารถเข้าถึงลูกค้าได้ง่ายไม่ต้องใช้ความยากลำบากในการมาขอรับบริการรวมทั้งมีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ซึ่งในปัจจุบันรูปแบบในการนำเสนอบริการมีการใช้เครื่องมือไปรษณีย์การสื่อสารโดยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

หรือโทรศัพท์ทำให้สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้มากขึ้น

ด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การจัดรายการส่งเสริมการขายเช่นมีของแจก ของแถม ลดค่าเรียนให้นักเรียนมาเรียนเป็นกลุ่ม การประชาสัมพันธ์ เช่น ออกบูธ มีการแนะนำปากต่อปากและโฆษณา เช่น ใบปลิว แผ่นพับ โฆษณาทางหนังสือพิมพ์ วิทยุ ป้ายโฆษณา ป้ายผ้า คัทเอาท์ตามจุดสำคัญ สื่อทางอินเตอร์เน็ตและเว็บไซด์ สื่อ social network ซึ่งสอดคล้องกับ Kotler, P (2001, p.37) ด้านการส่งเสริมการตลาด (promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้บริโภคเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ การติดต่อสื่อสารอาจทำได้ในหลายลักษณะ อาทิ การใช้พนักงานขายและการใช้เครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งมีหลายประเภท โดยจะเลือกใช้ประเภทใดประเภทหนึ่งหรือหลาย ๆ ประเภทร่วมกันก็ได้ ที่สำคัญก็คือ เลือกใช้เครื่องสื่อสารแบบบูรณาการ (integrated marketing communication-IMC) โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมกับผู้บริโภคและผลิตภัณฑ์ โดยบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันได้ สำหรับเครื่องมือในการส่งเสริมการตลาดที่สำคัญได้แก่ การโฆษณา (advertising) การส่งเสริมการขาย (sales promotion) การขายโดยใช้พนักงานขาย (personal selling) และการบอกแบบปากต่อปาก (word of mouth) เป็นต้น

ด้านราคา คือ การแจกแจงค่าธรรมเนียมอย่างละเอียดและครบถ้วน คุ้มค่ากับประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อจบหลักสูตรแล้วและถูกกว่าสถาบันรายอื่นที่ให้บริการคล้ายคลึงกันซึ่งสอดคล้องกับ Armstrong, G. & Kotler, P (2009, pp. 616-617) ได้กล่าวสรุปไว้ว่าราคาถือเป็นปัจจัยการตลาดที่ผู้ประกอบการธุรกิจสามารถควบคุมได้ง่ายที่สุด

ด้านลักษณะทางกายภาพ คือ การจัดสรรพื้นที่บริเวณภายในโรงเรียน ขนาดและสภาพบรรยากาศภายในของห้องเรียนมีความเหมาะสมเป็นอย่างดีสะอาด สะดวกมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นไว้ให้บริการอย่างครบครันและทันสมัยและช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และการแต่งกายของพนักงานเน้นเอกลักษณ์ความเป็นไทย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2552, น. 80-81) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ การตกแต่งสถานที่ ลานจอดรถ ห้องน้ำ ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ลูกค้าใช้เป็นเครื่องหมายแทนคุณภาพการให้บริการ กล่าวคือ ลูกค้าจะอาศัยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำผลการวิจัยไปใช้

1) ด้านผลิตภัณฑ์ จำเป็นต้องให้ความสำคัญและเน้นคุณภาพของการพัฒนาหลักสูตรอย่างต่อเนื่องเพราะเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาและการศึกษาต่อยอดในระดับที่สูงขึ้นหรือใช้ประกอบอาชีพได้จริงมีสถานประกอบการรับบรรจุเข้าทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาและพัฒนาหลักสูตรอย่างต่อเนื่องและปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ นอกเหนือจากเอกสารแล้ว ยังควรมีช่องทางอื่นให้นักเรียนได้ศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองนอกห้องเรียน เช่น มีช่องทางการติดต่อระหว่างนักศึกษากับครูผู้สอนเพื่อสอบถามข้อสงสัย เนื่องจากรูปแบบการเรียนในปัจจุบันเป็นแบบผ่านทางระบบ On Line เป็นส่วนใหญ่

2) ด้านราคา เป็นกุญแจสำคัญสำหรับการลงทุนควรคำนึงถึงความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมการศึกษากับคุณภาพการเรียนการสอนเป็นสำคัญการแจกแจงทำให้ศึกษาเข้าใจอย่างละเอียดและไม่ควรมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายแอบแฝงใด ๆ เพิ่มอีก เช่น ค่าเอกสาร ค่าสื่อการเรียนการสอน ควรรวมอยู่ในค่าธรรมเนียมการศึกษาแล้วและควรมีการเปรียบเทียบราคากับคู่แข่งอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากมีโรงเรียนบริบาลเปิดใหม่เป็นจำนวนมาก

3) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรให้ความสำคัญกับการเดินทางของนักศึกษาเป็นสำคัญการคมนาคมสะดวก สะดวกในเรื่องของที่จอดรถ นอกจากนี้เรื่องความปลอดภัยของสถานที่ถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ต้องเน้นแนวปฏิบัติสำหรับสถานศึกษา ในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ประเทศไทยและไม่ควรละเลยควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวด เช่น เข้าออกโรงเรียนควรมีบัตรเพื่อป้องกันคนนอกมีกล้องวงจรปิดรอบบริเวณโรงเรียน เป็นต้น

4) ด้านการส่งเสริมควรให้ความสำคัญกับการจัดรายการส่งเสริมการขายเช่นมีของแจกของแถมลดค่าเรียนให้นักศึกษามาเรียนเป็นกลุ่ม โฆษณาประชาสัมพันธ์และภาพลักษณ์ของโรงเรียนให้มีความทันสมัยเนื่องจากกลุ่มลูกค้าเป็นกลุ่มวัยรุ่น

5) ด้านบุคลากร ควรให้ความสำคัญ อาจารย์ผู้สอนแสวงหาความรู้อย่าต่อเนื่อง เทคนิคการสอนมีความทันสมัย พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่มีอัธยาศัยดี คอยอำนวยความ สะดวกให้แก่ทั้งนักศึกษาและผู้ปกครอง เช่น มีการติดตามนกศึกษาที่ขาดเรียนบ่อย ครูผู้สอนก็ถือเป็นหัวใจสำคัญในการเรียนการสอนควรให้ความเป็นกันเองกับนักศึกษา

6) ด้านกระบวนการ ควรให้ความสำคัญกับรูปแบบการสอนเป็นแบบบทบาทสมมติ เน้นการเรียนฝึกปฏิบัติเพื่อให้เกิดทักษะทั้งห้องเรียนและที่โรงพยาบาล เพราะถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการเรียนเพื่อนำไปประกอบอาชีพต่อไป

7) ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรให้ความสำคัญกับการจัดสรรพื้นที่บริเวณภายในโรงเรียนให้เหมาะกับการเรียนการสอน เช่น แสงสว่างที่เพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก การจัดที่นั่งเรียนไม่แออัดจนเกินไป สะอาด สะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นไว้ให้บริการอย่างครบครันและทันสมัย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ จึงควรอาศัยการวิจัยเชิงคุณภาพ ในการเก็บข้อมูลรูปแบบอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) การสนทนากลุ่ม (focus group) กลุ่มนักศึกษา กลุ่มผู้ปกครองและกลุ่มผู้ใช้บริการ เป็นต้น

2) ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ โดยขยายขอบเขตไปยังต่างจังหวัด ซึ่งอาจพบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาลจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกันออกไป

3) ควรศึกษาเพิ่มเติมว่าปัจจัยใดมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาโรงเรียนบริบาล จังหวัดสมุทรปราการ เนื่องจากเป็นการศึกษาที่สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และใช้ในการวางแผนกลยุทธ์การแข่งขันกับคู่แข่งได้ต่อไป

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน. (2563). *คู่มือการปฏิบัติงาน“การขอจัดตั้งโรงเรียนเอกชนนอกระบบ”*. สืบค้นจาก http://pit.singarea.org/private_data/1.pdf

จินตนา ไทธานี. (2557). *แรงจูงใจในการเข้าศึกษาหลักสูตรระยะสั้นของนักศึกษาศูนย์ฝึกกรุงเทพมหานคร*. (ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

โรงเรียนจุฬารัตน์ อินเตอร์ เฮลท์. (2562). *ระบบทะเบียนและสถิตินิสิต.* สมุทรปราการ.

สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์. (2556). *การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร.* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุชาวดี กิ่งทอง. (2559). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจศึกษาต่อระดับปริญญาโทของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยบูรพา. *วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง มหาวิทยาลัยบูรพา, 5*(2), 90-91.

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ. (2564). *"สถิติโรงเรียนบริบาลที่จดทะเบียนและจำนวนนักเรียน ในปี พ.ศ.2564*. สืบค้นจาก: *http://www.opec.go.th/naeana-sch.*

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (2563). *แนะนำ สช*. สืบค้นจาก http://www.opec.go.th/naeana-sch.

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน. (2560). *คู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด: กลุ่มส่งเสริมการศึกษาเอกชน 5*. สืบค้นจาก https://drive.google.com/file/d/1XzqhRe3_IjhbwT5fkb1mIYNgOITGmIvN/view

Kotler Philip. (2003). *Marketing Management* (11thed.). New Jersey: Prentice Hall Inc.

Armstrong, G. & Kotler, P. (2009). *Marketing, an introduction* (9th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Kotler, P. & Keller, K. (2010). *Marketing Management* (12th Edition). Dorling Kindersley Pvt. Ltd., New Delhi.

ประสิทธิภาพในการเรียนออนไลน์ช่วงสถานการ์โควิด-19 กรณีศึกษานักศึกษาสาขาการบัญชี หลักสูตรเทียบโอน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ศูนย์กลางนครราชสีมา

Online Learning Efficiency During the Covid-19 Situation of Accounting Students Transfer Course, Rajamangala University of Technology Isan, Nakhon Ratchasima

อาทิตยา แดงพงษ์[1] ศศิวิมล เผือกจันทึก[2] นิฤมล องอาจ[3] กัญญารัตน์ ถาดสระน้อย[4] สมใจ บุญหมื่นไวย[5] และบุษบงกช บุญกุศล[6]

Athithaya Daengphong[1] Sasiwimol Paekchantuk[2] Niruemon Ongart[3] Kanyarat Tadsanoi[4] Somjai Boonmuenwai[5] and Busabongkot Boonkusol[6]

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ศูนย์กลางนครราชสีมา

E-mail: athithaya2543@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการเรียนออนไลน์ช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของนักศึกษาสาขาการบัญชี หลักสูตรเทียบโอน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ศูนย์กลางนครราชสีมา (2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาสาขาการบัญชี หลักสูตรเทียบโอน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ศูนย์กลางนครราชสีมา กลุ่มประชากรและตัวอย่าง คือ นักศึกษาสาขาการบัญชี หลักสูตรเทียบโอน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ศูนย์กลางนครราชสีมา โดยศึกษาตัวแปรปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ด้านอาจารย์ผู้สอน และด้านความพร้อมของผู้เรียน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาสาขาการบัญชี หลักสูตรเทียบโอน เนื่องจากการเรียนออนไลน์ไม่สามารถควบคุมสถานที่เรียนของผู้เรียนแต่ละบุคคลได้ หากสถานที่ในการเรียนที่ใช้ในการเรียนของนักศึกษาไม่มีความเหมาะสม มีเสียงรบกวนบ้างในขณะที่เรียน หรือไม่มีความพร้อมในอุปกรณ์ในการเรียนเท่าที่ควร ประสิทธิภาพการเรียนก็จะถูกกระทบ (2) ปัจจัยด้านความพร้อมของผู้เรียน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาสาขาการบัญชี หลักสูตรเทียบโอน เนื่องจากการเรียนออนไลน์มีความยืดหยุ่นด้านเวลา ดังนั้นหากผู้เรียนไม่มีความรับผิดชอบหรือเตรียมตัวให้พร้อมผลการเรียนก็จะถูกกระทบ และสำหรับปัจจัยด้านอาจารย์ผู้สอนไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาสาขาการบัญชี หลักสูตรเทียบโอน

คำสำคัญ: สภาพแวดล้อม อาจารย์ผู้สอน ความพร้อมของผู้เรียน ประสิทธิภาพการเรียนออนไลน์

Abstract

The objectives of this study were: (1) to study the effectiveness of online learning, during the Covid-19situation of accounting students transfer course from Rajamangala University of Technology Isan Nakhon Ratchasima Center. (2) to study the problem and obstacles in online learning of accounting students transfer course of Rajamangala University of Technology Isan Nakhon Ratchasima Center. The population and samples are 4th years accounting students transfer course, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Isan Nakhon Ratchasima Center. The questionnaire is used as a data collection tool. The statistics for analysis used were frequency, percentage, mean, and multiple regression. The results showed that (1) environmental factors affect the online learning of students of accounting, transfer courses, which online learning cannot control the place of study for each student. (2) Student readiness factor affects the efficiency of online learning of accounting students, transfer courses. This is because online learning is flexible in terms of time. Therefore, if the learners are not responsible or prepared, their academic performance will be affected. And for the teacher factor, there is no impact on the students' online

Keywords: Environmental, instructor, readiness of learners, online learning efficiency.

บทนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ศูนย์กลางนครราชสีมา เป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาในส่วนภูมิภาคแห่งหนึ่งที่มีหน้าที่สำคัญ คือ การผลิตบัณฑิตเพื่อเป็นกำลังคนในสาขาวิชาการต่าง ๆ ในระดับอุดมศึกษา โดยส่งเสริมและมุ่งเน้นเพื่อพัฒนาสร้างสรรค์นักศึกษาให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีคุณธรรมระดับสูงในสาขาวิชาต่าง ๆ โดยเฉพาะการประยุกต์ทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการพัฒนาประเทศและสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงในด้านเศรษฐกิจสังคมการศึกษา วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสาขาวิชาการบัญชีคณะบริหารธุรกิจ ที่มีการจัดการเรียนการสอนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปริญญาตรี และรับปริญญาโท ที่มุ่งเน้นให้บัณฑิตที่จบไปมีความรู้ในวิชาชีพและสามารถนำความรู้ไปแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในสังคม มุ่งมั่นให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดชีวิต สามารถพัฒนาศักยภาพ และความสามารถด้านต่าง ๆ ที่จะดำรงชีพได้อย่างมีความสุข และรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพทางสังคมและเศรษฐกิจในปัจจุบัน ซึ่งในภาวะการณ์ปัจจุบันนี้มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ซึ่งส่งผลกระทบต่อการเรียนการสอนในรูปแบบปกติ ส่งผลให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ได้ออกประกาศให้ทุกคณะวิชาเปลี่ยนการจัดรูปแบบการเรียนการสอนเป็นใน

รูปแบบออนไลน์ด้วยโปรแกรมบนคอมพิวเตอร์ ซึ่งทำให้บทบาทของการเรียนการสอนต้องเว้นระยะห่างเป็นการสอนทางไกลผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีของคอมพิวเตอร์ ปัจจัยหลักที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การจัดการเรียนการสอนบรรลุผลตามที่หลักสูตรกำหนดไว้คือ ครูอาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาที่จะขับเคลื่อนองค์ความรู้ผ่านเทคโนโลยีที่จะต้องยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ

การศึกษาออนไลน์ (Online Education) หรือการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (Online Learning and Teaching) เป็นนวัตกรรมทางการศึกษาในยุคใหม่ ภายใต้อิทธิพลการขับเคลื่อนของเทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Networks) และโลกแห่งอินเทอร์เน็ต (Internet) ที่มีการเชื่อมโยงและใช้ประโยชน์กันอย่างกว้างไกลแทบทุกมุมโลก ซึ่งการศึกษาออนไลน์ที่เกิดขึ้นนี้จะมีกรอบแนวความคิดของการใช้ที่สำคัญคือ การรวมกลุ่มกันทางสังคมแห่งการเรียนรู้ เพื่อจุดประสงค์ร่วมกันในการสื่อสารและการส่งผ่านความรู้ร่วมกันในสังคมออนไลน์ เรียกว่า “สังคมแห่งการแสวงหาความรู้หรือสังคมแห่งปัญญา” (Community of Inquiry) ในโลกแห่งสังคมแห่งภูมิปัญญาหรือการแสวงหาความรู้นี้ เทคโนโลยีทางการเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Learning) จะมีบทบาทและประสิทธิภาพค่อนข้างสูงในการสร้างและเชื่อมโยงองค์ความรู้ในวิถีทางหรือรูปแบบต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นในกิจกรรมทางการเรียนเทคโนโลยีที่เป็นฐานสำคัญในการสร้างสรรค์บทบาทางการเรียนการสอนทางไกลดังกล่าวคือ “คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนทางไกล” ที่มีความแตกต่างจากการเรียนทางไกลแบบดั้งเดิมทั่วไป เทคโนโลยีดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนและสร้างการมีส่วนร่วมและการเสริมสร้างประสบการณ์ทางการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในระบบการสอนนั้น ๆ (สุรศักดิ์ ปาเฮ, 2561)

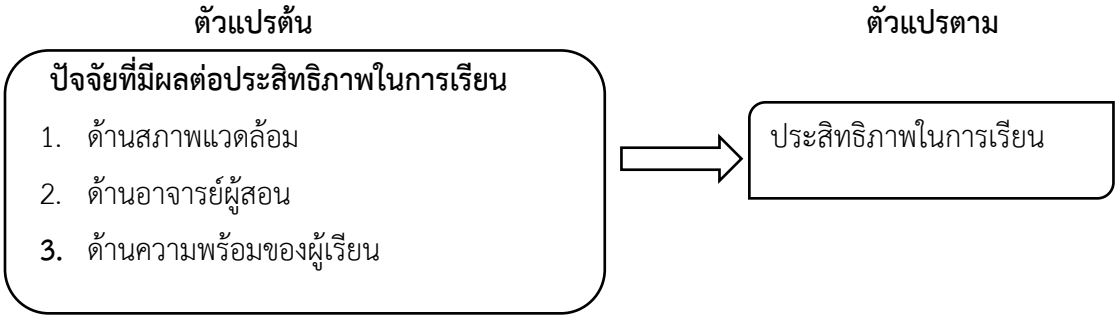
ด้วยวิกฤติการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส covid-19 และการปรับรูปแบบการเรียนการสอนจากการเรียนการสอนในห้องเรียนเป็นการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ ที่ส่งผลทำให้อาจารย์บุคลากรและนักศึกษาจะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเรียนในรูปแบบใหม่ เพื่อให้กระบวนการเรียนการสอนดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพและนักศึกษาที่ถูกกระทบมากที่สุดคือ นักศึกษาหลักสูตรเทียบโอน (ต่อเนื่อง) ที่ใช้เวลาในการเรียนตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัยเพียงแค่ 2 ปี ที่ถูกจัดรูปแบบการเรียนออนไลน์มาเป็นเวลานานถึง 2 ปีเช่นกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาในสาขาวิชาการบัญชี หลักสูตรเทียบโอน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ศูนย์กลางนครราชสีมา เพื่อให้ข้อมูลที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนให้เกิดผลดีแก่ผู้เรียนและทำให้ผู้เรียนมีความพึงพอใจมากที่สุด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการเรียนออนไลน์ ช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของนักศึกษาสาขาการบัญชี หลักสูตรเทียบโอน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ศูนย์กลางนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาสาขาการบัญชี หลักสูตรเทียบโอน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ศูนย์กลางนครราชสีมา

กรอบแนวคิดงานวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

คำนิยาม

สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพแวดล้อมด้านการเรียนที่เป็นทั้งรูปธรรมและนามธรรม ที่ส่งผลกระทบต่อผู้เรียนทั้งทางบวกและทางลบ และมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการเรียนออนไลน์ช่วงสถานการณ์โควิด-19

อาจารย์ผู้สอน หมายถึง อาจารย์วิทยากรผู้สอนนักศึกษาหลักสูตรการศึกษาวิชาบัญชี บัณฑิต สาขาวิชาบัญชีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ศูนย์กลางนครราชสีมา รวมถึงเทคนิควิธีการสอน และวิธีการวัดประสิทธิภาพการเรียนของอาจารย์ผู้สอน

ความพร้อมของผู้เรียน หมายถึง การที่ผู้เรียนทำความเข้าใจเนื้อหามาก่อนล่วงหน้า และความเข้าใจของผู้เรียนหลังจากเรียนเสร็จ ความสนใจในวิชานั้น ๆ สภาพกายและจิตใจของผู้เรียน ความพร้อมที่จะเรียน การมีวินัยของผู้เรียนที่จะเข้าเรียนตรงเวลาและตั้งใจเรียนจนหมดคาบวิชานั้น

ประสิทธิภาพในการเรียน หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนที่เกิดจากการเรียนรู้ตามจุดประสงค์การเรียนที่อาจารย์ผู้สอนคาดหวังให้ถึงระดับเกณฑ์ที่กำหนด การเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงคที่หลักสูตรกำหนดไว

สมมติฐานการวิจัย

H1: ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการเรียนการสอนออนไลน์ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการเรียนออนไลน์

H2: ปัจจัยด้านอาจารย์ผู้สอน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการเรียนออนไลน์

H3: ปัจจัยด้านความพร้อมของผู้เรียน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการเรียนออนไลน์

วิธีดำเนินการวิจัย/ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาสาขาการบัญชี หลักสูตรเทียบโอน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ศูนย์กลางนครราชสีมา ชั้นปีที่ 4 จำนวน 131 คน ที่มีรายชื่อใน

ทะเบียนนักศึกษาและศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีข้อคำถามเกี่ยวกับตัวแปรต้น 3 ตัวแปรคือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านอาจารย์ผู้สอน และปัจจัยด้านความพร้อมของผู้เรียน มีตัวแปรตาม 1 ตัวคือ ประสิทธิภาพการเรียนออนไลน์ ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยการหาค่าประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่า แบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับมากกว่า 0.856 และผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบกลุ่มนักศึกษากลุ่มหลักสูตร 4 ปี จำนวน 30 คน พบว่าแบบสอบถามสามารถนำมาใช้ได้ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติ 2 ประเภทคือ สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และใช้สถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยก่อนทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้ทำการทดสอบตามข้อตกตงเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยเฉพาะเรื่องความสัมพันธ์ของปัญหาตัวแปรอิสระ ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่ก่อนไม่เกิดปัญหา Multicollinearity สามารถใช้ทดสอบตามสมมุติฐานได้ ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการเรียนการสอนออนไลน์ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการเรียนออนไลน์ และสมมติฐานที่ 3 คือ ปัจจัยความพร้อมของผู้เรียน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการเรียนออนไลน์

ผลการวิจัย

จากแบบสอบถามที่แจกจำนวน 131 ชุด พบว่ามีแบบสอบถามที่ตอบคำถามครบถ้วน สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ จำนวน 116 ชุด คิดเป็นร้อยละ 88.55 ซึ่งถือเป็นจำนวนที่ยอมรับได้จากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ดังนั้น ผลจากการศึกษาประสิทธิภาพทางการเรียนในรายวิชาที่ใช้ระบบออนไลน์ในการเรียนของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ศูนย์กลางนครราชสีมา ผลการวิจัยเป็นดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเกรดเฉลี่ยสะสมของผู้ตอบแบบสอบถาม

เกรดเฉลี่ยสะสม	**จำนวน (คน)**	**ร้อยละ**
2.00 - 2.50	20	17.24
2.51 – 3.00	42	36.21
3.01 – 3.50	39	33.62
3.51 – 4.00	15	12.93
รวม	**116**	**100**

จากตารางที่ 1 จากแบบสอบถามข้อมูลเกรดเฉลี่ยสะสมของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เกรดเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 2.51 – 3.00 จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 36.21 รองลงมาอยู่

ในช่วง 3.01 – 3.50 จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 33.62 รองลงมาอยู่ในช่วง 2.00-2.50 จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 17.24 และช่วง 3.51 – 4.00 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.93

ตารางที่ 2 ข้อมูลสถานที่ที่ใช้ในการเรียน Online ของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานที่ที่ใช้ในการเรียน Online	จำนวน(คน)	ร้อยละ
หอใน	13	11.2
หอนอก	46	39.7
บ้าน	57	49.1
รวม	**116**	**100**

จากตารางที่ 2 จากแบบสอบถามข้อมูลสถานที่ที่ใช้ในการเรียน Online ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เรียน Online อยู่ที่บ้าน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 49.1 และเรียนอยู่ที่หอนอก จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 และเรียนอยู่ที่หอใน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการเรียนออนไลน์

ปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนออนไลน์	$\bar{x}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
ด้านสภาพแวดล้อม	3.625	0.832	มาก
ด้านอาจารย์ผู้สอน	3.715	0.895	มาก
ด้านความพร้อม	3.663	0.831	มาก
ด้านประสิทธิภาพในการเรียน	3.745	0.846	มาก
รวม	**14.748**	**3.404**	**มาก**

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการเรียนออนไลน์มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.745 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านอาจารย์ผู้สอนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.715 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านความพร้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.663 และลำดับสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.625 อย่างไรก็ตาม จะเห็นได้ว่าทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน แสดงถึงผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยทุกด้านที่ส่งผลต่อการเรียนออนไลน์

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Coefficients) โดยภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std.Error	Beta	t	Sig
(Constant)	0.583	0.248		2.349	0.021
ด้านสภาพแวดล้อม	0.282	0.100	0.275	2.816	0.006
ด้านอาจารย์ผู้สอน	0.154	0.090	0.167	1.705	0.091
ด้านความพร้อมของผู้เรียน	0.428	0.079	0.432	5.429	0.000

จากตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Coefficients) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการเรียนออนไลน์ พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม และปัจจัยด้านความพร้อมของผู้เรียน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเรียนออนไลน์มีนัยทางสถิติ ณ ระดับ 0.006 โดยค่าสัมประสิทธิ์ของด้านความพร้อมของผู้เรียน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม เท่ากับ 0.432 และ 0.275 ตามลำดับ กล่าวคือหากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม และด้านความพร้อมของผู้เรียนมีการเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ประสิทธิภาพในการเรียนออนไลน์จะสูงขึ้นในทิศทางเดียวกัน เท่ากับ 0.432 และ 0.275 ตามลำดับ ส่งผลให้เห็นว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม และด้านความพร้อมของผู้เรียน ส่งผลโดยตรงกับประสิทธิภาพการเรียนออนไลน์ อย่างไรก็ตาม ไม่พบการส่งผลกระทบอย่างมีนัยทางสถิติระหว่างปัจจัยด้านอาจารย์ผู้สอนและประสิทธิภาพการเรียนออนไลน์ ขณะที่ค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยด้านอาจารย์ผู้สอน เท่ากับ 0.167 กล่าวคือ หากปัจจัยด้านอาจารย์ผู้สอนมีการเปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ประสิทธิภาพทางการเรียนออนไลน์จะเปลี่ยนไปในทิศทางเดียวกัน แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.006 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านอาจารย์ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการเรียนออนไลน์

สรุปและอภิปรายผล

ประสิทธิภาพทางการเรียนในรายวิชาที่ใช้ระบบออนไลน์ในการเรียนของ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ศูนย์กลางนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร คือ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 หลักสูตรเทียบโอน สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน รวมทั้งหมด 131 คน แต่ในที่นี้สามารถเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามได้ทั้งหมด 116 คน ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัว ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านอาจารย์ผู้สอน และปัจจัยด้านความพร้อมของผู้เรียน และตัวแปรตาม 1 ตัว ได้แก่ ประสิทธิภาพการเรียนออนไลน์

ของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 หลักสูตรเทียบโอน สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ศูนย์กลางนครราชสีมา ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.06 และ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับ (ธนพรรณ ทรัพย์ธนาดล, 2554) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดการเรียนการสอนบทเรียนออนไลน์ พบว่า ปัจจัยด้านผู้บริหาร ปัจจัยด้านอาจารย์ ปัจจัยด้านนักศึกษา และปัจจัยด้านสถานศึกษา ส่งผลกระทบต่อการจัดการเรียนการสอนบทเรียนออนไลน์

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมส่งผลกระทบต่อการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ศูนย์กลางนครราชสีมา ได้แก่ สถานที่ในการเรียนของนักศึกษาไม่มีความเหมาะสม มีเสียงรบกวนบ้างในขณะที่เรียน อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนออนไลน์ไม่ค่อยเสถียรเท่าที่ควร ดังนั้น จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการเรียนออนไลน์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับ (ประนอม การชะนันท์, 2555) พบว่า สภาพแวดล้อมก็เป็นอีกปัจจัยที่จะช่วยเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนแก่นักศึกษา นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมด้านบรรยากาศในการเรียนก็มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา

ปัจจัยด้านอาจารย์ผู้สอน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอาจารย์ผู้สอนไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการเรียนของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ศูนย์กลางนครราชสีมา เนื่องจากอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานได้มีการเตรียมความพร้อมที่จะรับมือกับการสอนภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID -19 และมหาวิทยาลัยได้มีการจัดเตรียมอุปกรณ์พร้อมในการใช้สอนให้อาจารย์ เพื่อรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและมีสื่อสารสนเทศที่พร้อมให้นักศึกษาสามารถศึกษาค้นคว้าสื่อการเรียนเพิ่มเติมด้วยตนเองตลอดเวลา ดังนั้น ปัจจัยด้านอาจารย์ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเรียนภายใต้สถานการณ์ COVID-19

ปัจจัยด้านความพร้อมของผู้เรียน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความพร้อมของผู้เรียนส่งผลกระทบต่อการเรียนออนไลน์ของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ศูนย์กลางนครราชสีมา ได้แก่ การเรียนออนไลน์ทำให้ผู้เรียนเรียนไม่ค่อยเข้าใจ และต้องมีความรับผิดชอบมากขึ้นต่องานที่ได้รับมอบหมาย แม้จะมีความยืดหยุ่นด้านเวลา แต่หากสัปดาห์ไหนไม่ได้เรียน อาจารย์ก็จะนัดเรียนชดเชย ทำให้ผู้เรียนเกิดความเครียดเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเวลาพักผ่อนน้อย ต้องใช้เวลาว่างไปทบทวนเนื้อหามากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ (สุรชาติ อาจทรัพย์, ศิรประภา ขันคา และ อภิภู สิทธิภูมิมงคล 2558)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1) อาจารย์ควรมีการวิธีการสอนของตนเองให้มีความเหมาะสมกับนักศึกษา และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยใช้เทคนิคการสอนที่หลากหลายน่าสนใจ จะส่งผลให้ผู้เรียนมีความตั้งใจเรียนมากขึ้นทำให้ประสิทธิภาพการเรียนของผู้เรียนไปในทิศทางที่ดีขึ้นและลดปริมาณงานที่มอบหมาย เพื่อลดความเครียดให้กับนักศึกษา

2) ผู้เรียนควรมีการศึกษาค้นคว้าเนื้อหาที่เรียนเพิ่มเติมนอกเหนือจากตำราเรียนจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อทำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจเนื้อหาการเรียนลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1) การวิจัยในครั้งนี้จำกัดขอบเขตการศึกษาในมุมมองเฉพาะนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ ในการวิจัยครั้งต่อไปสามารถขยายกลุ่มตัวอย่างให้กว้างขึ้น เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ครอบคลุมและน่าเชื่อถือมากขึ้น

2) การวิจัยครั้งต่อไป อาจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการเรียนออนไลน์นอกเหนือจากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านอาจารย์ผู้สอน และปัจจัยด้านความพร้อมของผู้เรียน เช่น ศึกษาปัจจัยด้านครอบครัว ปัจจัยด้านทรัพยากร ฯลฯ

3) ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ ควบคู่ไปกับการใช้แบบสอบถามหรือจดบันทึก เพื่อจะได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการเรียนที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดีด้วยความกรุณาจากอาจารย์สมใจ บุญหมื่นไวย และอาจารย์บุษบงกช บุญกุศล ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และปรับปรุงแก้ไข และคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาท ความรู้ให้แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษาที่ผ่านมา ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นักศึกษา สาขาวิชาการบัญชี หลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิตทุกคน ที่ได้มีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถาม คอยเป็นกำลังใจ พร้อมทั้งให้คำแนะนำตั้งแต่ต้นจนสำเร็จงานวิจัย

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณสมาชิกในครอบครัวทุกท่านที่เป็นกำลังใจส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาเป็นอย่างดี คุณาการและประโยชน์จากงานวิจัยเล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบความดีความดีแด่ บิดามารดา ตลอดจนบูรพาคณาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ซึ่งผู้วิจัยจะนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตนเอง สังคม และประเทศชาติสืบไป

บรรณานุกรม

เกวลี ผังดี และพิมพ์รดา ครองยุติ. (2556). *ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรของภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น* (รายงานผลการวิจัย). มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สืบค้นจาก http://sc2.kku.ac.th/stat/statweb/images/project%20stat/p56/017_56.pdf.

กันต์กนิษฐ์ จูรัตน์. (2564). *การพัฒนาบทเรียน E-Learning รายวิชาการบัญชี สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ* (รายงานผลการวิจัย). มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

จันทนา วัฒนกาญจนะ, แพรวพรรณ ตรีชั้น, ธนาธิป พัวพรพงษ์, และวิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย. (2564). *ประสิทธิภาพของการเรียนออนไลน์ จากสมรรถนะผู้สอนและการวัดประเมินผล กรณีศึกษาคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม* (รายงานผลการวิจัย). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

ฐานวัฒน์ พุฒวิบูลย์วุฒิ. (2552). *ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนจ่าอากาศ. ในหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพโรงเรียนจ่าอากาศ* (รายงานผลการวิจัย). โรงเรียนจ่าอากาศ.

ธนพรรณ ทรัพย์ธนาดล. (2554). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดการเรียนการสอนบทเรียนออนไลน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา* (รายงานผลการวิจัย). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

ธนพรรณ ทรัพย์ธนาดล. (2552). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการจัดการเรียนการสอนบทเรียนออนไลน์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสังคม* (รายงานผลการวิจัย). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ธัญมาศ ทองมูลเล็ก และปรีชา วิจิตรธรรมรส. (2560). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ในสังคมไทย สาขาวิเคราะห์ธุรกิจและการวิจัย คณะสถิติประยุกต์* (รายงานผลการวิจัย). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นวรัตน์ ศึกษากิจ. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนตามตวามคิดเห็นของนักเรียนระดับชั้นประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาพาณิชยกรรมของโรงเรียนอาชีวศึกษา.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพฯ.

ปิยะพร บัวระพา, ปาริชาติ ชัยขันธ์, และวิสุดา อินทรเพ็ชร. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาสาขาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.* มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

ความสัมพันธ์ระหว่างมูลค่าทางการตลาด อัตราส่วนทางการเงิน กับราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ

The Relationship between the Market Value, Financial Ratios, and the Securities Prices of Companies Listed on The Stock Exchange of Thailand: Service Industry Group

อัญมณี ละม่อมเมือง[1] นุชรินทร์ จ่นกลาง[2] ทิพธัญญา สมบังใด[3] กัลยาณี กรีสุธา[4] สุมาลี เอกพล[5] และสมใจ บุญหมื่นไวย[6]

Anyamanee Lamommuang[1] Nutcharin jonklang[2] Tiptanya Sombangdai[3] Kanlayanee Kreesutha[4] Sumalee Akaphol[5] and Somjai Boonmuenwai[6]

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ศูนย์กลางนครราชสีมา

E-mail: anyamanee.la@rmuti.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างมูลค่าทางการตลาดของกิจการและอัตราส่วนทางการเงินกับราคาหลักทรัพย์ของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมการบริการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในช่วงก่อนเกิดการแพร่ระบาดและระหว่างการแพร่ระบาดเชื้อไวรัสโคโรน่า ดำเนินการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากบริษัททั้งหมดในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ จำนวน 364 บริษัท ระยะเวลาตั้งแต่ปี 2560 – 2563 รวมเป็นระยะเวลา 4 ปี วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ช่วงก่อนเกิดเหตุการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า พบว่า มูลค่าทางการตลาดของกิจการ อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม และขนาดของกิจการ มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ในเชิงบวก และช่วงระหว่างเกิดเหตุการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า พบว่า มูลค่าทางการตลาดของกิจการ อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ทั้งหมด และขนาดของกิจการมีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ในเชิงบวก

คำสำคัญ: อัตราส่วนมูลค่าทางการตลาดของกิจการ อัตราส่วนทางการเงิน และราคาหลักทรัพย์

Abstract

The objectives of this research are (1) to study the relationship between the market value of the business and the financial ratio and the company's stock price in service industry group listed on the Stock Exchange of Thailand before the epidemic and during the coronavirus epidemic. The research was conducted by collecting data from a sample group of 364 companies in the service industry for the period from 2017 to 2020 for a total period of 4 years. Data were analyzed by testing hypotheses with statistical multiple regression

analysis. The results of the study found that (1) Before the coronavirus epidemic, it was found that the market value of the business Total Asset Turnover Ratio and size of the business has a positive correlation with the stock price. And during the coronavirus epidemic, it was found that the market value of the business Total Asset Turnover Ratio Return on all assets and size of the business has a positive correlation with the stock price.

Keywords: Business market value ratio, financial ratio, and stock prices

บทนำ

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นสถาบันการเงินที่มีความสำคัญในตลาดทุนและตลาดการเงินไทย ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการซื้อขายและแลกเปลี่ยนหลักทรัพย์จดทะเบียนและพัฒนาระบบต่าง ๆ ทั้งยังเสริมสร้างสภาพคล่องให้แก่หลักทรัพย์จดทะเบียน ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจสำคัญที่ทำให้ผู้มีเงินออมสนใจจะเข้ามาลงทุนในหลักทรัพย์มากขึ้น (ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน, 2556) เนื่องจากการลงทุนต้องมีความเสี่ยง ดังนั้น ก่อนที่ผู้ลงทุนจะตัดสินใจลงทุนเพื่อให้ได้ผลตอบแทนตามต้องการนั้น ผู้ลงทุนต้องประเมินความสามารถในการสร้างผลตอบแทนของบริษัทผู้ถูกลงทุนแหล่งของข้อมูลที่จะช่วยให้ผู้ลงทุนประเมินความสามารถของกิจการ การวิเคราะห์งบการเงินใช้การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินซึ่งแบ่งเป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ ตามวัตถุประสงค์การใช้งานของผู้ใช้งบการเงิน ได้แก่ อัตราส่วนการวิเคราะห์สภาพคล่อง อัตราส่วนการวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ อัตราส่วนความสามารถในการทำกำไร และอัตราส่วนแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ก่อนการตัดสินใจลงทุนของนักลงทุน อาจกล่าวได้ว่าความสามารถในการทำกำไรของกิจการผู้ถูกลงทุนจะถูกแสดงอยู่ในราคาหลักทรัพย์ของกิจการนั้นเอง (ขวัญนภา เศิกศิริ และคณะ, 2561) และอีกหนึ่งอัตราส่วนที่นักลงทุนควรให้ความสนใจ คือ อัตราส่วนมูลค่าทางการตลาดของกิจการ ซึ่งสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ ถ้าอัตราส่วนมูลค่าทางการตลาดสูงจะส่งผลให้ราคาหลักทรัพย์ของตลาดสูงขึ้นไปด้วย แสดงให้เห็นว่าบริษัทมีอัตราการเติบโตไปในทิศทางที่ดี

ในช่วงต้นปี 2563 ได้เกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่าในหลายประเทศทั่วโลก เป็นไวรัสสายพันธุ์ใหม่ที่แพร่กระจายจากคนสู่คน ได้ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและชีวิตของประชาชนทั่วโลกจำนวนมาก ยังไม่นับรวมถึงมูลค่าความเสียหายทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นทั่วโลก (Tourism Economic, 2020) จากผลกระทบหลักที่สำคัญ คือ การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่าที่ทำให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจเกือบทั้งหมดต้องหยุดชะงักลง ซึ่งเป็นไปตามมาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของแต่ละประเทศ สำหรับประเทศไทยมีการควบคุมและป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่าจากมาตรการการป้องกันที่เข้มงวด แต่ในมิติของเศรษฐกิจแน่นอนว่ามาตรการที่เข้มข้นของรัฐบาลในช่วงไม่กี่เดือนที่ผ่านมาได้สร้างความเสียหายกับกิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ สำหรับผลกระทบภาคอุตสาหกรรมหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่านั้นเริ่มส่งผลตั้งแต่เดือนมีนาคม 2563 เป็นต้นมา (กองสารสนเทศและดัชนี

เศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2563) ทำให้กลุ่มอุตสาหกรรมในทุก ๆ กลุ่มได้รับผลกระทบโดยเฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรมบริการได้รับผลกระทบเป็นอย่างมากในด้านของหมวดธุรกิจพาณิชย์ การท่องเที่ยวสันทนาการ ขนส่งและโลจิสติกส์ (Tourism Economic, 2020)

โดยในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการก่อนที่จะได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่านั้นได้มีการเติบโตพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีมูลค่าทุนที่จดทะเบียนขนาดใหญ่ เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น ๆ นอกจากนี้ธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการยังคงเป็นที่ต้องการของตลาดมีแนวโน้มขยายตัวมากขึ้น จึงทำให้นักลงทุนทั้งภายในและภายนอกประเทศให้ความสนใจที่จะมาลงทุนในกลุ่มอุตสาหกรรมนี้ตามไปด้วย (Settrade, 2021) จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างมูลค่าทางการตลาดของกิจการและอัตราส่วนทางการเงินกับราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มอุตสาหกรรมบริการ ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ผลลัพธ์ที่ได้จะนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการตัดสินใจของนักลงทุนที่มีความสนใจลงทุนในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างมูลค่าทางการตลาดของกิจการและอัตราส่วนทางการเงินกับราคาหลักทรัพย์ของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมการบริการที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในช่วงก่อนเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า และระหว่างการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า

ทบทวนวรรณกรรม

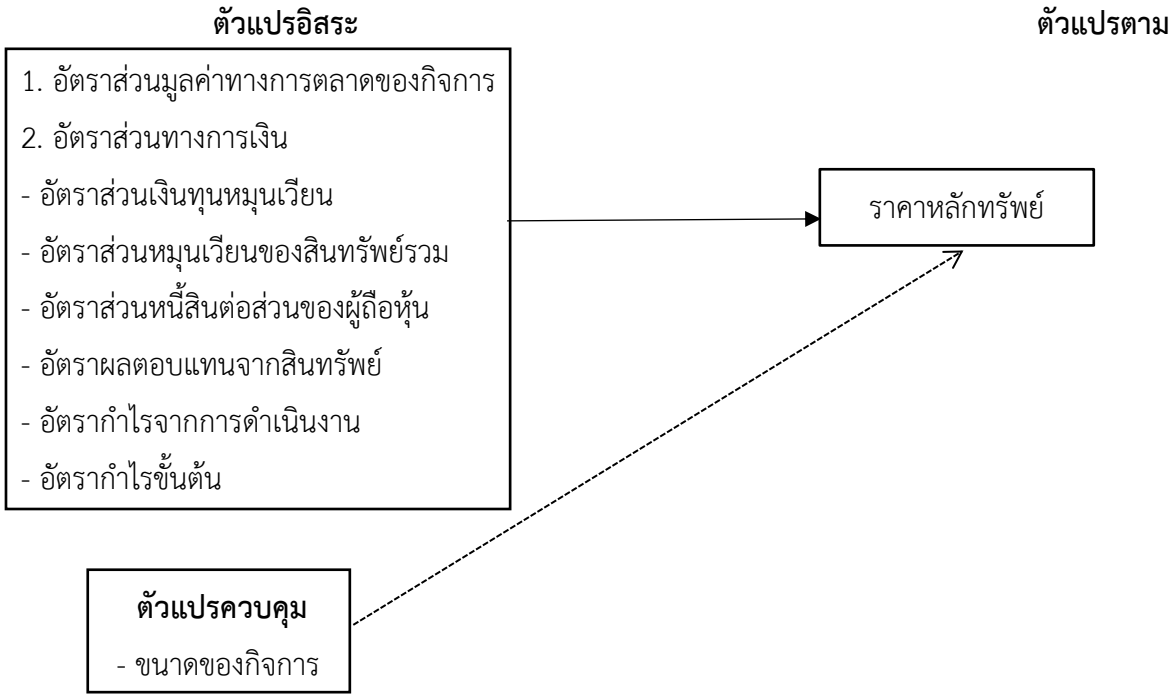
ภาณุวัฒน์ คณะโต (2560) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง Tobin's Q กับราคาหลักทรัพย์ของบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรม หมวดธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตัวแปรที่ใช้ทำการศึกษา คือ Tobin's Q อัตราส่วนทุนหมุนเวียน อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม อัตราส่วนหนี้สินรวมต่อส่วนของผู้ถือหุ้น และอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ทั้งหมด พบว่าอัตราส่วนทางการเงินที่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับราคาหลักทรัพย์คือ Tobin's Q อัตราส่วนทุนหมุนเวียน อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม และอัตราส่วนของหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นส่วนอัตราส่วนทางการเงินที่ไม่มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ คือ อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ นอกจากนั้น จากการศึกษาในอดีตมีการยืนยันผลการศึกษาว่า อัตราส่วนที่มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ ได้แก่ อัตราส่วนทุนหมุนเวียน อัตราส่วนผลตอบแทนจากส่วนของผู้ถือหุ้น อัตราส่วนมูลค่าตลาดต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้น อัตราส่วนราคาตามบัญชีต่อหุ้น และอัตราส่วนเงินสด มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ ขวัญนภา เศิกศิริ และคณะ, (2561); ชาลินี แสงสร้อย, (2558) และสินี ภาคย์อุฬาร (2558) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินกับราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดสูงสุดของแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมที่

จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า อัตราส่วนทางการเงินที่มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์คือ อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (DE) อัตราผลตอบแทนผู้ถือหุ้น (ROE) อัตราส่วนมูลค่าหุ้นต่อมูลค่าทางบัญชี (P/BV) อัตรากำไรสุทธิ (NP) อัตราเงินปันผลตอบแทน (DIY) และ อัตราส่วนทางการเงินที่ไม่มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์คือ อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA)

Matthew & Edward (2003) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอัตราส่วน Tobin's Q และอัตราส่วนราคาหุ้นต่อกำไรสุทธิ (P/Es) กับผลตอบแทนของหุ้น โดยอ้างอิงจากผลประกอบการระยะ 10 ปี เป็นตัววัดมูลค่าสำหรับตลาดตราสารทุน ซึ่งพบว่าอัตราส่วนทั้ง 2 เป็นตัวชี้วัดที่ดีของการวัดผลตอบแทนในตลาดและใช้เป็นตัวคาดการณ์ ผลตอบแทนในอนาคตได้ดี โดยอัตราส่วนของ Tobin’s Q จะเป็นตัวชี้วัดที่ดีกว่าอัตราส่วนราคาหุ้นต่อกำไรสุทธิ (P/Es) แต่อย่างไรก็ตาม อัตราส่วนราคาหุ้นต่อกำไรสุทธิ (P/Es) โดยเฉลี่ยแล้วเมื่อระยะเวลาเพิ่มขึ้นจะให้ผลตอบแทนที่ลดลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ian, George & John (2001) ศึกษาอิทธิพลของ Tobin’s Q และมูลค่าตามบัญชีต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (Book to Equity) ต่อผลตอบแทนของหลักทรัพย์ในสหราชอาณาจักร และงานวิจัยของ Aras and Yilmaz (2008) ศึกษาว่ามีความสัมพันธ์หรือมีความสามารถในการพยากรณ์ราคาหุ้นสามัญในตลาดเกิดใหม่ทั้ง 12 ตลาดได้หรือไม่ โดยศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงิน 3 ตัว คืออัตราส่วนราคาตลาดต่อกำไรสุทธิต่อหุ้น (P/E Ratio) อัตราส่วนเงินปันผลตอบแทน (Dividend Yield) และอัตราส่วนราคาตลาดต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้น (M/B Ratio) ผลการวิจัยพบว่าในทางสถิติอัตราส่วนราคาตลาดต่อมูลค่าทางบัญชีต่อหุ้น (M/B Ratio) มีความสัมพันธ์หรือสามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญ และการศึกษาพบว่าการใช้ตัวแบบจำลองดังกล่าวให้ผลพยากรณ์ที่ออกมาค่อนข้างน่าพึงพอใจ ในส่วนของ Amir Dadrasmoghadam and Seyed MohammadReza Akbar (2015) พบว่าอัตราส่วนทางการเงินที่มีความสัมพันธ์กับราคาหุ้นในอุตสาหกรรมการเกษตรในประเทศอิหร่านนั้นมีเพียง 3 ตัวจาก 6 ตัวเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน 3 ตัวที่กล่าวนั้นมี อัตราส่วนหนี้สิน (Debt Ratio) อัตราเงินส่วนหมุนเวียน (Current Ratio) และ ผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (Return on Asset) นอกเหนือจากนั้นไม่มีความสัมพันธ์กับราคาหุ้น

กรอบแนวคิดงานวิจัย

ในการออกแบบกรอบแนวคิดงานวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดจากงานวิจัยของชาลินี แสงสร้อย (2558), ขวัญนภา เศิกศิริ และคณะ (2561), ภาณุวัฒน์ คณะโต (2560), Matthew & Edward (2003) และ Ian, George & John (2001) ในการพัฒนากรอบแนวคิดจึงได้กำหนดตัวแปรในการศึกษา ดังนี้



สมมติฐานที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีสมมติฐานเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของอัตราส่วนมูลค่าทางการตลาดของกิจการและอัตราส่วนทางการเงินกับราคาหลักทรัพย์ โดยมีสมมติฐานความสัมพันธ์ ดังนี้

H1: อัตราส่วนมูลค่าทางการตลาดของกิจการมีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์

H2: อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนมีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์

H3: อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวมมีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์

H4: อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นมีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์

H5: อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์

H6: อัตรากำไรจากการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์

H7: อัตรากำไรขั้นต้นมีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์

วิธีการดำเนินวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มประชากรเป็นบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมการบริการ (SERVICE) ที่จดทะเบียนทั้งหมดในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ระหว่างปี 2560-2563 ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจากข้อมูลตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลของกิจการ

จำนวนบริษัทที่ใช้ในการวิจัย	จำนวนบริษัท				จำนวนข้อมูลรายปีของบริษัท
	2560	2561	2562	2563	
จำนวนบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ (ไม่รวม บริษัท ในตลาด Mai)	114	123	126	127	490
หัก บริษัทที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน	11	19	19	15	64
บริษัทที่ไม่ปิดบัญชีตามปีปฏิทิน	2	4	5	7	18
บริษัทที่มีข้อมูลที่ผิดปกติ	25	19	-	-	44
คงเหลือจำนวนบริษัทที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	76	81	102	105	364
รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด	157		207		364

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาได้ใช้แบบจำลอง (Model) จากสถิติการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อจำลองความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างอัตราส่วนมูลค่ากิจการ และอัตราส่วนทางการเงิน (X) กับราคาหลักทรัพย์ (Y) มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β) เป็นค่าแสดงถึงการเปลี่ยนแปลงในราคาหลักทรัพย์ เมื่อตัวแปรอัตราส่วนมูลค่ากิจการ และอัตราส่วนทางการเงินแต่ละตัวเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ได้แก่ อัตราส่วนมูลค่าทางการตลาด (Tobin's Q) อัตราส่วนทุนหมุนเวียน (CR) อัตราหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (TAT) อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (DE) อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) อัตรากำไรจากการดำเนินงาน (OPM) อัตรากำไรขั้นต้น (GPM) ซึ่งมีแบบจำลองการศึกษาดังนี้

$$Price_t = \alpha + \beta_1 Tobin's + \beta_2 CR_t + \beta_3 TAT_t + \beta_4 DE_t + \beta_5 ROA_t Q_t + \beta_6 OPM_t + \beta_7 GPM_t + \beta_{8size} + \varepsilon_t b \quad (1)$$

การเก็บรวมรวบ

งานวิจัยนี้อาศัยข้อมูลทางการเงินของกลุ่มบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เกี่ยวกับงบการเงินของแต่ละบริษัท โดยเก็บข้อมูลจากเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (www.sec.or.th) บริการข้อมูลตลาดหลักทรัพย์ฉบับออนไลน์จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย FINNOMENA แพลตฟอร์มให้ความรู้ด้านการเงินการลงทุน และข้อมูลอื่น ๆ ที่ใช้มาจากเว็บไซต์ของแต่ละบริษัท

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลทางการเงินที่รวบรวมได้จะถูกนำมาวิเคราะห์ผลการวิจัยด้วย สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยมฐาน ค่าสูงสุดของข้อมูล ค่าต่ำสุดของข้อมูล และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา

จากการทดสอบสถิติเชิงพรรณนา พบว่า อัตราส่วนมูลค่าทางการตลาดของกิจการ มีค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างในช่วงก่อนเกิดการแพร่ระบาดมากกว่าระหว่างการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า (9.92>4.88) ซึ่งเหมือนกับ อัตราหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (0.76>0.68) อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (1.05>1.04) อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (4.97>2.73) อัตรากำไรจากการดำเนินงาน (16.21>-1.66) อัตรากำไรขั้นต้น (28.58>26) ยกเว้นอัตราส่วนทุนหมุนเวียนที่มีค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างในช่วงก่อนเกิดการแพร่ระบาดน้อยกว่าระหว่างการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า (2.46<2.54) นั่นแสดงให้เห็นว่าในช่วงก่อนเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ส่วนใหญ่มีผลประกอบการโดยรวมที่ดีกว่าในช่วงการเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า

ก่อนการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบข้อมูลให้เป็นไปตามเงื่อนไขของข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เรียบร้อย รวมทั้งทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยสถิติสหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) ผลการทดสอบแสดงตามตามตารางที่ 2 ซึ่งพบว่า อัตราส่วนทุนหมุนเวียน (CR) และอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) มีความสัมพันธ์ (r) กับราคาหลักทรัพย์เหมือนกัน ทั้งในช่วงก่อนเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า และในช่วงระหว่างการแพร่ระบาดของของเชื้อ ไวรัสโคโรน่า แต่จากการศึกษาในภาพรวม กลับพบว่า อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) ไม่มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ ได้แก่ อัตราส่วนทุนหมุนเวียน (CR) และอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (DE)

นอกจากนี้ยังความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ นั่นคือ ตัวแปรอิสระทุกคู่มีความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง -0.189-0.377 สำหรับการศึกษาในภาพรวมและมีค่าอยู่ระหว่าง -0.344-0.511 สำหรับในช่วงก่อนเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า และมีค่าอยู่ระหว่าง -0.358-0.412 สำหรับในช่วงเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าว พบว่าตัวแปรอิสระทุกคู่ไม่มีความสัมพันธ์ที่มากเกินไปจนเกิดปัญหา Multicorllinearity

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบ Pearson Correlation

ตัวแปร	ปี 2560-2563	ปี 2560-2561	ปี 2562-2563
Tobin's Q	-0.067	0.105	-0.013
CR	-0.306**	-0.248**	-0.276**
TAT	-0.044	0.004	0.130
DE	0.196**	0.089	0.113
ROA	0.051	0.171*	0.225**
OPM	-0.018	0.013	0.127
GPM	0.054	0.150	0.106
Size	0.727**	0.619**	0.807**

จากการการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม กับตัวแปรอิสระตามสมมติฐานการศึกษาที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังตารางที่ 3 ต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างมูลค่าทางการตลาดของกิจการและอัตราส่วนทางการเงินกับราคาหลักทรัพย์ของบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมการบริการ

ตัวแปร	ปี 2560-2563		ปี 2560-2561		ปี 2562-2563	
Variable	β	Std. Error	β	Std. Error	β	Std. Error
Constant	2.837	0.378	0.95	0.411	-0.204	0.411
Tobin's Q	0.009**	0.003	0.022**	0.004	0.017**	0.004
CR	-0.024**	0.007	-0.047**	0.006	0.001	0.006
TAT	-0.053	0.038	0.155*	0.042	0.122**	0.042
DE	0.026**	0.013	-0.032	0.013	-0.004**	0.013
ROA	0	0.002	0.003	0.004	0.015**	0.004
OPM	0	0	-5.719	0.001	5.546	0.001
GPM	-0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001
Size	0.712**	0.038	0.872	0.041**	0.994**	0.041
Adjusted R^2	0.55		0.546		0.771	

* ระดับนัยสำคัญที่ 0.05, ** ระดับนัยสำคัญที่ 0.01

สมการทำนายราคาหลักทรัพย์ในภาพรวมของการศึกษา (Adjusted R^2 =0.55)

$y=2.837+0.009Tobin'q^{**}-0.024CR^{**}-0.053TAT+0.026DE^{**}-0.001GPM+0.712$ (2)

สมการทำนายราคาหลักทรัพย์ในช่วงก่อนเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า (Adjusted R^2 =0.546)

$y=0.95+0.022Tobin'q^{**}-0.047CR^{**}+0.155TAT^{*}-0.032DE+0.003ROA-5.719OPM+0.001GPM+0.872$ (3)

สมการทำนายราคาหลักทรัพย์ในช่วงระหว่างการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า (Adjusted R^2 =0.771)

$y=-0.204+0.017Tobin'q^{**}+0.001CR+0.122TAT^{**}-0.004DE^{**}+0.015ROA^{*}+5.546OPM+0.001GPM+0.994$ (4)

จากตารางที่ 3 ปี 2560-2563 สามารถเขียนสมการทำนายได้ดังข้างต้น พบว่า ตัวแปรที่สามารถอธิบายราคาหลักทรัพย์ได้แก่ อัตราส่วนมูลค่าทางการตลาดของกิจการ (Tobin's Q) และอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (DE) อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (CR) ในปี 2560-2561 ในช่วงก่อนเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า พบว่า ตัวแปรที่สามารถอธิบายราคาหลักทรัพย์ได้ ได้แก่ อัตราส่วนมูลค่าทางการตลาดของกิจการ (Tobin'q) อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (CR) และอัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (TAT) และในปี 2562-2563 ในระหว่างการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า พบว่า ตัวแปรที่สามารถอธิบายราคาหลักทรัพย์ได้ ได้แก่ อัตราส่วนมูลค่าทางการตลาดของกิจการ (Tobin'q) อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (TAT) อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (DE) อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 2 3 4 5

สรุป

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของอัตราส่วนทางการเงินกับราคาหลักทรัพย์ในภาพรวมระหว่างปี 2560-2563 พบว่า อัตราส่วนมูลค่าทางการตลาดของกิจการ (Tobin's Q) และอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (DE) มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ในเชิงบวกเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าเมื่ออัตราส่วนเปลี่ยนแปลงจะทำให้ราคาหลักทรัพย์เปลี่ยนแปลงตามไปด้วยในทิศทางเดียวกัน แต่อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (CR) มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ในเชิงลบ และอัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (TAT) อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) อัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงาน (OPM) และอัตราส่วนกำไรขั้นต้น (GPM) ไม่มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะสภาวะของตลาดในช่วงเวลาทำการศึกษาอุตสาหกรรมที่ใช้ในการศึกษา หรืออาจมีปัจจัยเพิ่มเติมอื่น ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง

กับการเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ภาณุวัฒน์ คณะโต (2560) และ Amir Dadrasmoghadam and Seyed MohammadReza Akbar (2015). พบว่าอัตราส่วนทางการเงินที่มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ คือ มูลค่าทางการตลาด (Tobin's Q) อัตราส่วนของหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (DE) อัตราส่วนทุนหมุนเวียน (CR) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฏฐ์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2559), ชาลินี แสงสร้อย (2558) และ Ian, George & John (2001) พบว่า อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (TAT) อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) อัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงาน (OPM) และอัตราส่วนกำไรขั้นต้น (GPM) ไม่มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์

ในช่วงก่อนเกิดเหตุการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า (โควิด-19) ปี 2560-2561 พบว่า อัตราส่วนมูลค่าทางการตลาดของกิจการ (Tobin's Q) และอัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (TAT) มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ในเชิงบวกซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้แสดงให้เห็นว่าเมื่ออัตราส่วนเปลี่ยนแปลงจะทำให้ราคาหลักทรัพย์เปลี่ยนแปลงตามไปด้วยในทิศทางเดียวกัน แต่อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (CR) มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ในเชิงลบ และอัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (DE) อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) อัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงาน (OPM) และอัตราส่วนกำไรขั้นต้น (GPM) ไม่มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะสภาวะของตลาดในช่วงเวลาทำการศึกษาอุตสาหกรรมที่ใช้ในการศึกษา หรืออาจมีปัจจัยเพิ่มเติมอื่น ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ภาณุวัฒน์ คณะโต (2560), ขวัญนภา เศิกศิริ และคณะ (2561) และ Matthew & Edward (2003) พบว่าอัตราส่วนทางการเงินที่มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ คือ มูลค่าทางการตลาดของกิจการ (Tobin's Q) อัตราส่วนทุนหมุนเวียน (CR) อัตราการหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (TAT) และสอดคล้องกับงานวิจัยของชุดาพร สอนภักดี (2564), ณัฏฐ์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2559) และชาลินี แสงสร้อย (2558) พบว่า อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (DE) อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) อัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงาน (OPM) และอัตราส่วนกำไรขั้นต้น (GPM) ไม่มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์

ในช่วงระหว่างเกิดเหตุการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า ปี 2562-2563 พบว่า อัตราส่วนมูลค่าทางการตลาดของกิจการ (Tobin's Q) อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (TAT) และอัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ในเชิงบวกซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้แสดงให้เห็นว่าเมื่ออัตราส่วนเปลี่ยนแปลงจะทำให้ราคาหลักทรัพย์เปลี่ยนแปลงตามไปด้วยในทิศทางเดียวกัน แต่อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (DE) มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ในเชิงลบ และอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (CR) อัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงาน (OPM) อัตราส่วนกำไรขั้นต้น (GPM) ไม่มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะสภาวะของตลาดในช่วงเวลาทำการศึกษาอุตสาหกรรมที่ใช้ในการศึกษา หรืออาจมีปัจจัยเพิ่มเติมอื่น ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ภาณุวัฒน์ คณะโต (2560), ชาลินี แสงสร้อย (2558)) และ Matthew & Edward (2003). พบว่าอัตราส่วนทางการเงินที่มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์

คือ มูลค่าทางการตลาดของกิจการ (Tobin's Q) อัตราส่วนของหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (DE) อัตราส่วนหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม (TAT) อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (ROA) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุดาพร สอนภักดี (2564). และชาลินี แสงสร้อย (2558). พบว่า อัตราส่วนทุนหมุนเวียน (CR) อัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงาน (OPM) และอัตราส่วนกำไรขั้นต้น (GPM) ไม่มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์

ข้อเสนอแนะ

1. การทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินกับราคาหลักทรัพย์มากกว่า 1 อุตสาหกรรม หรือ เลือกใช้อัตราส่วนทางการเงินอื่น ๆ ที่อยู่ในหมวดหมู่เดียวกันให้มากขึ้น

2. การทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยอาจขยายขอบเขตการศึกษาไปถึงการเปลี่ยนแปลงปัจจัยพื้นฐานอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากอัตราส่วนทางการเงิน เช่น การเมือง เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม หรือบริษัท โดยแยกศึกษาแต่ละรายหลักทรัพย์ อาจเลือกวิเคราะห์ทั้งตลาด หรือในกลุ่มอุตสาหกรรมอื่นนอกเหนือจากอุตสาหกรรมนี้

3. ผู้บริหารควรให้ความสนใจอัตราส่วนมูลค่าทางการตลาดของกิจการ (Tobin's Q) อัตราส่วนทุนหมุนเวียน (CR) อัตรากำไรจากการดำเนินงาน (OPM) มากกว่าอัตราอื่น เนื่องจากเป็นอัตราส่วนที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจ ทำให้ผู้ลงทุนสามารถตัดสินใจลงทุนกับบริษัทที่มีราคาหลักทรัพย์และผลตอบแทนในอัตราที่สูงกว่าบริษัทอื่น

บรรณานุกรม

กองสารสนเทศและดัชนีเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. (2563). *ผลกระทบและทิศทางของภาคอุตสาหกรรมหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19.* สืบค้นจาก http://www.oie.go.th.

ขวัญนภา เศิกศิริ. (2561). อิทธิพลของอัตราส่วนทางการเงินต่อราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: กรณีศึกษากลุ่มอุตสาหกรรมบริการ. *วารสารชุมชนวิจัย, 12*(2). 71-84.

ชาลินี แสงสร้อย. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินกับราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: กรณีศึกษากลุ่มอุตสาหกรรมบริการ.* (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ชุดาพร สอนภักดี และทาริกา แย้มขะมัง. (2564). อัตราส่วนทางการเงินที่มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารการจัดการและการพัฒนา, 8*(1), 151-164.

ณัฏฐ์ ณ ตะกั่วทุ่ง. (2559). *ความสัมพันธ์ของอัตราส่วนทางการเงินกับราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.* (การค้นคว้าอิสรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ภาณุวัฒน์ คณะโต. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างTOBIN'S Qกับราคาหลักทรัพย์ของบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีหมวดธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ภูธเนศ เงียบประเสริฐ. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินกับราคาตลาดของหลักทรัพย์กลุ่มอุตสาหกรรมปิโตเคมีและเคมีภัณฑ์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต). สาขาวิชาบัญชีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ศูนย์ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ตลาดทุน. (2556). *ตลาดการเงินและการลงทุนในหลักทรัพย์หลักสูตรผู้แนะนำการลงทุนด้านหลักทรัพย์* (พิมพ์ครั้งที่ 16). กรุงเทพมหานคร: ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.

สินี ภาคย์อุฬาร. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงิน กับราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่มีมูลค่าหลักทรัพย์ตามราคาตลาดสูงสุดของแต่ละกลุ่มอุตสาหกรรมที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.* (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

Amir, D., & Seyed, M, A. (2015). Relationship between Financial Ratios in the Stock Prices of Agriculture-Related Companies Accepted On the Stock Exchange for Iran. *Research Journal of Fisheries and Hydrobiology, 10*(9), 586-591.

Guler, A., and Mustafa, K, Y. (2008). Price-Earnings Ratio, Dividend Yield, and Market-to-Book Ratio to Predict Return on Stock Market: Evidence from The Emerging Markets. *Journal of Global Business and Technology, 4*(1), 18-30.

Lan, D., and John, O. (2002). Tobin's q and the Cross Sectional Variation of Stock Returns: Evidence from the London Stock Exchange. *ResearchGate*, 1-34.

Matthew, H., & Edward, T. (2003). Rational Pessimism: Predicting Equity Returns using Tobin's q and Price / Earnings Ratios. *The Journal of Investing, 29*(2), 1-24.

Tourism Economic. (2020). *รายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว.* สืบค้นจาก https://www.mots.go.th.

Settrade. (2021). *สรุปภาพรวมตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.* สืบค้นจาก https://www.settrade.com.

พฤติกรรมการเข้าใช้บริการธุรกิจร้านคาเฟ่ : กรณีศึกษาร้านคาเฟ่ ในจังหวัดนครราชสีมา

Behavior of Using Cafe Business: A Case Study of Cafes in Nakhon Ratchasima Province

ณัฐภูมิ ขอพิมาย[1] ศรัณญา ปะโนรัมย์[2] สุดารัตน์ เป่าตัว[3] ธัญลักษณ์ ชุดกระโทก[4]
สมใจ บุญหมื่นไวย[5] และพรพิมล อิฐรัตน์[6]

Natthaphum Khorphimai[1] Saranya Panoram[2] Sudarat Paotua[3] Thanyalak Chudkratok[4]
Somjai Boonmuenwai[5] and Pornpimon Ittarat[6]

บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา 30000

E-mail: natthaphum.kh@rmuti.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ประเภทสินค้า และการบริการของพนักงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเข้าใช้บริการ กรณีศึกษาร้านคาเฟ่ในจังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามี จำนวน 180 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย เลือกตัวอย่างด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และสถิติสำหรับการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการศึกษาพบว่า–ผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไปส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 67.8 และเพศชาย ร้อยละ 32.2 มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี ร้อยละ 65.1 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 73.3 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 9,000 บาท ร้อยละ 11.7 ผลการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยพบว่าปัจจัยด้านประเภทสินค้า และด้านการให้บริการมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้บริโภคร้านคาเฟ่ในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งข้อมูลที่ได้นี้ส่งผลให้ผู้ประกอบการควรให้ความสนใจในการปรับปรุงเมนูเครื่องดื่มหรืออาหารว่าง รวมทั้งการใส่ใจการให้บริการลูกค้าของพนักงานเพื่อดึงดูงให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีกอันเป็นการสร้างประโยชน์แก่ผู้ประกอบการ

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเข้าใช้บริการธุรกิจร้านคาเฟ่ ประเภทสินค้าในร้านคาเฟ่ การบริการของพนักงานในร้านคาเฟ่

Abstract

This research aims to study environmental factors, product types and services of employees that affect service usage behavior. Case Study of Cafes in Nakhon Ratchasima Province The sample group used in the study consisted of 180 people. The questionnaire was used as a research tool. Select a sample in a specific way. The statistics used to analyze the data are frequency, percentage, mean, and multiple regression analysis were found. Most of the general respondents were female, 67.8% and male, 32.2%, aged between 21-30 years,

65.1 percent, 73.3% had student/student occupation, had monthly income less than 9,000 baht, 11.7% The research hypothesis test results showed that the product type factor And the service aspect affects the service behavior of cafe consumers in Nakhon Ratchasima province. The information obtained from this results in entrepreneurs should pay attention to improving the drink or snack menu. Including the attention to customer service of employees to attract customers to come to return use the service again and again, is beneficial to entrepreneurs.

Keywords: Behavior of using the service in the cafe business, the type of products in the cafe, the service of the staff in the café

บทนำ

การแข่งขันที่สูงและรุนแรงในสภาพการตลาดในปัจจุบัน ส่งผลให้ทุกองค์กรมีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน ในปี พ.ศ. 2564 ก็ยังเป็นอีกหนึ่งปีที่เราทุกคนยังต้องเผชิญกับการระบาดของโควิด-19 ซึ่งสถานการณ์ในตอนนี้เป็นการระบาดระลอกที่ 2 (Second wave) การระบาดของโควิด-19 ที่ผ่านมาได้ส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วน โดยเฉพาะภาคบริการที่เชื่อมโยงกับการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นผลมาจากการลดลงของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ รัฐบาลประกาศ lockdown ในหลายพื้นที่ ส่งผลให้การดำเนินชีวิตประจำวันและพฤติกรรมการบริโภคเปลี่ยนไปผู้คนไม่สามารถออกจากบ้านได้ตามปกติ รูปแบบการดำเนินธุรกิจเปลี่ยนไป หากธุรกิจใดไม่สามารถปรับตัวได้อาจส่งผลให้หลายธุรกิจต้องปิดตัวลงอย่างหลีกเลี่ยงโดยเฉพาะธุรกิจคาเฟ่ ซึ่งมีการให้บริการทั้งอาหารและเครื่องดื่มที่หลากหลายให้ลูกค้าได้เลือกสรร ประชาชนทั่วไปในปัจจุบันนิยมเลือกที่จะไปนั่งผ่อนคลายหรือหาสถานที่ในการทำงานในร้านคาเฟ่ที่มีความเป็นเอกลักษณ์ มีเมนูที่แปลกใหม่ และมีพื้นที่สำหรับการถ่ายรูปที่ระลึก ซึ่งถูกกระทบจากการแพร่ระบาดของสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 และการประกาศนโยบายการจำกัดพื้นที่การเข้าใช้บริการของรัฐบาล

ร้านกาแฟ หรือ คาเฟ่ (Café) เป็นร้านประกอบกิจการเกี่ยวกับกาแฟ ลักษณะร้านแบบคาเฟ่นั้นเป็นการผสมรูปแบบระหว่าง "ภัตตาคาร" และ "บาร์" เข้าด้วยกัน โดยทั่วไปธุรกิจคาเฟ่จะไม่จำหน่ายเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ จะเน้นไปที่เครื่องดื่มประเภท กาแฟ ชา หรือ ช็อกโกแลต และอาจมีอาหารว่าง ซุป แซนวิช ขนมอบและขนมหวานที่เสิร์ฟเคียงกับเครื่องดื่ม เช่น เค้กหรือคุกกี้ไว้บริการด้วย

New Normal ของธุรกิจร้านค่าเฟ่ ในยุคโควิด 19 “กินร้อน ช้อนส่วนตัว ล้างมือ และสวมหน้ากากอนามัย” รวมไปถึงการปรับพฤติกรรมการใช้ชีวิตมาอยู่ที่บ้านเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด 19 ส่งผลให้ธุรกิจคาเฟ่ได้รับผลกระทบอย่างมาก เช่น การปรับตัวรูปแบบ การให้บริการส่งถึงบ้านหรือดิลิเวอรีผ่านแอพพลิเคชั่นผู้ให้บริการอย่าง Grab, LINE MAN, Food Panda, GET เป็นต้น เมื่อประเทศไทยมีมาตรการคลายล็อกที่อนุญาตให้ร้านอาหารและร้านค่าเฟ่ สามารถเปิดให้ลูกค้ามานั่งรับประทานในร้านได้ หลายร้านจึงได้พร้อมใจกันปรับรูปแบบการให้บริการตามแนวทางการเว้นระยะห่างทางกายภาพ (Physical Distancing)

เช่น การจำกัดจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการในแต่ละรอบ การตรวจคัดกรองวัดอุณหภูมิลูกค้าก่อนใช้บริการ และการทำความสะอาดฆ่าเชื้อหลังลูกค้าเข้าใช้บริการ ในมุมมองของลูกค้าเองก็ต้องปรับพฤติกรรมการใช้ชีวิตเช่นกัน โดยเฉพาะเมื่อต้องออกมาพบปะผู้คน มารับประทานอาหารที่ร้านหรือทำกิจกรรมนอกบ้าน การปฏิบัติตามแนวทางของกระทรวงสาธารณสุขยังคงเป็นสิ่งที่ต้องทำอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรค รวมถึงลดความเสี่ยงในการติดเชื้อให้กับตนเองและผู้อื่น แต่ในทางกลับกันไวรัสโควิด 19 ยังได้เข้ามาเร่งพฤติกรรมการชำระเงินของผู้บริโภคเข้าสู่ Cashless Society จากความกลัวของผู้บริโภคที่ต้องสัมผัสเงินสดที่อาจจะมาพร้อมกับเชื้อโรคต่าง ๆ จนเกิดการใช้เงินสดดิจิทัลมากขึ้นผ่านการชำระค่าสินค้าและบริการด้วยแอปพลิเคชันโมบายแบงกิ้ง อีเพย์เมนต์ เครดิตการ์ด และอื่น ๆ นอกจากนี้ การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ยังเกิดการใช้งานสินค้าในรูปแบบ Internet of Things รวมถึงประสบการณ์ Virtual Experience ในรูปแบบใหม่ ๆ การใส่ใจเรื่องสุขอนามัยได้กลายมาเป็นกิจวัตรสำคัญของผู้บริโภค รวมถึงระบบสาธารณสุขและการแพทย์ของประเทศจะพัฒนาทั้งในเรื่องของคุณภาพและความง่ายต่อการเข้าถึง สำหรับธุรกิจจะเห็นได้ว่าได้มีหลาย ๆ ผลิตภัณฑ์ต้องปรับกลยุทธ์ที่แสดงให้เห็นว่าผลิตภัณฑ์เข้าใจและเตรียมพร้อมในการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริโภคในเรื่องความสะอาดและอนามัย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และการปรับตัวของค่าเฟ่ในด้านสภาพแวดล้อมและประเภทของสินค้าที่ส่งผลพฤติกรรมการบริโภคสินค้าร้านคาเฟ่ของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของธุรกิจให้ตรงกับความต้องการผู้บริโภค และเป็นแนวทางดำเนินกิจการแก่ผู้สนใจธุรกิจร้านคาเฟ่ที่ใช้นำข้อมูลในการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับร้านกาแฟในพื้นที่ดังกล่าว

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ด้านประเภทของสินค้าที่ และด้านการให้บริการของพนักงาน ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเข้าใช้บริการธุรกิจร้านคาเฟ่ในจังหวัดนครราชสีมา

กรอบแนวคิดการวิจัย



ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ได้ทบทวนวรรณกรรมทั้งแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดดังนี้

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประเภทของร้านกาแฟ

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2561) กล่าวว่า รูปแบบของร้าน กาแฟที่หลากหลายในปัจจุบันสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่

1. ร้านกาแฟเคลื่อนที่ โดยอาจจะต่อพ่วงกับมอเตอร์ไซค์หรือรถยนต์บางชนิด และอาจตั้งร้านในบริเวณที่มีกิจกรรมชั่วคราว อาทิ ตามตลาดนัด หรือนิทรรศการต่าง ๆ

2. ร้านกาแฟประเภทมุมกาแฟ ที่นิยมตั้งอยู่ตามห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ มีลักษณะคล้ายกับเคาน์เตอร์บาร์ โดยอาจมีโต๊ะเล็ก ๆ 2-3 โต๊ะรวมถึงเก้าอี้เพื่อให้ลูกค้านั่งขณะรอกาแฟ

3. ร้านกาแฟบริการเต็มรูปแบบ (Stand-alone) มีลักษณะเป็นห้องขนาดพื้นที่ 50 ตารางเมตรขึ้นไป รวมถึงมีที่นั่งและพื้นที่ใช้สอยเป็นของตนเอง โดยอาจจัดตั้งในห้างสรรพสินค้าหรือพื้นที่ภายนอกอาคาร เช่น บ้านพัก อาคารพาณิชย์ เป็นต้น

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมซึ่งบุคคลทำการแสวงหาการซื้อ การใช้ ทำประเมินผล และการใช้จ่ายในสินค้าและบริการ ซึ่งคาดว่าจะตอบสนองถึงความต้องการของตนเอง (Sciffman & Kanuk, 1994, p.7) หรือพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลแต่ละบุคคลในการค้นหาการเลือกซื้อ การใช้ การประเมินผลหรือจัดการกับสินค้าและบริการ ซึ่งผู้บริโภคคาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ เหตุจำเป็นที่จะต้องศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคเพราะมีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ รวมถึงสามารถสร้างกลยุทธ์ทางการตลาดที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคและสามารถค้นหาหนทางในการแก้ไขพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคในสังคมได้ถูกต้องและสอดคล้องกับความสามารถในการตอบสนองของธุรกิจมากยิ่งขึ้นที่สำคัญจะช่วยในการพัฒนาด้านตลาดและพัฒนาด้านสินค้าของธุรกิจให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

คำนิยามศัพท์

สภาพแวดล้อม หมายถึง การตกแต่งร้านคาเฟ่ให้ลูกค้าสามารถเข้ามาพักผ่อนดื่มกาแฟ การจัดโต๊ะภายในบริเวณร้าน หรือในสวน การสร้างบรรยากาศที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกรื่นรื่นด้วยการเปิดเพลงเบา ๆ มีมุมไว้สำหรับถ่ายรูป รวมถึงสถานที่ตั้งร้านที่ให้ผู้บริโภคสามารถเดินทางเข้าใช้บริการได้อย่างสะดวกสบาย มีที่จอดรถเพียงพอและเหมาะสมให้บริการ

ประเภทสินค้า หมายถึง สินค้าที่จำหน่ายภายในธุรกิจร้านคาเฟ่ ได้แก่ สินค้าที่ผู้บริโภคซื้อไปเพื่อรับประทาน เช่น บริการเครื่องดื่มประเภทกาแฟ ชา ฟรุ๊ตโซดา ขนมหวาน ประเภทขนมปัง เค้ก จำหน่ายเพิ่มเติมให้ลูกค้าได้เลือก

การบริการ หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของพนักงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ ตามจุดประสงค์ที่ลูกค้านั้นต้องการ เช่น การกล่าวต้อนรับ หรือ การจดจำเมนูประจำ หรือการให้คำแนะนำสินค้าตามที่ลูกค้าต้องการ

พฤติกรรมผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านคาเฟ่ หมายถึง พฤติกรรมในการตัดสินใจที่จะเข้าใช้บริการร้านคาเฟ่ในครั้งต่อไปเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในด้านการบริการสินค้า บรรยากาศของร้านและการเดินไปที่ร้านคาเฟ่

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ และน่าเชื่อถือมากที่สุด ผู้วิจัยได้กำหนดตัวอย่างด้วยสูตรการคำนวณจำนวนตัวอย่าง แบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 180 ตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้เฉพาะกลุ่มผู้บริโภคที่เข้าใช้บริการธุรกิจร้านคาเฟ่ ในจังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถาม จำนวน 180 ชุด แจกให้กับผู้ที่ยินดีให้ข้อมูลที่เข้าใช้บริการร้านคาเฟ่ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดนครราชสีมา แบบสอบถามก่อนนำไปใช้ได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.797 - 0.813 และผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และสถิติสำหรับการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression

ผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยการเข้าใช้บริการที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเข้าใช้บริการธุรกิจร้านคาเฟ่ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 : กรณีศึกษาร้านคาเฟ่ในจังหวัดนครราชสีมาผลการศึกษาแสดงดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษา

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม	4.2639	.48403
ปัจจัยด้านประเภทสินค้า	4.2222	.52380
ปัจจัยด้านการให้บริการ	4.2411	.52329
พฤติกรรมการใช้บริการร้านคาเฟ่	4.1731	.54253

ตารางที่ 1 แสดงรายละเอียดผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการร้านคาเฟ่ในเขตเทศบาล จังหวัดนครราชสีมเห็นด้วยกับการปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมโดยมีความคิดเห็นมากที่สุด (Mean = 4.2639, S.D = 0.48403) รองลงมาคือการให้บริการของพนักงานภายในร้าน (Mean = 4.2411, S.D = 0.52329) ประเภทสินค้า (Mean = 4.2222, S.D =

0.52380) และพฤติกรรมการใช้บริการ (Mean = 4.1731, S.D = 0.54253) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation coefficient) ของตัวแปรที่ศึกษา

จากตารางที่ 2 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร (Multiple Correlation Analysis)

Correlations

	สภาพแวดล้อม	ประเภทสินค้า	การให้บริการ	พฤติกรรมผู้บริโภค
ด้านสภาพแวดล้อม	1	.658**	.666**	.479**
ด้านประเภทสินค้า	.658**	1	.678**	.525**
ด้านการให้บริการ	.666**	.678**	1	.612**
ด้านพฤติกรรม	.479**	.525**	.612**	1

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ระหว่างปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธุรกิจร้านคาเฟ่ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการร้านคาเฟ่ของผู้บริโภคมากที่สุดได้แก่ ด้านการบริการ มีความสัมพันธ์ ($r = 0.666$, $p < 0.01$) รองลงไปได้แก่ ปัจจัยด้านประเภทสินค้า ($r = 0.525$, $p < 0.01$) และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ($r = 0.479$, $p < 0.01$) ตามลำดับ นอกจากนี้การสังเกตความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ พบว่ามีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาความสัมพันธ์ที่มากจนเกินไปของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบค่า VIF ของตัวแปรอิสระ พบว่าทุกตัวมีค่าต่ำกว่า 10 ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม มีค่า 2.091 ด้านประเภทสินค้า มีค่า 2.157 และด้านการให้บริการ มีค่า 2.198 แสดงว่าการวิเคราะห์สถิติเพื่อการทดสอบสมมติฐานสามารถทำได้ เนื่องจากตัวแปรอิสระไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity

ตารางที่ 3 ตารางผลการวิเคราะห์ข้อมูลการถดถอยพหุคูณ

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	1.111	.369	-	3.010	.003
ด้านสภาพแวดล้อม	.070	.095	.063	.739	.461
ด้านประเภทสินค้า	.186	.089	.180	2.087	.038
ด้านการให้บริการ	.464	.090	.448	5.153	.000

a. Dependent Variable: ผลรวมพฤติกรรม

จากตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านประเภทสินค้า (β=0.1086, p<0.05) และปัจจัยด้านการให้บริการ (β=0.464, p<0.01) ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้บริโภคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงยอมรับสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยด้านประเภทสินค้ามีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านคาเฟ่ในจังหวัดนครราชสีมา และ ปัจจัยด้านการให้บริการมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการร้านคาเฟ่ในจังหวัดนครราชสีมา แสดงถึงค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ

สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 180 ชุด ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 4 เดือน โดยทั่วไปส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8 และเพศชาย จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไปส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 65.1 รองลงมาคือช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 และช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไปส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 รองลงมาคือข้าราชการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามทั่วไปส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 57.2 รองลงมาคืออนุปริญญา/ปวส. จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา สอดคล้องกับงานวิจัย Ryu & Jang (2551) ที่ศึกษาสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมของมนุษย์ของร้านอาหาร ต่าง ๆ และพฤติกรรมการใช้บริการของผู้บริโภค พบว่า สภาพแวดล้อมไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา กล่าวคือ ไม่ว่าสภาพแวดล้อมจะเปลี่ยนรูปแบบไปอย่างไร ก็ไม่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้บริโภคในร้านคาเฟ่ นอกจากนี้ Liu & Jang (2552) กล่าวว่า การออกแบบและตกแต่งร้านอาหาร กลิ่นหอม มีความสัมพันธ์ กับระดับความพึงพอใจของลูกค้า สอดคล้องกับการศึกษาของ Ryu & Han (2553) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพของร้านอาหารที่ดีจะส่งผลกระทบ

ด้านบวกอย่างมีนัยความสำคัญต่อ ความพึงพอใจในการรับประทานอาหารที่ร้านอาหารในสหรัฐอเมริกา นั่นแสดงให้เห็นว่าสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์ส่งผลให้ลูกค้ามีพฤติกรรมการเข้าใช้บริการในร้านคาเฟ่ในรูปแบบเดิม ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จึงไม่พบผลกระทบของสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเข้าใช้บริการร้านคาเฟ่ของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประเภทสินค้าส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งสอดคล้องกับเครื่องดื่มประเภทกาแฟเข้ามามีบทบาทในตลาดบริโภค โดยเฉพาะความนิยมในการดื่มกาแฟคั่ว-บด หรือกาแฟสดมีเพิ่มมากขึ้นจึงทำให้ธุรกิจร้านคาเฟ่เปิดใหม่เพิ่มขึ้นอย่างมากมาย ประเภทของร้านคาเฟ่ มีทั้งร้านประเภทแฟรนไชส์ที่มาจากต่างประเทศและรวมไปถึงแฟรนไชส์ในประเทศ หรือร้านที่ไม่ได้ใช้ระบบแฟรนไชส์ โดยมีเครื่องดื่มกาแฟทั้งร้อน และเย็นหลายแบบ หลายรสชาตินำมาเป็นจุดขายที่สำคัญ และยังประกอบไปด้วยอาหารว่าง เช่น แซนด์วิช คุกกี้ เบเกอรี่ เป็นต้น เพื่อให้บริการกับลูกค้าภายในร้านคาเฟ่ หรือแม้แต่อาหารจานด่วนจานเดียวก็มีไว้บริการในร้านคาเฟ่ด้วยเช่นกัน หรือบางร้านอาจมีการขายสินค้าที่ระลึกซึ่งเน้นสินค้าที่เกี่ยวกับกาแฟ และรวมไปถึงรูปแบบการให้บริการก็ยังเป็นสิ่งที่จูงใจในการมาใช้บริการครั้งต่อไปของผู้บริโภคอีกด้วย ดังนั้นร้านคาเฟ่ที่มีเมนูเครื่องดื่ม และอาหารว่างที่ถูกใจลูกค้า จะส่งผลให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีก

การให้บริการของพนักงานภายในร้านส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547), ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) กล่าวคือ การบริการ ด้านพนักงาน ต้องอาศัยการคัดเลือก ฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งขันเป็นความสัมพันธ์ ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต่าง ๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ ทัศนคติที่สามารถสนองต่อผู้ใช้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2547) พบว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่คือ การสร้างปฏิสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใด อย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ หรือเป็นการประสานความสัมพันธ์หรือสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้น ระหว่างตัวผู้ขายหรือผู้ให้บริการ กับผู้ซื้อ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นความแตกต่างระหว่าง สินค้าหรือการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความรู้สึกพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการ จะมุ่งเน้น การกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะนี้ ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น นั่นแสดงให้เห็นว่าการให้บริการของพนักงานภายในร้านจะมีผลกระทบให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำอีกอย่างเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้ทำการรวบรวมข้อมูลโดยกำหนดตัวแปรอิสระคือ สภาพแวดล้อม ประเภทสินค้า และการบริการของพนักงานผู้ให้บริการ ตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านคาเฟ่ในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งจำกัดขอบเขตเพียงเฉพาะในเขตเทศบาล จังหวัดนครราชสีมา เท่านั้น จึงไม่สามารถทำให้ทราบถึงพฤติกรรมความต้องการของผู้บริโภคในเขตจังหวัดอื่นหรือภูมิภาคอื่น ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในเขตจังหวัดอื่นหรือภูมิภาคอื่น เพื่อจะได้ทราบพฤติกรรมของผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึง และเพื่อจะได้เป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคต่อไป

2. ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการปรับปรุงเมนูเครื่องดื่มและอาหารว่างให้สามารถดึงดูงใจลูกค้า อยู่เสมอ รวมทั้งการให้ความสำคัญกับการให้บริการของพนักงานที่มีต่อการให้บริการลูกค้า เพราะทั้ง 2 ปัจจัยนี้สามารถดึงดูงใจลูกค้าให้กลับมาใช้บริการซ้ำได้

3. ผู้ประกอบการควรใส่ใจกับสภาพแวดล้อมของร้านค่าเฟ่ของตนเอง เพื่อให้สามารถดึงดูงลูกค้าใหม่ ๆ ที่มีพฤติกรรมชอบลองร้านใหม่ ๆ เข้าใช้บริการ จะทำให้ผู้ประกอบการมีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น

บรรณานุกรม

ปรียา จันทกูล. (2562). *แผนธุรกิจ ร้านนารา คาเฟ่*. (การค้นคว้าอิสระ). หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วรวีร์ จินตามะยะกุล. (2557). *การรับรู้แสงของสภาพแวดล้อมภายในที่มีผลต่อรูปแบบ ประโยชน์ใช้สอยและมีคุณค่าอาหาร*. (วิทยานิพนธ์ (ศศ.ม.)). สาขาวิชาการจัดการออกแบบภายใน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุภาภรณ์ จินดาวงษ์. (2558). *การศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านกาแฟสดของผู้บริโภค : กรณีศึกษาร้านบ้านไร่กาแฟ*. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อริศรา พร้อมแก้ว. (2560). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกซื้อกาแฟสดของผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านบ้านแก้วกาแฟ.* (การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

มุทิตา เตชะศิวนาถ. (2554). *ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ เว็บบอร์ด พันทิปคาเฟ่*. (สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ)). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

นงนุช หอมบุญ. (2561). ปัจจัยทีมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟ ในเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร. *วารสารรามคำแหง, 68*, 21.

เกอ ซ่ง. (2559). *คุณภาพอาหาร คุณภาพการบริการ สภาพแวดล้อมทางกายภาพและความใส่ใจในสุขภาพที่ส่งผลต่อการตัดใจเลือกใช้บริการร้านอาหารไทยและคาเฟ่*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วรรณนิภา บุญเดช. (2563). *ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการร้านกาแฟสด : กรณีศึกษา ร้านวิวนาคอฟฟี่ & เค้ก. วารสารวิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์, 2*, 2.

นฤชล ธนจิตชัย. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟของผู้บริโภคในจังหวัดนครราชสีมา. วารสารสำนักบัณฑิตวิทยาลัย,11*, 1

มัชฌกานต์ ศรีกฤษณรัตน์. (2559). *การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในร้านกาแฟสด*. (การค้นคว้าอิสระของปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

ภานุพงศ์ กังหันทิพย์. (2559). *ปัจจัยที่มีพลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านกาแฟโบราณ.* (การค้นคว้าอิสระ). คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานธนานุเคราะห์

Service Quality Satisfaction of the Office of the Government Pawnshop

ปิยะพงศ์ พัดชา[1] ริญญาภัทร์ เขจรนันทน์[2] ณฐา อภิธาวินวสุ[3] และยุวรี โชคสวนทรัพย์[4]

Piyapong Phatcha[1] Rinyaphat Kecharananta[2] Natha Apithawinwasu[3] and Yuwaree Choksuansap[4]

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ฉะเชิงเทรา[1], คณะบริหารธุรกิจและศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงใหม่[2], คณะบริหารธุรกิจและศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงใหม่[3], คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์[4]

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานธนานุเคราะห์ โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการ ในมุมมอง 7 ประเด็นหลัก (2) เพื่อนำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงนโยบาย แนวทางกิจกรรมในการตอบสนองต่อลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ด้วยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ จากกลุ่มตัวอย่าง 40 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก และการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) การวิจัยเชิงปริมาณ จากกลุ่มตัวอย่าง 2,163 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า สำนักงานธนานุเคราะห์ ควรมีการปรับปรุงการบริการ การดำเนินงาน และแนวทางในการพัฒนา ควรมีความชัดเจนในการกำหนดยุทธศาสตร์และเป็นเชิงรุก การขับเคลื่อนภารกิจในการให้ความช่วยเหลือทางการเงินฉุกเฉินแก่ประชาชนในระดับฐานรากและการเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขัน ควรมีการทำการตลาดเชิงรุก การปรับปรุงระบบการประมูลทรัพย์เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และโปร่งใสในการประมูล ปรับปรุงระบบการจัดการอัตรากำลัง ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน มีการกำหนดเป้าหมาย แผนงานที่ชัดเจน โดยแผนงานและกิจกรรมควรเกิดจากความต้องการของชุมชนและลูกค้าเป็นหลัก

คำสำคัญ: สำนักงานธนานุเคราะห์ โรงรับจำนำ ความพึงพอใจ การให้บริการ

Abstract

This research on Satisfaction with the service quality of the government pawnshop. The objectives were (1) to survey the satisfaction of customers and stakeholders on the service quality in the viewpoint of 7 main points. (2) to use the survey results and recommendations to improve policies, guidelines, activities To respond to customers and stakeholders to achieve maximum satisfaction. is an exploratory research with the integrated research method,

consisting of qualitative research; From a sample of 40 people, the research tools were in-depth interviews and focus groups. From a sample of 2163 people, the instruments used in the research were questionnaires. The results of the study found that government pawnshop Services, operations and development guidelines should be improved. There should be clarity in defining the strategy. and be proactive Driving the mission of providing emergency financial assistance to people at the foundation level and enhancing competitiveness There should be aggressive marketing. Improving the auction system to build trust and transparency in the auction Improved power management system to suit the amount of work targeted clear roadmap The plans and activities should primarily be based on the needs of the community and customers.

Keywords: office of the government pawnshop, satisfaction, service.

บทนำ

ในยามที่ผู้คนประสบปัญหาการขาดสภาพคล่องทางการเงิน สิ่งหนึ่งที่สามารถบรรเทาความเดือดร้อนได้สะดวกและรวดเร็วที่สุด คือการใช้บริการโรงรับจำนำทั้งของเอกชนหรือรัฐบาล เพราะการแปลงทรัพย์สินเป็นเงินสดสามารถทำได้ทันที ไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก ทำให้โรงรับจำนำมักเป็นที่พึ่งของคนทั่วไปในยามคับขัน โดยเฉพาะในปัจจุบันที่สถานการณ์ของไวรัสโคโรน่า (โควิด-19) กำลังแพร่ระบาด สิ่งที่สนับสนุนว่าโรงรับจำนำสามารถบรรเทาการขาดสภาพคล่องทางการเงินของประชาชนทั่วไปได้ ถูกสะท้อนออกมาจากนโยบายของรัฐบาลเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินของประชาชนในช่วงวิกฤติโควิด โดยการให้โรงรับจำนำของรัฐให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใช้บริการและผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในการปรับลดอัตราดอกเบี้ย และงดเก็บดอกเบี้ย 1 เดือน เป็นต้น (มติชนออนไลน์, 2564, ออนไลน์)

สำนักงานธนานุเคราะห์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หรือ โรงรับจำนำของรัฐ ดำเนินภารกิจเกี่ยวกับโรงรับจำนำ ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี แต่มิได้มีฐานะเป็นนิติบุคคล ในอดีตสถานธนานุเคราะห์เริ่มก่อตั้งในสมัย ฯพณฯ จอมพล ป. พิบูลสงคราม เมื่อวันที่ 29 เมษายน พ.ศ. 2498 เพื่อให้ความช่วยเหลือทางการเงินด้วยการบริการรับจำนำแก่ผู้ต้องการเงินฉุกเฉิน (รายงานกิจการประจำปี สำนักงานธนานุเคราะห์, 2561, ออนไลน์) มีวัตถุประสงค์ เพื่อช่วยเหลือประชาชนระดับฐานราก ที่ประสบปัญหาทางการเงินฉุกเฉิน ด้วยการรับจำนำทรัพย์ด้วยเงื่อนไขและอัตราดอกเบี้ยต่ำ มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อมุ่งหวังให้เกิดความเชื่อมั่น และพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ภารกิจ และเป้าหมายที่กำหนด จึงมีโครงการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานธนานุเคราะห์ ประจำปี 2564 ขึ้น เพื่อนำข้อมูลจากงานสำรวจมาทบทวนและประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานธนานุเคราะห์

การดำเนินโครงการ นอกจากจะต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานของสำนักงาน ธนานุเคราะห์ แผนวิสาหกิจ ปีงบประมาณ 2560 - 2564 แผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2564 และแผนแม่บทมุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ปีงบประมาณ 2560 - 2564 แล้วนำไปใช้ประโยชน์ในการประเมินผลการดำเนินงานตามหลักเกณฑ์และแนวทางระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) หมวดการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า (Stakeholder & Customer Management : SCM) ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนานุเคราะห์ ในมุมมอง 7 ประเด็นหลักคือ (1) ผลิตภัณฑ์การให้บริการ (2) ราคาการให้บริการ (3) สถานที่การให้บริการ (4) การส่งเสริมการแนะนำ (5) ผู้ให้บริการ (6) สภาพแวดล้อมการให้บริการ และ (7) กระบวนการให้บริการ

2. เพื่อนำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงนโยบาย แนวทาง กิจกรรมในการตอบสนองต่อลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ศึกษาและทำความเข้าใจในบริบทของสำนักงานธนานุเคราะห์ นโยบาย พันธกิจ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และแนวทางการดูแลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากแผนวิสาหกิจ แผนแม่บทการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแผนแม่บทอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแนวคิดจากหลักเกณฑ์และแนวทางระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) ด้านการมุ่งเน้นการดูแลลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder & Customer Management : SCM) เพื่อกำหนดประเด็นและกำหนดเครื่องมือการสำรวจให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ จากนั้นเมื่อได้ผลของการสำรวจทั้งหมด จึงนำมาทบทวนและเสนอเพื่อประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานธนานุเคราะห์

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกที่กำหนดไว้ในแผนแม่บทการตอบสนองผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สำนักงานธนานุเคราะห์ จำนวน 8 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ดูแลกำกับ ผู้ถือหุ้น กรรมการและผู้บริหารระดับสูง คู่ค้า คู่ความร่วมมือ ลูกค้า พนักงาน และชุมชน ทั้งนี้ในส่วนของลูกค้ายังจำแนกออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มลูกค้าระดับ Premium กลุ่มลูกค้าชั้นดี กลุ่มลูกค้าใหม่ กลุ่มลูกค้าผู้ใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ และกลุ่มผู้ประมูลทรัพย์หลุดจำนำ

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการสำรวจใน 7 ประเด็นหลัก คือ (1) ผลิตภัณฑ์การให้บริการ (2) ราคาการให้บริการ (3) สถานที่การให้บริการ (4) การส่งเสริมการแนะนำ (5) ผู้ให้บริการ (6) สภาพแวดล้อมการให้บริการ และ (7) กระบวนการให้บริการ

3. ขอบเขตด้านการใช้เครื่องมือในการสำรวจ แต่ละกลุ่มประชากรของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มลูกค้า คำนึงถึงความเป็นตัวแทนในแต่ละประชากร โดยการกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนปริมาณของกลุ่มเป้าหมาย ใช้วิธีการกำหนดแบบสัดส่วน (Proportionate Stratified Random Sampling) ให้เกิดการกระจายตัวของประชากรที่ใช้บริการสำนักงานธนานุเคราะห์ สำหรับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่น ใช้การกำหนดแบบเจาะจง (Specific sampling)

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ด้วยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยศึกษาข้อมูลทุติยภูมิเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการออกแบบเครื่องมือวิจัย ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการใช้แบบสอบถาม รวมถึงการกำหนดขั้นตอนในการสำรวจ กลุ่มประชากรเป้าหมายในการสำรวจ พื้นที่ของการสำรวจข้อมูล การสุ่มตัวอย่างและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

การใช้แบบสำรวจจากแบบสอบถาม แบบสอบถามการใช้บริการของลูกค้าสำนักงาน ธนานุเคราะห์ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นลูกค้า จำนวน 1 ชุด

การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อสำรวจพฤติกรรม ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ กลุ่มกรรมการอำนวยการ ผู้บริหารระดับสูง กลุ่มผู้ดูแลกำกับและผู้ถือหุ้น และกลุ่มผู้นำชุมชน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลครบถ้วน และใช้เป็นเครื่องมือเพื่อยืนยันผลของข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสำรวจจากแบบสอบถาม ในกลุ่มลูกค้าและพนักงาน

การจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อสำรวจพฤติกรรม ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ กลุ่มกรรมการอำนวยการ ผู้บริหารระดับสูง กลุ่มคู่ค้า และกลุ่มคู่ความร่วมมือ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลครบถ้วน และใช้เป็นเครื่องมือเพื่อยืนยันผลของข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสำรวจจากแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 2,163 คน ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีระดับภาพรวมของความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.81) และผลรวมความพึงพอใจในมุมมอง 7 ประเด็นหลักคือ (1) ผลิตภัณฑ์การให้บริการ (2) ราคาการให้บริการ (3) สถานที่การให้บริการ (4) การส่งเสริมการแนะนำ (5) ผู้ให้บริการ (6) สภาพแวดล้อมการให้บริการ (7) กระบวนการให้บริการ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แบบสอบถามต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานธนานุเคราะห์

แบบสอบถามต่อระดับความพึงพอใจ/ปีงบประมาณ 2564	**ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$**
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.81
1.1 มีการรับจำนำทรัพย์สินที่หลากหลาย	4.88
1.2 มีระยะเวลาไถ่ถอนทรัพย์จำนำเหมาะสม	4.79
1.3 วันและเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม	4.82
1.4 ได้วงเงินสูงสุดที่สามารถจำนำได้ในแต่ละครั้งต่อคนเพียงพอต่อความต้องการ	4.77
1.5 เปิดโอกาสให้ซื้อทรัพย์ที่หลุดจำนำคืนได้	4.83
1.6 มีการเปิดประมูลทรัพย์หลุดจำนำที่ราคาถูก	4.76
1.7 ทรัพย์หลุดจำนำที่นำมาประมูล อยู่ในสภาพดีและคุณภาพดี (ถ้าเคยใช้บริการ)	4.88
1.8 สำนักงานธนานุเคราะห์ เป็น (โรงรับจำนำ) ที่น่าเชื่อถือในการใช้บริการ	4.91
2. ด้านราคา	4.78
2.1 ราคาประเมินทรัพย์จำนำมีความยุติธรรมและเหมาะสมตามสภาพและสถานการณ์	4.88
2.2 ราคาทรัพย์ที่เปิดประมูลมีความยุติธรรม เหมาะสมตามสภาพ	4.65
2.3 ราคาซื้อคืนทรัพย์ที่หลุดจำนำมีความยุติธรรมและเหมาะสม	4.67
2.4 อัตราดอกเบี้ยในการจำนำอยู่ในระดับที่เหมาะสมเทียบกับแหล่งอื่น	4.87
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.78
3.1 มีจำนวนสาขามากเพียงพอต่อการให้บริการในท้องที่ของท่าน	4.78
3.2 ที่ตั้งสาขาสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ	4.89
3.3 สามารถติดต่อสอบถามได้สะดวกหลายช่องทาง (อาทิ โทรศัพท์ เว็บไซต์ ไลน์ เฟซบุ๊ก)	4.65
3.4 มีช่องทางด่วนที่ติดต่อได้เสมอกรณีฉุกเฉิน (อาทิ ตั๋วจำนำหาย)	4.74
4. ด้านส่งเสริมการตลาด	4.70
4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้ติดตามความเคลื่อนไหวอยู่เสมอ	4.86
4.2 มีช่องทางในการสื่อสารข่าวสารหลากหลายช่องทางเพียงพอ	4.75
4.3 มีการจัดส่วนลดพิเศษตามเทศกาลเพียงพอ อาทิ อัตราดอกเบี้ยพิเศษช่วงใกล้เปิดเทอม	4.69
4.4 มีการจัดกิจกรรมการตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างเพียงพอ อาทิ การจัดบูธให้ความรู้ ความเข้าใจ เชิญชวนมาใช้บริการ	4.75
5. ด้านบุคคล	4.97
5.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการที่ดี	4.99
5.2 เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า	4.96
5.3 เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยอัธยาศัยดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.99

แบบสอบถามต่อระดับความพึงพอใจ/ปีงบประมาณ 2564	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$
5.4 เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของลูกค้าและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าโดยไม่เลือกปฏิบัติและเท่าเทียมกัน	4.93
5.5 เจ้าหน้าที่มีการอธิบายขั้นตอนและให้ข้อมูลต่อลูกค้าเพียงพอต่อการตัดสินใจ	4.96
5.6 เจ้าหน้าที่มีการอำนวยความสะดวกและให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.89
5.7 เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ถูกต้อง เช่น การประเมินทรัพย์ และการคำนวณดอกเบี้ย	4.95
6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	4.78
6.1 ตัวอาคารสำนักงานอยู่ในทำเลที่ดี มีป้ายเห็นได้ชัดเจน	4.79
6.2 มีสถานที่จอดรถสะดวกและพอเพียงไว้บริการ	4.65
6.3 พื้นที่ให้บริการกว้างขวางเพียงพอไม่แออัด	4.78
6.4 มีห้องนิรภัยที่เหมาะสมไว้เก็บทรัพย์ ทำให้ผู้บริการมั่นใจ	4.80
6.5 โรงรับจำนำมีอุปกรณ์และเครื่องมือสแกนนิ้วที่ทันสมัยและพร้อมให้บริการ	4.81
6.6 มีป้ายบอกขั้นตอน หรือช่องให้บริการอย่างชัดเจน (เช่น จำนำ ต่อดอกเบี้ย ไถ่ถอน)	4.70
6.7 มีการบริการน้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาด ผ้าเช็ดมือและที่นั่งพักเพียงพอระหว่างการรับการบริการ	4.84
6.8 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสุภาพที่สะท้อนความเป็นเอกลักษณ์ของสถานธนานุเคราะห์	4.88
6.9 มีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ	4.85
7. ด้านกระบวนการ	4.86
7.1 เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ก่อน – หลัง	4.76
7.2 มีระบบการจัดลำดับคิวผู้ใช้บริการในแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม	4.87
7.3 มีการขานเรียกชื่อผู้ใช้บริการตามลำดับให้ได้ยินชัดเจน	4.89
7.4 มีการตรวจสอบตัวตนโดยใช้บัตรประชาชนซึ่งสะดวกไม่ยุ่งยาก	4.77
7.5 ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการรับจำนำในภาพรวม	4.88
7.6 มีการแจ้งราคาทรัพย์และเงื่อนไข อาทิ ระยะเวลาไถ่ถอนและอัตราดอกเบี้ยเพื่อการตัดสินใจ	4.86
7.7 มีการแจ้งถึงสภาพความสมบูรณ์และข้อบกพร่องของทรัพย์ให้ทราบก่อนรับจำนำ	4.79
7.8 มีการแสดงการเก็บรักษาทรัพย์สินต่อหน้าผู้ใช้บริการ	4.84
7.9 ความรวดเร็วการใช้บริการในแต่ละขั้นตอน	4.79
ภาพรวมระดับความพึงพอใจของลูกค้า	**4.81**

ด้านผลิตภัณฑ์ จากการสำรวจพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์การรับจำนำในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.81)

ด้านราคา จากการสำรวจพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านราคา (ดอกเบี้ย) การรับจำนำของสำนักงานธนานุเคราะห์ ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.78)

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการสำรวจพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการจำหน่ายของสำนักงานธนานุเคราะห์ ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.78)

ด้านส่งเสริมการตลาด จากการสำรวจพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการจำหน่ายของสำนักงานธนานุเคราะห์ ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.70)

ด้านบุคคล จากการสำรวจพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านช่องทาง การจำหน่ายของสำนักงานธนานุเคราะห์ ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.97)

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จากการสำรวจพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการจำหน่ายของสำนักงานธนานุเคราะห์ ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.78)

ด้านกระบวนการ จากการสำรวจพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการจำหน่ายของสำนักงานธนานุเคราะห์ ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.86)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

โดยการใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 40 คน และการประชุมกลุ่มย่อย (Focus group) ใน 8 กลุ่ม ได้แก่ (1) ผู้ดูแลกำกับ/ผู้ถือหุ้น (2) กรรมการสำนักงานธนานุเคราะห์ (3) ผู้บริหารระดับสูง (4) คู่ค้า (5) คู่ความร่วมมือ (6) ผู้นำชุมชน (7) พนักงาน และ (8) ลูกค้า โดยในส่วนของกลุ่มลูกค้าจะนำข้อมูลที่ได้มาเพิ่มเติม ยืนยัน เพื่อให้ได้ข้อมูลจากการวิเคราะห์เชิงปริมาณมีความถูกต้อง สมบูรณ์

กลุ่มผู้ดูแลกำกับ/ผู้ถือหุ้น ได้แก่ ผู้แทนกระทรวงการคลัง จากสำนักงานคณะกรรมการ นโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) และกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงมนุษย์ (พม.) พบว่ามีความพึงพอใจ และความผูกพัน ในระดับดี ทั้งนี้ ได้ให้ข้อมูลที่เป็นประเด็น ข้อจำกัด ความท้าท้าย ภัยคุกคามที่กำลังเผชิญ ข้อเสนอเชิงนโยบาย แนวทางขับเคลื่อน ความต้องการ คาดหวังที่ต้องการ

กลุ่มกรรมการ และกลุ่มผู้บริหารระดับสูง พบว่า ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ความผูกพันของกรรมการอำนวยการ และผู้บริหารระดับสูง มีระดับความพึงพอใจ และความผูกพัน ระดับดีมาก โดยมี มุมมองประเด็น ข้อจำกัด ความท้าท้าย แนวทางการพัฒนา การขับเคลื่อน และความคาดหวัง

กลุ่มคู่ค้า พบว่ามีระดับความพึงพอใจ ความคาดหวัง ความผูกพัน ในระดับดี โดย มีมุมมองประเด็น ข้อจำกัด ความท้าท้าย ภัยคุกคามในฐานะคู่ค้า ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงาน การยกระดับความร่วมมือ และความต้องการความคาดหวัง

กลุ่มคู่ความร่วมมือ พบว่ามีระดับ ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ความผูกพัน ในระดับดี โดยมีมุมมองประเด็น ข้อจำกัด ความท้าท้าย ภัยคุกคามในฐานะคู่ความร่วมมือ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงาน การยกระดับความร่วมมือ และความต้องการความคาดหวัง

กลุ่มผู้นำชุมชน ที่สำนักงานธนานุเคราะห์ ไปดำเนินงานกิจกรรมเพื่อความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ในช่วงปีที่ผ่านมา พบว่า มีระดับความพึงพอใจ ความคาดหวัง ความผูกพันต่อ สธค. ในระดับดี โดยมีประเด็น

มุมมอง ข้อจำกัด ความท้าท้าย ภัยคุกคามของการดำเนินงาน CSR ที่มีต่อชุมชน ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงาน การยกระดับความร่วมมือ และความต้องการ ความคาดหวัง

กลุ่มพนักงาน บุคลากรของสำนักงานธนานุเคราะห์ ข้อมูลที่ได้จากสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และประชุมกลุ่มย่อย ผู้แทนพนักงานระดับปฏิบัติงาน เป็นข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุน และยืนยันผลที่ได้จากแบบสำรวจระดับความพึงพอใจ และความต้องการของบุคลากร

กลุ่มลูกค้า ข้อมูลที่ได้จากสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และประชุมกลุ่มย่อย ผู้แทนลูกค้าผู้ใช้บริการจำนำ เป็นข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุน และยืนยันผลที่ได้จากแบบสำรวจระดับความพึงพอใจ และความต้องการของลูกค้า

อภิปรายผล

ภาพรวมความพึงพอใจของของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ธนานุเคราะห์ พบว่า ลูกค้า มีระดับความพึงพอใจ ระดับ 4.81 ซึ่งเป็นระดับ “มากที่สุด” โดยสรุปเหตุผลของกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการสำนักงานธนานุเคราะห์ ได้ดังนี้

ลูกค้ามาใช้บริการจำนำทรัพย์ เมื่อมีความเดือดร้อนทางการเงินฉุกเฉิน รองลงมาเป็นการหยิบยืมจากคนหรือเครือญาติในครอบครัว กรณีไม่ใช้บริการที่สำนักงานธนานุเคราะห์ จะใช้บริการที่โรงรับจำนำเอกชนแทน รองลงมาเป็นร้านทอง สำหรับเหตุผลที่จะเลือกใช้บริการส่วนใหญ่จะให้น้ำหนักจากปัจจัยเดินทางสะดวกใกล้บ้านเป็นหลัก รองลงมาเป็นเลือกจากแหล่งที่เสียดอกเบี้ยต่ำ เหตุผลที่มาใช้บริการที่สำนักงานธนานุเคราะห์ พบว่า เป็นเพราะเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ยต่ำที่สุด มีการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีขั้นตอนการจำนำไม่ยุ่งยาก มีพนักงานที่มีอัธยาศัยการให้บริการที่ดี มีการประเมินหลักทรัพย์ที่ให้ราคาสูง มีสถานที่สะอาด ตกแต่งสวยงาม มีการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการที่ทันสมัย และมีที่จอดรถ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Hamid Tohidi, Mohammad Mehdi Jabbari (2011) ที่ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ จากปัจจัยสำคัญสองประการ คือการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่า และมีคุณภาพ รวมถึงสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler and Keller (2011) ว่า การดำเนินการบริการให้เป็นที่พึงพอใจ จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing Mix 7Ps) ได้แก่ (1) ผลิตภัณฑ์ (2) ราคา (3) ช่องทางการจัดจำหน่าย (4) การส่งเสริมการตลาด (5) บุคคล (6) กระบวนการ และ (7) ลักษณะทางกายภาพ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ล้วนเป็นรากฐานสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจหรือการบริการ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การรับรู้บทบาทของสำนักงานธนานุเคราะห์ พบว่า มีลูกค้าจำนวนร้อยละ 58 มีการรับรู้บทบาทการเป็นผู้นำด้านการบริการในธุรกิจโรงรับจำนำ ระดับมากที่สุด และอีกร้อยละ 23 อยู่ในระดับมาก เมื่อเทียบกับคู่เทียบได้แก่ สถานธนานุบาลของกรุงเทพมหานคร และโรงรับจำนำเอกชน เป็นต้น ซึ่งกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการรับจำนำ พบว่า แม้ว่าไม่เคยใช้บริการ แต่ส่วนใหญ่รับรู้ว่าสำนักงาน ธนานุเคราะห์ เป็นโรงรับจำนำของรัฐบาล มีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำ แต่เนื่องจากสาขาไกลจากบ้านจึงไม่สะดวกในการเดินทางมา และบางส่วนยังไม่มีความจำเป็นจะมาใช้บริการ และส่วนใหญ่ตอบว่า หากมีโอกาสจะมาใช้บริการสำนักงานธนานุเคราะห์

ภาพรวมความพึงพอใจของของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ธนานุเคราะห์ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดี ถึง ระดับดีมาก โดยมีข้อสังเกต และความคาดหวัง ของกลุ่มตัวอย่าง

ต่างกัน ซึ่งในกลุ่มผู้ดูแลกำกับ ผู้ถือหุ้น และผู้บริหารระดับสูง เป็นไปในแนวทางเดียวกับทฤษฎีการลงทุน Becker & Carper (1960) ที่อธิบายถึงบุคคลกับความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด และต้องการพัฒนาให้ดีขึ้น เนื่องจากบุคคลนั้นได้สร้างการลงทุนต่อสิ่งนั้น ๆ ไว้ โดยในกลุ่มนี้มีความคาดหวังในการให้ความช่วยเหลือทางการเงินฉุกเฉินแก่ประชาชนในระดับฐานรากเพิ่มขึ้น รวมถึงเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมจำนำ ที่มีมาตรฐานการจำนำ และดูแลการตลาดอย่างเป็นธรรม อีกทั้งยังคาดหวังเรื่องของการพัฒนาความรู้ หรือถ่ายทอดองค์ความรู้สู่พนักงานให้เป็นระบบอย่างยั่งยืน ในขณะที่กลุ่มพนักงาน มีความคาดหวังให้องค์กร พัฒนาระบบงานให้ทันสมัย ถูกต้องแม่นยำ มีการจัดการส่งเสริมการขายที่โดนใจลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยพนักงานยังคาดหวังว่าองค์กรจะมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาให้บริการลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จหรือ แบบ one stop service เพื่อลดภาระของลูกค้าในการติดต่อที่สำนักงานสาขา เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานธนานุเคราะห์ แม้ว่าในภาพรวม ผลลัพธ์ที่ได้จะแสดงให้เห็นว่า มีความพึงพอใจ และความผูกพันในระดับดี ถึง ระดับดีมาก แต่เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานจึงมีข้อเสนอแนะในเชิงการบริหารจัดการ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงบริหารจัดการ

1. กลุ่มเป้าหมาย ลูกค้า ควรส่งเสริม การทำการตลาดเชิงรุก โดยเฉพาะการสื่อสารประชาสัมพันธ์ด้วยช่องทางดิจิทัลเพิ่มขึ้น การส่งเสริมการขาย ให้กับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เช่น กลุ่มลูกค้าชั้นดี กลุ่มผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ฯลฯ การปรับปรุงระบบการประมูลทรัพย์เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และโปร่งใสในการประมูล รวมทั้งเปิดโอกาสให้เจ้าของทรัพย์ได้สิทธิและโอกาสในการซื้อทรัพย์ของตนเองเป็นลำดับแรก

2. กลุ่มบุคลากร ควรปรับปรุงระบบการจัดการอัตรากำลัง ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ความรับผิดชอบและสอดคล้องกับศักยภาพของบุคคล ปรับปรุงระบบประเมินผลการดำเนินงานให้มีเป้าหมาย เกณฑ์ประเมินที่ชัดเจน การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์การดำเนินงาน การปรับรื้อกระบวนการปฏิบัติงานโดยนำเทคโนโลยีมาแทนระบบ Manual ให้มากขึ้น รวมทั้งปรับปรุงระบบการจ่ายผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงินให้สร้างแรงจูงใจให้เพิ่มขึ้น

3. กลุ่มคู่ค้า ควรสื่อสารนโยบาย แนวทาง ขั้นตอนการจัดซื้อจ้างของ สธค. รวมทั้งระยะเวลาในการดำเนินงาน (Service Level Agreement: SLA) ในแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน เพื่อให้เกิดความเข้าใจแก่คู่ค้า และเกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน รวมทั้งควรมีเวที/ช่องทาง พบปะพูดคุย รับทราบปัญหา จากคู่ค้าเพื่อนำปัญหาไปแก้ไขได้อย่างทันท่วงที

4. กลุ่มคู่ความร่วมมือ ควรมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ มีการกำหนดเป้าหมาย แผนงานที่ชัดเจนและเพิ่มระดับการประสานงานให้มากขึ้น

5. กลุ่มชุมชน ควรมีการกำหนดแนวทางการคัดเลือกชุมชนที่จะทำ CSR มีแผนงาน กิจกรรม ที่เกิดจากความต้องการของชุมชน มีระบบการประเมินผลย้อนกลับ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

บรรณานุกรม

นาตยา อภิศักดิ์มนตรี. (2553). *พฤติกรรมการใช้บริการโรงรับจำนำในจังหวัดสุราษฎร์ธานี.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต) สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

มติชนออนไลน์. (2564). รบ.ออกโปรแรง ลดดอกเบี้ย 50% โรงรับจำนำสำหรับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ. *มติชนออนไลน์.* สืบค้นเมื่อ 8 ตุลาคม 2564, https://www.matichon.co.th/economy/news_2892439.

สำนักงานธนานุเคราะห์. (2561). *รายงานกิจการประจำปี 2561*. กรุงเทพ : สำนักงานธนานุเคราะห์.

สำนักงานธนานุเคราะห์. (2563). *รายงานกิจการประจำปี 2563*. กรุงเทพ : สำนักงานธนานุเคราะห์.

Smart SME. (2563). *ผลสำรวจระบุคนไทยส่วนใหญ่ ยังพึ่งโรงรับจำนำและกู้ในระบบเสริมสภาพคล่อง.* สืบค้นจาก https://www.smartsme.co.th/content/238865.

Becker & Carper (1960). *Side-bet theory and the three-component model of organizational commitment.* Retrieved from esearchgate.net/publication/200824578_ Side-bet_theory/.

Hamid Tohidi, Mohammad Mehdi Jabbari. (2011). *Service quality evaluating models.* Retrieved from. https://pdf.sciencedirectassets.com/277811/.

Kotler. (2000). *Marketing management: Analyzing consumer marketing and Buyer behavior (The Millennium).* New Jersey: Prentice Hall..

การประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนครราชสีมา

The Application of Managerial Accounting Affecting the Success of Small and Medium Enterprises in Nakhon Ratchasima

อัญชลี โคกดอน[1] ยุพาพร พรมศรี[2] นิสรา หอมสูงเนิน[3] นรินธร คิดทำ[4] สมฤทัย เชิดครบุรี[5] สุนิษา ธงจันทร์[6] และสมใจ บุญหมื่นไวย[7]

Oanchalee Khokdon[1] Yuphaphorn Phormsri[2] Nisara Homsoongnern[3] Narinthon Kidtham[4] Somruethai Choedkhonburi[5] Sunisa Thongchan[6] and Somjai Boonmuenwai[7]

นักศึกษาหลักสูตรบัญชีบัณฑิต[1],

สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

E-mail: Oanchalee.kh@rmuti.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้บัญชีบริหาร จำแนกตามลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน จ.นครราชสีมา ได้แก่ ประเภทการดำเนินธุรกิจ และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ และ (2) ศึกษาการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน จ.นครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 367 ราย โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีเจาะจง ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (google form) ทาง E-mail ได้รับการตอบกลับครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 156 ราย วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบบสอบถามด้วยสถิติเชิงพรรณนา ทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า (1) การประยุกต์ใช้บัญชีบริหารที่มีลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประเภทการดำเนินธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน และ (2) การประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารด้านการควบคุมการดำเนินงาน ด้านการตัดสินใจ และด้านผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน จ.นครราชสีมา แต่ไม่พบการประยุกต์ใช้บัญชีบริหารด้านการวางแผน และด้านการประยุกต์ใช้ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน จ.นครราชสีมา

คำสำคัญ: การประยุกต์ใช้การบัญชีบริหาร ความสำเร็จของธุรกิจ ธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ABSTRACT

This research aims to (1) Compare the application of the managerial accounting Classified by the characteristics of Small and Medium Enterprises in Nakhon Ratchasima Province, namely, type of business and duration of business and (2) to study the application of managerial accounting Affecting the Success of Small and Medium Enterprises, Nakhon Ratchasima Province. The sample group used in this research was 367 Small and Medium-sized Enterprise business in Nakhon Ratchasima Province, by choosing a specific sample group. Data collection was carried out using an online questionnaire (google form) via E-mail, received 156 complete responses. Analyze the data with descriptive statistics. Test hypothesis with One-Way AMOVA and multiple regression analysis. The results found that (1) Application of managerial accounting with characteristics of small and medium enterprises with different types of business operations; There are opinions about the overall administration application. and different aspects at a significance of level 0.01 and (2) The application of Managerial Accounting namely, Controlling Decision-Making and Performance has a positive impact on the success of a business SMEs. While the application of Managerial Accounting namely, Planning and Application field did not impact on the success of a business SMEs

Keywords: Application of managerial accounting, firm success, Small and Medium Enterprises

บทนำ

จากการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนาหรือโควิด-19 ที่เกิดขึ้นทั่วโลก ได้สร้างความโกลาหลและทำให้เกิดปัญหาอย่างหนักต่อเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ส่งผลให้เศรษฐกิจทั่วโลกตกต่ำอย่างรุนแรง รวมไปถึงวิธีการดำรงชีวิตของประชาชนพลเมืองทั่วโลกต้องเปลี่ยนแปลงไป และยังส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจโดยในบางธุรกิจเกิดการชะลอตัวหรือเกิดการหยุดชะงัก ในขณะที่บางธุรกิจต้องปิดกิจการเนื่องจากประสบปัญหาขาดทุน ผลกระทบดังกล่าวส่งผลถึงประเทศไทยเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ถือว่าเป็นธุรกิจมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย เนื่องจากการเติบโตของ SMEs ได้ส่งผลกระทบทางบวกต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศไทยมาอย่างยาวนาน โดยมีส่วนสำคัญในการสร้างมูลค่าเพิ่มของรายได้ประชาชาติจากมูลค่าผลิตภัณฑ์ภายในประเทศสุทธิ (GDP) (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดลางและขนาดย่อม, 2564) เมื่อเกิดสถานการณ์วิกฤตดังกล่าวซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อธุรกิจ SMEs ทำให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยประสบปัญหาด้าน GDP ที่ลดลงและมีแนวโน้มลดลงตั้งแต่ปี 2562 ทั้งนี้หากธุรกิจ SMEs สามารถดำเนินงานต่อไปได้และอยู่รอดตลอดจะช่วยระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยให้ขยายตัวได้ดีขึ้น ก่อให้เกิดการพัฒนาความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจทั้งในส่วนภูมิภาคและของ

ประเทศอย่างยั่งยืน และที่สำคัญ SMEs สร้างความหลากหลายให้กับระบบเศรษฐกิจ เนื่องจากเป็นแหล่งสร้างแรงงาน สร้างรายได้ให้แก่ประชาชน รวมทั้งเชื่อมโยงกับธุรกิจขนาดใหญ่และภาคการผลิตอื่น ๆ ถือได้ว่าเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับวัตถุดิบในประเทศ และกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นให้ขยายตัวและเติบโตอย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการปฏิรูปประเทศตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของประเทศไทย (สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2563)

จากสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นนี้ทำให้เห็นว่าธุรกิจต่าง ๆ ต้องนำกลยุทธ์ออกมาใช้เพื่อความอยู่รอด แสดงให้เห็นถึงความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาวิกฤติ เพื่อหาวิธีการบริหารธุรกิจภายใต้การแข่งขันที่รุนแรงในสภาวะเศรษฐกิจจากวิกฤติต่าง ๆ ที่กำลังเผชิญอยู่ในขณะนี้ ผู้บริหารธุรกิจจะสามารถนำกลยุทธ์ต่าง ๆ ออกมาใช้ในการบริหารเพื่อให้เกิดความสำเร็จในหน้าที่ของการบริหารได้ดีเพียงใด ขึ้นอยู่กับความสามารถในการทำหน้าที่หลัก 5 ด้าน (อุษณีย์ เส็งพานิช, 2562) คือ การวางแผน การประยุกต์ใช้ การควบคุมการดำเนินงาน การตัดสินใจ และผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ซึ่งถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญของผู้บริหารที่จะใช้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจะเป็นสิ่งที่สะท้อนการดำเนินของธุรกิจ โดยผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ใช้ประกอบการตัดสินใจเรียกว่า การบัญชีบริหาร (Managerial Accounting) เป็นการเน้นไปที่การคาดการณ์เหตุการณ์ในอนาคต เพื่อใช้ในการเลือกกลยุทธ์ด้านการบริหารธุรกิจ การบัญชีบริหารจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้สามารถดำเนินธุรกิจในการบรรลุตามเป้าหมายได้ และข้อมูลทางการบัญชีบริหารจะช่วยผู้บริหารให้สามารถตัดสินใจได้ดีขึ้น (พียาภัทร พึ่งคล้าย, 2562) ดังนั้น ผู้บริหารธุรกิจ SMEs ควรทำหน้าที่ในการบริหารให้ลุล่วงไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลได้มากยิ่งขึ้น คือการประยุกต์ใช้ข้อมูลทางการบัญชีบริหารให้เป็นประโยชน์ในการทำหน้าที่ทางการบริหารจัดการทุกภาคส่วนธุรกิจที่ดำเนินงานอย่างชะลอตัว

ตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจอาจมาจากผลการดำเนินงานที่อยู่ในรูปของตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน ซึ่งในปัจจุบันจะเน้นที่ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการที่มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด บทบาทที่ว่านี้จะมีผู้บริหารทำหน้าที่หลักในการนำข้อมูลมาประกอบการพิจารณาและตัดสินใจร่วมกับผู้จัดการ และพนักงานในธุรกิจทุกฝ่าย (ณัฐนรี ทองดีพันธ์ และปัญจพร ศรีชนาพันธ์, 2560) ดังนั้น ผู้บริหารวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจังหวัดนครราชสีมา จะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการนำบัญชีบริหารมาประยุกต์ใช้ในการบริหารการจัดการธุรกิจ โดยธุรกิจที่มีลักษณะต่างกันทางด้านประเภทการดำเนินธุรกิจ และระยะเวลาดำเนินงานมีการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารในการวางแผน การประยุกต์ใช้ การควบคุมการดำเนินงาน การตัดสินใจ และการได้รับผลจากการปฏิบัติงาน แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในการพัฒนาการบริหารและดำเนินกิจการและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารที่ส่งต่อความสำเร็จของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน จ.นครราชสีมา ผลที่ได้จากการศึกษาจะทำให้เกิดประโยชน์สำคัญต่อเจ้าของกิจการ

สามารถนำข้อมูลไปพิจารณาเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้บัญชีบริหาร ซึ่งส่งผลให้ประสบผลสำเร็จในการดำเนินธุรกิจเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อสร้างผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้บัญชีบริหาร จำแนกตามลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน จ.นครราชสีมา ได้แก่ ประเภทการดำเนินธุรกิจ และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

2. ศึกษาการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ใน จ.นครราชสีมา

ตัวแปรในการศึกษา ประกอบด้วย

1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การประยุกต์ใช้บัญชีบริหาร มีองค์ประกอบ ดังนี้ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการประยุกต์ใช้ 3) ด้านการควบคุมการดำเนินงาน 4) ด้านการตัดสินใจ และ 5) ด้านผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสำเร็จของธุรกิจ มีองค์ประกอบ ดังนี้ 1) การวิเคราะห์การตัดสินใจ 2) การจัดหาและใช้ทรัพยากร 3) กระบวนการปฏิบัติงาน และ 4) ความพึงพอใจของทุกฝ่าย

สมมติฐานงานวิจัย

1. ลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีประเภทการดำเนินธุรกิจ และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้บัญชีบริหารแตกต่างกัน

2. การประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารส่งผลในทางบวกต่อความสำเร็จธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดนครราชสีมา

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือที่เรียกกันสั้น ๆ ว่า “เอสเอ็มอี” (SMEs) เป็นธุรกิจที่เกิดจากผู้เป็นเจ้าของที่มีความเป็นอิสระในการดำเนินธุรกิจโดยเจ้าของธุรกิจเอง ตามที่ปรากฏในพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พ.ศ.2543 มาตรา 4 หมายรวมถึงลักษณะธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) 4 ธุรกิจดังนี้ 1. กิจการผลิตสินค้า 2. กิจการค้าส่ง 3. กิจการค้าปลีก 4. กิจการให้บริการหรือกิจการอื่นตามที่รัฐมนตรีกำหนด โดยการแบ่งขนาดของธุรกิจจะใช้เกณฑ์จากจำนวนการจ้างงานหรือมูลค่าสินทรัพย์ถาวรที่ไม่รวมที่ดินของวิสาหกิจ ดังนี้ ธุรกิจที่มีจำนวนการจ้างงานน้อยกว่า 50 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินไม่เกิน 50 ล้านบาท ถือเป็นวิสาหกิจขนาดลางและขนาดย่อม หากมีจำนวนการจ้าง

งานตั้งแต่ 51-200 คน หรือสินทรัพย์ถาวรไม่รวมที่ดินมากกว่า 50 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 200 ล้านบาท จะถือเป็นวิสาหกิจขนาดกลาง (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2564)

บทบาทที่สำคัญของ SMEs เปรียบเสมือนฟันเฟืองตัวเล็ก ๆ เมื่อหมุนไปพร้อม ๆ กัน ก็จะเป็นพลังผลักดันให้เกิดการขับเคลื่อนในเครื่องจักรขนาดใหญ่ คือ ภาคเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศทั้งหมด (สุธิดา เสถียรมาศ, 2555) ซึ่งถือว่ามีความสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนและเน้นกลไกหลักในการฟื้นฟูทางเศรษฐกิจและเสริมสร้างความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ รวมทั้งเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความยากจนโดยมีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจไทยในหลาย ๆ ด้าน คือ 1) ก่อให้เกิดการจ้างงาน 2) เป็นจุดกำเนิดของผู้ที่จะสนใจลงทุนเป็นผู้ประกอบการรายใหม่เนื่องจากกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใช้เงินทุนไม่สูงและมีความเสี่ยงน้อยกว่าการลงทุนในอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ 3) เป็นแหล่งฝึกอาชีพของแรงงานประเภทต่าง ๆ ซึ่งสามารถฝึกฝนเรียนรู้จากประสบการณ์การทำงานจริง 4) ก่อให้เกิดการเชื่อมโยงกับกิจการขนาดใหญ่หรือกิจการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 5) เพิ่มมูลค่าให้วัตถุดิบในประเทศเพราะเป็นอุตสาหกรรมที่ใช้ทรัพยากรในประเทศเป็นหลัก 6) สร้างรายได้ให้ประเทศ โดยเฉพาะจากภาคการผลิตเพื่อการส่งออกและภาคการท่องเที่ยว 7) ป้องกันการผูกขาดในระบบเศรษฐกิจ เนื่องจาก SMEs ช่วยทำให้เกิดการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจและการแข่งขันที่เป็นธรรมจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อระบบเศรษฐกิจ ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งของระบบเศรษฐกิจ โดยหากประเทศมีผู้ประกอบการ SMEs ที่มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาสินค้า/บริการ/กระบวนการผลิตสร้างสรรค์และนวัตกรรม ก็จะสามารถสร้างคน สร้างงาน สร้างอาชีพ สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการสร้างทักษะฝีมือสร้างเงินตราเข้าประเทศและท้ายที่สุดก็จะสามารถสร้างความยั่งยืนให้กับระบบเศรษฐกิจของประเทศ (จิรพันธ์ สกุณา และวีระพงศ์ มาลัย, 2556)

แนวคิดเกี่ยวกับการบัญชีบริหาร

การบัญชีบริหาร (Managerial Accounting) หมายถึง กระบวนการในการวิเคราะห์ จัดเตรียม และตีความข้อมูลทางการเงิน ตามความต้องการของฝ่ายจัดการหรือผู้บริหาร เพื่อช่วยฝ่ายบริหารในการดำเนินงานด้านการวางแผน การสั่งการ การควบคุมงาน และการตัดสินใจ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่กิจการ เนื่องจากการบัญชีบริหาร สามารถให้ข้อมูลทางการเงินเฉพาะเจาะจงที่อำนวยประโยชน์แก่ฝ่ายบริหาร ตามลักษณะงานและตามความรับผิดชอบของงานบริหาร (สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ และพนารัตน์ ปานมณี, 2561)

การบัญชีบริหาร มีฐานมาจากการเริ่มต้นการปฏิวัติอุตสาหกรรมในศตวรรษที่ 19 ธุรกิจต่าง ๆ ถูกควบคุมโดยเจ้าของเงินทุน ซึ่งต้องการข้อมูลทางการบัญชีไปใช้ในการบริหารการผลิตในโรงงาน ภายหลังศตวรรษที่ 19 การบัญชีการเงินเริ่มมีความสำคัญมากขึ้น เนื่องจากหน่วยงานภายนอก เช่น เจ้าหนี้ ตลาดทุน หน่วยงานรัฐบาล ได้บังคับให้หน่วยงานต่าง ๆ ต้องทำรายงานทางการเงินตามมาตรฐานการบัญชีที่กำหนดไว้ ในช่วงต้นของศตวรรษที่ 20 ธุรกิจขยายตัวมีผลิตภัณฑ์ใหม่หลายชนิด ส่งผลให้การดำเนินงานด้านการผลิตและการขายซับซ้อนยิ่งขึ้นธุรกิจต่าง ๆ จึงเริ่มให้ความสำคัญกับการจัดทำรายงานในเชิงบริหารแยกต่างหากจากรายงานการเงิน ต่อมาเกิดการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมทางการตลาดและการค้าของโลกประกอบกับ

การเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ทำให้เกิดนวัตกรรม (Innovations) ทางการบัญชีบริหาร เช่น การบริหารแบบทันเวลา (Just-in-time: JIT) การบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) การยกเครื่องกระบวนการธุรกิจ (Process Reengineering) ทฤษฎีข้อจำกัด (Theory of Constraints) การแข่งขันในตลาดโลก (International Competition) จากการประยุกต์ใช้แนวคิดเหล่านี้ ทำให้กิจการสามารถเพิ่มคุณภาพสินค้า ลดต้นทุน เพิ่มผลผลิต ลดความล่าช้าในการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและเพิ่มกำไรให้บริษัท (ศิราพร แซ่ตั้ง, 2561)

การบริหารธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพนั้น ไม่ได้อยู่ที่การเริ่มต้นหรือการนำเทคนิควิธีการต่าง ๆ มาใช้ในการบริหาร แต่จะต้องขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารในการทำหน้าที่ทางการบริหารได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งหน้าที่ทางการบริหารที่สำคัญ ได้แก่ การวางแผน การประยุกต์ใช้ การควบคุมการดำเนินงาน การตัดสินใจ และผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน โดยที่ความสมบูรณ์ในการทำหน้าที่ทางการบริหารจะอยู่ในระดับใด ขึ้นอยู่กับความพร้อมตลอดจนความสามารถในการจัดหาและใช้ข้อมูลได้ดีมากน้อยเพียงใด อีกทั้งการบริหารที่ดีจะต้องได้รับข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจเพื่อหาทางเลือกที่ดีที่สุด เพื่อใช้ในกระบวนการบริหาร เพื่อให้การบริหารนั้นมีประสิทธิภาพสูงสุดและบรรลุวัตถุประสงค์ของธุรกิจอันเป็นสิ่งที่สะท้อนความสำเร็จของธุรกิจ

แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จของธุรกิจ

ความสำเร็จของธุรกิจ (Success of Business) คือ ความสามารถในการดำเนินธุรกิจให้ได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจหรือบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ เพื่อพิจารณาถึงความสำเร็จในแต่ละด้านตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร จึงต้องมีการประเมินผลการดำเนิน โดยใช้วิธีการประเมินผลองค์การแบบสมดุล

การประเมินผลองค์การแบบสมดุล หรือ Balance Scorecard เป็นวิธีหนึ่งในการประเมินผลการดำเนินงานที่ช่วยให้มองเห็นภาพรวมในการดำเนินงานทั้งองค์การเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่วางไว้และสร้างความสำเร็จให้แก่องค์การได้ การประเมินผลขององค์การควรประกอบด้วย 4 มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มองด้านลูกค้า มุมมองด้านการปฏิบัติการภายในองค์การ และมุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโต แทนที่ จะมีมุมมองด้านการเงินเพียงอย่างเดียว เพื่อผลักดันไปสู่ความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคต (สมคิด บางโม, 2552)

การประกอบธุรกิจให้ประสบความสำเร็จผู้ประกอบการจะต้องศึกษาการดำเนินงานของธุรกิจ ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจหลายด้าน และจำเป็นที่จะต้องศึกษาสภาพแวดล้อมทางธุรกิจเนื่องจากความสำเร็จของธุรกิจส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมโดยเฉพาะการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา รวมถึงต้องศึกษาปัจจัยภายในองค์กรที่จะนำพาองค์การให้ไปสู่ความสำเร็จได้ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านคน ด้านโครงสร้าง ด้านกำลังการผลิต ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และต้องศึกษาปัจจัยภายนอกองค์การหรือปัจจัยสภาพแวดล้อมองค์การที่ส่งผลต่อองค์การโดยทั่วไปแล้วจะประกอบด้วย ปัจจัยด้านการเมือง ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม และปัจจัยด้านเทคโนโลยี (เรวัฒน์ ชาตรีวิศิษฏ์และคณะ, 2553)

ทั้งนี้นอกจากการศึกษาปัจจัยภายในและภายนอกแล้ว ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จยังต้องอาศัยระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ และต้องขึ้นอยู่กับลักษณะของการดำเนินธุรกิจว่าเป็นธุรกิจประเภทใด ด้วยเหตุผลนี้ การที่ธุรกิจจะประสบความสำเร็จจะต้องสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างให้เกิดประสิทธิผลด้วยการใช้ต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพตามแนวคิดของ Mosleyet al อ้างถึงใน (กมลกานต์ เทพธรานนท์, 2548) โดยสามารถสรุปองค์ประกอบของธุรกิจที่จะประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย การวิเคราะห์การตัดสินใจ การจัดหาและใช้ทรัพยากร กระบวนการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของทุกฝ่าย ซึ่งถือเป็นตัวแปรตามสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจ.นครราชสีมาที่มีข้อมูลปรากฏในเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) จำนวน 8,913 ราย (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563) ซึ่งมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้จากการเปิดตาราง Krejcie & Morgan ยอมรับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ 5% ซึ่งเท่ากับ 367 ราย และทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีเจาะจงโดยใช้ข้อมูลที่ปรากฏในเว็บไซต์ของ สสว.ที่มี e-mail ที่สามารถติดต่อได้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งในการสร้างเครื่องมือเกิดจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกคำตอบและเลือกได้เพียงข้อเดียว แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและลักษณะทั่วไปของธุรกิจ SMEs ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประเภทการดำเนินธุรกิจ และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้บัญชีบริหารของธุรกิจ SMEs ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการประยุกต์ใช้ ด้านการควบคุมการดำเนินงาน ด้านการตัดสินใจ และด้านด้านผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน จำนวนรวมทั้งสิ้น 22 ข้อ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของธุรกิจ SMEs ใน จ.นครราชสีมา ประกอบด้วย ด้านการวิเคราะห์การตัดสินใจ ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย จำนวนรวมทั้งสิ้น 13 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วน (Rating scale) 5 ระดับ และ 4) ข้อเสนอแนะ/แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้บัญชีบริหาร และความสำเร็จของธุรกิจ ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด เมื่อได้แบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ และนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำก่อนนำไปทดสอบ (Pre-test) จำนวน 30 ชุด หลังจากได้ผลการทดสอบแล้วจึงนำมารวบรวมเพื่อทำการทดสอบความเชื่อมั่นโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้วัดค่าความเที่ยงที่กว้างขวางมากที่สุดวิธีหนึ่ง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาฯ ควรมีค่าในระดับ 0.70 ขึ้นไปและค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item Total Correlation) ควรมีค่าตั้งแต่ 0.3 (Hair at all,

2006) โดยการทดสอบค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามรายข้อผลที่ได้รับอยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 และค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.716 – 0.895

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามแบบ Google From ทาง E-mail ไปยังกลุ่มตัวอย่าง 367 ราย ได้รับการตอบกลับและมีความครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 156 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.51 % ซึ่งมากกว่า 20% แสดงให้เห็นว่าอัตราการตอบกลับ (Respond rate) ในงานวิจัยนี้เป็นที่ยอมรับได้ (ศิราพร แซ่ตั้ง, 2561)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานสำหรับการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) วิธีการคัดเลือกตัวแปรเข้าสมการแบบคัดเลือกเข้า (Enter Selection) เพื่อหาผลกระทบการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารต่อความสำเร็จของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในจังหวัดนครราชสีมา

สรุปการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 71.80 อายุ 20-30 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 68.60 ตำแหน่งงานผู้บริหาร จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 ประเภทการดำเนินธุรกิจ คือการบริการ จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.80 ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจอยู่ในช่วงระยะ 2-5 ปี จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.00

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้บัญชีบริหาร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.48) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับที่มากที่สุดทุกด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ($\bar{x}$ = 4.51) ด้านการตัดสินใจ ($\bar{x}$ = 4.49) ด้านการควบคุมการดำเนินงาน ($\bar{x}$ = 4.48) ด้านการวางแผนและด้านการประยุกต์ใช้ ($\bar{x}$ = 4.46) และผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของธุรกิจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.48) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับที่มากที่สุดทุกด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ($\bar{x}$ = 4.50) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ($\bar{x}$ = 4.49) ด้านการจัดหาและใช้ทรัพยากร ($\bar{x}$ = 4.47) ด้านวิเคราะห์การตัดสินใจ ($\bar{x}$ = 4.46)

เปรียบเทียบการประยุกต์ใช้บัญชีบริหาร จำแนกตามลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน จ.นครราชสีมา ได้แก่ ประเภทการดำเนินธุรกิจ และ ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้บัญชีบริหาร จำแนกตามลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามประเภทการดำเนินธุรกิจ

การประยุกต์ใช้การบัญชีบริหาร	แหล่งของความแปรปรวน	DF	SS	MS	F	p-value
ประเภทการดำเนินธุรกิจ	ระหว่างกลุ่ม	5	3.818	0.764	4.151	0.001**
	ภายในกลุ่ม	150	27.594	0.184		
	รวม	155	31.412			

จากตารางที่ 1 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทาง เดียว (One-Way ANOVA) พบว่าธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน จ.นครราชสีมา ที่มีประเภทการดำเนินธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหาร ด้านการวางแผน ด้านการประยุกต์ใช้ ด้านการควบคุมการดำเนินงาน ด้านการตัดสินใจ ด้านผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้บัญชีบริหาร จำแนกตามลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ

การประยุกต์ใช้การบัญชีบริหาร	แหล่งของความแปรปรวน	DF	SS	MS	F	p-value
ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.531	0.177	0.871	0.458
	ภายในกลุ่ม	152	30.881	0.203		
	รวม	155	31.412			

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทาง เดียว (One-Way ANOVA) พบว่าธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน จ.นครราชสีมา ที่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหาร ด้านการวางแผน ด้านการประยุกต์ใช้ ด้านการควบคุมการดำเนินงาน ด้านการตัดสินใจ ด้านผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ผลกระทบการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารต่อความสำเร็จ

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย (Coefficients) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

Model	ความสำเร็จของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในจังหวัดนครราชสีมา						
	B	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	0.007	0.184	-	0.037	0.970	-	-
ด้านการวางแผน (P)	0.140	0.076	0.129	1.839	0.068	0.259	3.863
ด้านการประยุกต์ใช้ (A)	0.117	0.075	0.114	1.567	0.119	0.242	4.134
ด้านการควบคุมการดำเนินงาน (C)	0.195	0.078	0.195	2.497	0.014*	0.209	4.782
ด้านการตัดสินใจ (D)	0.332	0.075	0.335	4.406	0.000**	0.220	4.535
ด้านผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน (PM)	0.213	0.068	0.207	3.129	0.002**	0.290	3.444
R = 0.899, R^2 = 0.809, R^2Adjusted = 0.803, Sr2= 0.225, F = 126.97, P<0.001							

**P<0.01, *P<0.05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน จ.นครราชสีมา ได้แก่ ด้านการควบคุมการดำเนินงาน (sig = 0.014) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ด้านการตัดสินใจ (Sig = 0.000) และด้านผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน (Sig = 0.002) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ในขณะที่การประยุกต์ใช้บัญชีบริหารด้านการวางแผนและด้านการประยุกต์ใช้ ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมใน จ.นครราชสีมา

อภิปรายผลการวิจัย

ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารของธุรกิจ SMEs ที่มีประเภทการดำเนินธุรกิจแตกต่างกันที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ SMEs ใน จ.นครราชสีมาแตกต่างกัน สอดคล้องกับการวิจัยของ (พนารัตน์ ปานมณี, 2561) ที่ศึกษาเปรียบเทียบการใช้บัญชีบริหารของผู้ประกอบการที่มีลักษณะของประเภทการดำเนินธุรกิจแตกต่างกัน พบกว่าการประยุกต์ใช้ข้อมูลทางการบัญชีบริหารให้เป็นประโยชน์มีการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารเพื่อบริหารจัดการกิจการที่แตกต่างกัน และกิจการที่มีลักษณะต่างกันทางด้านรูปแบบธุรกิจ มูลค่าสินทรัพย์ถาวร จำนวนพนักงาน และระยะเวลาดำเนินงาน มีการประยุกต์ใช้การ

บัญชีบริหาร ซึ่งข้อมูลที่ได้การประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารในการจัดการธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อ SMEs ในการพัฒนาการบริหารและดำเนินกิจการ และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของ SMEs

การเปรียบเทียบการประยุกต์ใช้บัญชีบริหารของธุรกิจ SMEs ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ SMEs ใน จ.นครราชสีมาไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ (อุษณีย์ เส็งพานิช, 2562) ที่ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารในการจัดการธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดพิษณุโลก พบว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีรูปแบบกิจการมูลค่าสินทรัพย์ถาวร และระยะเวลาในการดำเนินการต่างกัน มีการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารด้านการวางแผน การควบคุม และการตัดสินใจ แตกต่างกัน และไม่สอดกล้องกับงานวิจัยของ (สมหวัง สีหะ, 2557) ที่ศึกษาเรื่อง การใช้เทคนิคทางการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดขอนแก่น พบว่าธุรกิจที่ประกอบกิจการเป็นระยะเวลายาวนานได้มีการนำข้อมูลทางการบัญชีบริหารมาใช้ในด้านการวางแผนและการควบคุมมากกว่าธุรกิจที่ดำเนินกิจการในระยะเวลาที่น้อย

ผลกระทบการประยุกต์ใช้บัญชีบริหาร ด้านการควบคุมการดำเนินงาน ด้านการตัดสินใจ และด้านจากผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจ SMEs ส่วนด้านการวางแผน และด้านการประยุกต์ใช้ ไม่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของธุรกิจ SMEs โดยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ (วราภรณ์ นาคใหม่, 2558) ได้ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจในเขตภาคกลาง พบว่าประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหาร ด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงงานวิจัยของ (พียาภัทร พึ่งคล้าย, 2562) ได้ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารในด้านการวางแผน ด้านการควบคุม ด้านการสั่งการ ด้านการตัดสินใจ และด้านการจัดการต้นทุน ส่งผลในเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง และงานวิจัยของ (อรสา มั่งสกุล, 2561) พบว่า มีการนำข้อมูลทางบัญชีมาบริหารในกิจการ ด้านการวางแผน สามารถดำเนินการได้ตรงตามเป้าหมาย หรือใช้แนวคิดที่เกี่ยวกับหน้าที่ของผู้บริหารกับการใช้ข้อมูลทางบัญชีเพื่อประโยชน์สูงสุดในการบริหารธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน คือการกำหนดเป้าหมายในอนาคตสำหรับธุรกิจ และวางแผนกำหนดกิจกรรมเพื่อดำเนินการปฏิบัติงานได้ นอกจากจะต้องปฏิบัติงานตามความรู้ ความสามารถแล้วการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบ ผู้บริหารจะต้องวางแผนควบคุมบริหารจัดการ และจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต เพื่อนำมากำหนด กิจกรรมและวิธีการปฏิบัติงานได้ ปรากฏการณ์นี้อาจเป็นไปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนร้อยละ 42.51 มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจส่วนใหญ่ระหว่าง 2-5 ปี และส่วนใหญ่อยู่ในประเภทธุรกิจการบริการ อาจเป็นไปได้ว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนี้อาจจะมีประสบการณ์ในด้านการตัดสินใจที่แตกต่างกัน การรับรู้ถึงประสิทธิผลของข้อมูลการวางแผนและการประยุกต์ใช้ก็ย่อมแตกต่างกันไป หากผู้บริหารได้รับข้อมูลที่ตรงตามสถานการณ์ของธุรกิจ และตัวผู้บริหารเองก็มีความเข้าใจข้อมูล ข้อมูลที่ได้รับนั้นย่อมมีประสิทธิผลสามารถส่งผลต่อการดำเนินงานได้ อีกทั้งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วมาก การรับรู้ข้อมูล

ข่าวสารจึงเป็นไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้น การตัดสินใจของผู้บริหารจึงต้องการความรวดเร็ว และทันต่อความต้องการมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1. การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามด้วย google form ส่งผ่านทาง e-mail ของผู้ประกอบการในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีอย่างง่ายจากข้อมูลส่วนบุคคลที่ปรากฏในเว็บไซต์ของ สสว. ซึ่งผลที่ได้อาจชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ของการประยุกต์ใช้บัญชีบริหารในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับธุรกิจ

2. จากผลการศึกษาจะพบว่าธุรกิจ SMEs ที่มีประเภทการดำเนินธุรกิจแตกต่างกันจะมีการประยุกต์ใช้บัญชีบริหารแตกต่างกัน ซึ่งจะสะท้อนการบริหารของธุรกิจประเภทต่าง ๆ ดังนั้น ธุรกิจที่จะเลือกใช้ข้อมูลบัญชีบริหารสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปประกอบการพิจารณาวางแผนการดำเนินธุรกิจให้เหมาะสมกับธุรกิจของตัวเอง เพื่อสร้างความสำเร็จของธุรกิจ

3. ผลที่ได้จากการศึกษาเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้บัญชีบริหารต่อความสำเร็จของธุรกิจ จะช่วยให้ผู้ประกอบการ SMEs สามารถนำบัญชีบริหารในแต่ละด้านที่สะท้อนความสำเร็จของธุรกิจ ไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจของตนได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการใช้บัญชีบริหารโดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ผลการวิจัยเชิงประจักษ์จากผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2. ควรเพิ่มปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนความสำเร็จของธุรกิจได้ดียิ่งขึ้น และสามารถนำมาเป็นแนวทางในการบริหารธุรกิจ SMEs ได้

บรรณานุกรม

กมลกานต์ เทพธรานนท์ (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายใน คุณลักษณะของผู้ประกอบการกับความสำเร็จในการประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.* (วิทยานิพนธ์). วท.ม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

จิรพันธ์ สกุณา และวีระพงศ์ มาลัย. (2553). วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกับการส่งเสริมจากหน่วยงานภาครัฐ. *วารสารนักบริหาร*, 4(ตุลาคม-ธันวาคม 2553).

ณัฐนรี ทองดีพันธ์ และปัญจพร ศรีชนาพันธ์. (2560). *ความสามารถในการใช้ข้อมูลทางการบัญชีบริหารของธุรกิจในจังหวัดลำปาง.* วิจัยฉบับสมบูรณ์ สาขาวิทยาการจัดการสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

พียาภัทร พึ่งคล้าย. (2562). *การประยุกต์ใช้การบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* บัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฏ์ และคณะ. (2553). *การจัดการเชิงกลยุทธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อินเฮาส์โนว์เลจ.

วราภรณ์ นาคใหม่ และสมยศ อวเกียรติ. (2558). *การประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจในเขตภาคกลาง.* (วิจัยฉบับสมบูรณ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมงคลศรีวิชัย.

ศิราพร แซ่ตั้ง และอุษณา แจ้งคล้อย. (2562). *ผลกระทบของการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารสมัยใหม่ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises. SMEs) จังหวัดนครราชสีมา.* (วิจัยฉบับสมบูรณ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานนครราชสีมา.

สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2563). *วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมกรุงเทพมหานคร.* สืบค้นจาก www.sme.go.th.

สมคิด บางโม. (2552). *องค์การและการจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่ 7 ปรับปรุงใหม่). กรุงเทพมหานคร: วิทยพัฒน์.

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ และพนารัตน์ ปานมณี. (2561). *การบัญชีบริหาร.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

สมหวัง สีหะ. (2557). *การใช้เทคนิคทางการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดขอนแก่น.* (การศึกษาอิสระปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดลางและขนาดย่อม. (2564). *สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.)* สืบค้นจาก www.sme.go.th.

สุธิดา เสถียรมาศ. (2555). *การศึกษาอิทธิพลของกลยุทธ์ในการดำเนินงานบุคลิกการเป็นผู้ประกอบการและการให้ความสำคัญในหน้าที่ทางธุรกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจSMEs.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการประกอบการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

หยาดพิรุฬห์ สิงหาด. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์ใช้ข้อมูลการบัญชีบริหารกับความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคใต้.* สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.

อรสา มั่งสกุล. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้ข้อมูลทางบัญชีและประสิทธิภาพการดำเนินงาน กรณีศึกษาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคใต้.* (วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อุษณีย์ เส็งพานิช. (2562). *การประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารในการจัดการธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดพิษณุโลก.* วารสารวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

เหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ส่งผลต่ออัตราส่วนทางการเงิน ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หมวดธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม

Covid-19 Epidemic Events Affect the Financial Ratio of the Registered company in the Stock Exchange of Thailand: Tourism and Hotel Business

เรือนแก้ว นวนบุตร[1] พีระกานต์ พรหมมา[2] พรพิมล อิฐรัตน์[3] และสมใจ บุญหมื่นไวย[4]

Ruenkaew Nuanbut[1] Peerakan Promma[2] Pornpimon Ittarat[3] and Somjai Boonmuenwai

สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความแตกต่างของอัตราส่วนทางการเงิน ช่วงก่อนและระหว่างการเกิดเหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด–19 ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หมวดธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม และ (2) ศึกษาเหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด–19 ที่ส่งผลต่ออัตราส่วนทางการเงิน ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หมวดธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม โดยศึกษาอัตราส่วนทางการเงินทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ 1) อัตราส่วนวัดความคล่องตัวทางการเงิน 2) อัตราส่วนวัดประสิทธิภาพในการใช้สินทรัพย์ 3) อัตราส่วนวัดความสามารถในการก่อหนี้ และ 4) อัตราส่วนวัดความสามารถในการทำกำไร เก็บรวบรวมข้อมูลทางการเงินของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม ในช่วงปี พ.ศ. 2560 - พ.ศ. 2563 สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ (1) การวิเคราะห์หาความแตกต่าง (t-test) ผลการศึกษาพบว่า อัตราส่วนทางการเงินช่วงก่อนและระหว่างเหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน และ (2) การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า เหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ส่งผลต่ออัตรากำไรขั้นต้นของบริษัท (GPM) และอัตรากำไรสุทธิของบริษัท (NPM) อย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่า เหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ส่งผลกระทบโดยตรงต่อผลการดำเนินงานของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หมวดธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม

คำสำคัญ: เหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 อัตราส่วนทางการเงิน ธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the difference in financial ratios. Before and during the outbreak of the COVID-19 epidemic of companies listed on the Stock Exchange of Thailand and (2) study the events of the COVID-19 epidemic. that affect the financial ratio of companies listed on the Stock Exchange of Thailand Tourism and Hotel Business all four aspects of financial ratios were studied: 1) Financial Fluency Ratio 2) Asset Utilization Ratio

(3) Debt Coverage Ratio 4) Profitability Ratio collect financial information of companies listed on the Stock Exchange of Thailand. Tourism and Hotel Business Group during the year 2017 – 2020 The research team tested the hypothesis using two correlation analysis methods: (1) t-test. Financial ratios before and during the COVID-19 epidemic were different, and (2) Multiple Regression Analysis The results of the study found that Covid-19 epidemic events Significantly affect the company's gross profit margin (GPM) and net profit margin (NPM). show that Can know the performance of companies listed on the Thailand Tourism and Hotel Business Stock Exchange.

Keywords: Covid-19 epidemic incidents, Financial ratios, Tourism and hotel businesses

บทนำ

การระบาดของไวรัสโคโรน่า (โควิด-19) พ.ศ.2562 - 2563 เป็นการระบาดทั่วโลก โดยมีสาเหตุมาจากไวรัสโคโรน่าสายพันธุ์ใหม่ เริ่มต้นขึ้นในเดือนธันวาคม พ.ศ.2562 โดยพบครั้งแรกในนครอู่ฮั่น เมืองหลวงของมณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน และประกาศให้เป็นโรคระบาดในวันที่ 19 มีนาคม พ.ศ.2563 สำหรับการระบาดของไวรัสโคโรน่า (โควิด-19) ในประเทศไทยนั้นดำเนินมาตั้งแต่วันที่ 13 มกราคม พ.ศ.2563 โดยมีผู้ป่วยยืนยันรายแรกนอกประเทศจีน ซึ่งเป็นผู้เดินทางมาจากหรือเป็นผู้อาศัยอยู่ในประเทศจีนแทบทั้งสิ้น (กรมควบคุมโรค, 2564)

ในปัจจุบันสถานการณ์โรคโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อทุกอาชีพในวงกว้าง โดยผลกระทบ ส่งผลให้อัตราการขยายตัวเศรษฐกิจไทยติดลบ โดยเฉพาะต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม ส่งผลกระทบต่อตลาดแรงงาน พบว่า แรงงานที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด คือ ธุรกิจโรงแรม ที่พักและอาหาร โดยคาดว่ามีผู้ว่างงาน 1.29 ล้านคน และรายได้ลดลงร้อยละ 46 นอกจากนี้ยังพบว่า มาตรการให้ความช่วยเหลือของภาครัฐยังเข้าไม่ถึงกลุ่มท่องเที่ยวมากนัก ผลกระทบโควิด-19 ส่งผลต่อภาคการโรงแรมและที่พัก ทั้งนี้ จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติมีนัยสำคัญกับรายรับของสถานประกอบการภาคโรงแรม โดยนักท่องเที่ยวต่างชาติลดลง 1 คน ทำให้รายรับของโรงแรมลดลงเฉลี่ย 1,365.30 บาท และพบว่าการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวต่างชาติ 1 คน เท่ากับคนไทยเที่ยว 5 คน คาดว่ายังมีบริษัทที่เปิดดำเนินการอยู่ไม่เกิน 20% และส่วนที่ยังเปิดดำเนินการอยู่นั้นส่วนใหญ่เจ้าของทำงานเองเกือบจะครบวงจร ส่วนที่ยังมีการจ้างงานอยู่เหลือน้อยมาก (สำนักข่าวประชาชาติธุรกิจ, 2564)

จากปัญหาข้างต้น เหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด–19 ที่เกิดขึ้น ส่งผลกระทบต่อธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมเป็นอย่างมาก ทำให้ต้องปิดธุรกิจชั่วคราวและมีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจในวงกว้าง ซึ่งข้อมูลทางการเงินอาจส่งผลต่อการตัดสินใจของนักลงทุน คณะผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของสถานการณ์ดังกล่าว จึงมุ่งศึกษาการวิเคราะห์งบการเงิน เพื่อศึกษาความแตกต่างของอัตราส่วนทางการเงิน

ช่วงก่อนและระหว่างการเกิดเหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด–19 เพื่อให้ทราบอัตราส่วนความคล่องตัวทางการเงิน อัตราส่วนวัดประสิทธิภาพการใช้สินทรัพย์ อัตราส่วนวัดความสามารถในการก่อหนี้ และอัตราส่วนวัดความสามารถในการทำกำไร ของธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม เพื่อประโยชน์สำหรับนักลงทุนหรือผู้บริหารในการนำไปใช้เพื่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของอัตราส่วนทางการเงิน ช่วงก่อนและระหว่างการเกิดเหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด–19 ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หมวดธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม

2. เพื่อศึกษาเหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด–19 ที่ส่งผลต่ออัตราส่วนทางการเงิน ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หมวดธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม

ตัวแปรในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ช่วงก่อนเหตุการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และ ช่วงระหว่างเหตุการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ อัตราส่วนทางการเงินทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ 1) อัตราส่วนวัดความคล่องตัวทางการเงิน 2) อัตราส่วนวัดประสิทธิภาพในการใช้สินทรัพย์ 3) อัตราส่วนวัดความสามารถในการก่อหนี้ และ 4) อัตราส่วนวัดความสามารถในการทำกำไร

3. ตัวแปรควบคุม ได้แก่ อายุและขนาดกิจการ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับงบการเงินและการวิเคราะห์งบการเงินโดยใช้อัตราส่วนทางการเงิน (Financial Ratio Analysis)

งบการเงิน เป็นรายงานทางบัญชีของกิจการซึ่งต้องจัดทำขึ้นมาอย่างน้อยปีละสองครั้ง มีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนหรือรายงานความก้าวหน้าที่เกิดขึ้นระหว่างช่วงเวลาหนึ่งโดยฝ่ายบริหารรายงานนี้จะแสดงเกี่ยวกับฐานะการลงทุน การจัดหาเงินทุนของกิจการนั้นและผลที่ได้รับระหว่างช่วงที่ต้องการทบทวน (เพชรี ขุมทรัพย์, 2540 น. 2) ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 เป็นรายงานผลการดำเนินงาน ฐานะการเงินหรือการเปลี่ยนแปลงฐานะทางการเงินของกิจการไม่ว่าจะเป็นรายงานโดยงบดุล งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด งบแสดงการเปลี่ยนแปลงส่วนของผู้ถือหุ้น งบกำไรสะสม งบประกอบหรือหมายเหตุประกอบงบการเงิน หรือคำอธิบายอื่น ซึ่งระบุไว้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของงบการเงิน (สุธา เจียรนัยกุลวานิช และคณะ, 2553)

การวิเคราะห์งบการเงิน หมายถึง กระบวนการค้นหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของกิจการใดกิจการหนึ่งจากงบการเงินของกิจการนั้น

การวิเคราะห์งบการเงินโดยใช้อัตราส่วนทางการเงิน (Financial Ratio Analysis) หมายถึง การใช้อัตราส่วนทางการเงินเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์งบการเงิน ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบโดยการนำรายการที่ปรากฏในงบการเงินสำหรับระยะเวลาหนึ่งมาสัมพันธ์กันในรูปอัตราร้อยละ ประเภทอัตราส่วนทางการเงินที่ใช้ในการวิเคราะห์งบการเงิน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หมวดธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม จำนวน 11 บริษัท (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2564)

เก็บข้อมูลทางการเงินในสรุปข้อสนเทศของบริษัทจดทะเบียนในกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมในช่วงปี พ.ศ. 2560 - พ.ศ. 2563 ซึ่งประกอบไปด้วย อัตราส่วนทางการเงิน อัตราการเปลี่ยนแปลง และวงจรเงินสด ช่วงก่อนและระหว่างการเกิดเหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ในช่วงปี พ.ศ. 2560 - พ.ศ. 2563 รวมทั้งสิ้น 4 ปี ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หมวดธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ส่งผลต่ออัตราส่วนทางการเงิน ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หมวดธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม มีดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงผลความแตกต่างของอัตราส่วนทางการเงิน

COVID (N=121)	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
Before	36.44698	110.216707	2.136	.035
Between	28.54826	113.336813		

เมื่อใช้การทดสอบแบบ t ทำการคำนวณค่าสถิติ จากตารางที่ 1 พบว่า ค่า t มีค่าเท่ากับ 2.136 และค่า sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญในการทดสอบ (α) จึงยอมรับ H1 อัตราส่วนทางการเงินช่วงก่อนและระหว่างเหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมการถดถอยเชิงพหุคูณของเหตุการณ์ระหว่างการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ส่งผลต่ออัตราส่วนทุนหมุนเวียนของบริษัท (CR)

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	12.697	16.688	0.761	0.457
COVID	0.440	2.076	0.212	0.835
Size	-0.939	1.595	-0.589	0.563
Age	-0.018	0.159	-0.110	0.913

R=0.145, R Square=0.021, Adjusted R Square=-0.142

** = p≤0.01, * = p≤0.05

จากตารางที่ 2 การทดสอบสมการถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า เหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ไม่ส่งผลต่ออัตราส่วนทุนหมุนเวียน (CR) (β=0.835, p>0.05) และจากค่า Adjusted R-Square มีค่าเท่ากับ -0.142 แสดงให้เห็นว่า ไม่สามารถพยากรณ์ได้ ดังนั้นจึงไม่ยอมรับสมมติฐาน H2

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมการถดถอยเชิงพหุคูณของเหตุการณ์ระหว่างการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ส่งผลต่ออัตราส่วนทุนหมุนเวียนสินทรัพย์ของบริษัท (ATR)

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	0.456	3.091	0.147	0.884
COVID	-0.742	0.384	-1.931	0.069
Size	-0.168	0.295	-0.570	0.576
Age	0.080	0.029	2.699	0.015

R=0.586, R Square=0.344, Adjusted R Square=0.234

** = p≤0.01, * = p≤0.05

จากตารางที่ 3 การทดสอบสมการถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า เหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ไม่ส่งผลต่ออัตราส่วนทุนหมุนเวียนสินทรัพย์ (ATR) (β=0.069, p>0.05) และจากค่า Adjusted R-Square มีค่าเท่ากับ 0.234 แสดงให้เห็นว่า ไม่สามารถพยากรณ์ได้ ดังนั้นจึงไม่ยอมรับสมมติฐาน H3

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมการถดถอยเชิงพหุคูณของเหตุการณ์ระหว่างการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ส่งผลต่ออัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนของลูกหนี้การค้าบริษัท (RTR)

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	57.707	59.101	0.976	0.342
COVID	8.082	7.351	1.099	0.286
Size	-3.955	5.649	-0.700	0.493
Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
Age	-0.009	0.563	-0.015	0.988

R=0.291, R Square=0.085, Adjusted R Square=-0.068

** = p≤0.01, * = p≤0.05

จากตารางที่ 4 การทดสอบสมการถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า เหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ไม่ส่งผลต่ออัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนของลูกหนี้การค้าบริษัท (RTR) (β=0.286, p>0.05) และจากค่า Adjusted R-Square มีค่าเท่ากับ -0.068 แสดงให้เห็นว่า ไม่สามารถพยากรณ์ได้ ดังนั้นจึงไม่ยอมรับสมมติฐาน H4

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมการถดถอยเชิงพหุคูณของเหตุการณ์ระหว่างการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ส่งผลต่อระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ยของบริษัท (ACP)

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	-224.790	176.680	-1.272	0.219
COVID	-18.915	21.976	-0.861	0.401
Size	21.750	16.888	1.288	0.214
Age	2.609	1.684	1.549	0.139

R=0.443, R Square=0.196, Adjusted R Square=-0.062

** = p≤0.01, * = p≤0.05

จากตารางที่ 5 การทดสอบสมการถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า เหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ไม่ส่งผลต่อระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ยของบริษัท (ACP) (β=0.401, p>0.05) และจากค่า Adjusted R-Square มีค่าเท่ากับ -0.062 แสดงให้เห็นว่า ไม่สามารถพยากรณ์ได้ ดังนั้นจึงไม่ยอมรับสมมติฐาน H5

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบสมการถดถอยเชิงพหุคูณของเหตุการณ์ระหว่างการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ส่งผลต่อระยะเวลาชำระหนี้เจ้าหนี้ของบริษัท (APP)

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	197.181	309.755	0.637	0.532
COVID	-25.877	38.528	-0.672	0.510
Size	-8.729	29.609	-0.295	0.772
Age	2.300	2.953	0.779	0.446

R=0.224, R Square=0.050, Adjusted R Square=-0.108

** = p≤0.01, * = p≤0.05

จากตารางที่ 6 การทดสอบสมการถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า เหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ไม่ส่งผลต่อระยะเวลาชำระหนี้เจ้าหนี้ของบริษัท (APP) (β=0.510, p>0.05) และจากค่า Adjusted R-Square มีค่าเท่ากับ-0.108 แสดงให้เห็นว่า ไม่สามารถพยากรณ์ได้ ดังนั้นจึงไม่ยอมรับสมมติฐาน H6

ตารางที่ 7 ผลการทดสอบสมการถดถอยเชิงพหุคูณของเหตุการณ์ระหว่างการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ส่งผลต่ออัตราส่วนทุนหมุนเวียนเจ้าหนี้การค้าของบริษัท (APT)

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	58.428	43.707	1.337	0.198
COVID	-1.090	5.436	-0.200	0.843
Size	-4.790	4.178	-1.146	0.267
Age	0.003	0.417	0.006	0.995

R=0.268, R Square=0.072, Adjusted R Square=-0.083

** = p≤0.01, * = p≤0.05

จากตารางที่ 7 การทดสอบสมการถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า เหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ไม่ส่งผลต่ออัตราส่วนทุนหมุนเวียนเจ้าหนี้การค้าของบริษัท (APT) (β=0.843, p>0.05) และจากค่า Adjusted R-Square มีค่าเท่ากับ -0.083 แสดงให้เห็นว่า ไม่สามารถพยากรณ์ได้ ดังนั้นจึงไม่ยอมรับสมมติฐาน H7

ตารางที่ 8 ผลการทดสอบสมการถดถอยเชิงพหุคูณของเหตุการณ์ระหว่างการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ส่งผลต่ออัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นของบริษัท (DTE)

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	10.415	12.202	0.854	0.405
COVID	-1.219	1.518	-0.803	0.432
Size	-0.702	1.116	-0.602	0.555
Age	0.026	0.116	0.225	0.824

R=0.236, R Square=0.056, Adjusted R Square=-0.102

** = p≤0.01, * = p≤0.05

จากตารางที่ 8 การทดสอบสมการถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า เหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ไม่ส่งผลต่ออัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นของบริษัท (DTE) (β=0.432, p>0.05) และจากค่า Adjusted R-Square มีค่าเท่ากับ -0.102 แสดงให้เห็นว่า ไม่สามารถพยากรณ์ได้ ดังนั้นจึงไม่ยอมรับสมมติฐาน H8

ตารางที่ 9 ผลการทดสอบสมการถดถอยเชิงพหุคูณของเหตุการณ์ระหว่างการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ส่งผลต่ออัตรากำไรขั้นต้นของบริษัท (GPM)

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	-66.766	105.873	-0.631	0.536
COVID	-30.403	13.169	-2.309	0.033*
Size	9.503	10.120	0.939	0.360
Age	0.677	1.009	0.671	0.511

R=0.501, R Square=0.251, Adjusted R Square=0.127

** = p≤0.01, * = p≤0.05

จากตารางที่ 9 การทดสอบสมการถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า เหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ส่งผลต่ออัตรากำไรขั้นต้นของบริษัท (GPM) (β=0.033, p≤0.05) อย่างมีนัยสำคัญ และจากค่า Adjusted R-Square มีค่าเท่ากับ0.127 แสดงให้เห็น สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 12.7 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H9

ตารางที่ 10 ผลการทดสอบสมการถดถอยเชิงพหุคูณของเหตุการณ์ระหว่างการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ส่งผลต่ออัตรากำไรสุทธิของบริษัท (NPM)

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	-443.550	181.995	-2.437	0.025
COVID	-68.281	22.637	-3.016	0.007**
Size	33.182	17.396	1.907	0.073
Age	2.685	1.735	1.548	0.139

R=0.649, R Square=0.422, Adjusted R Square=0.325

** = p≤0.01, * = p≤0.05

จากตารางที่ 10 การทดสอบสมการถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า เหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ส่งผลต่ออัตรากำไรสุทธิของบริษัท (NPM) (β=0.007, p≤0.05) อย่างมีนัยสำคัญ และจากค่า Adjusted R-Square มีค่าเท่ากับ 0.325 แสดงให้เห็นว่า สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 32.50 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H10

ตารางที่ 11 ผลการทดสอบสมการถดถอยเชิงพหุคูณของเหตุการณ์ระหว่างการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ส่งผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นของบริษัท (ROE)

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	-293.456	156.028	-1.881	0.076
COVID	13.325	19.407	0.687	0.501
Size	23.194	14.914	1.555	0.137
Age	0.813	1.487	0.546	0.592

R=0.410, R Square=0.168, Adjusted R Square=0.029

** = p≤0.01, * = p≤0.05

จากตารางที่ 11 การทดสอบสมการถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า เหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ไม่ส่งผลต่ออัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นของบริษัท (ROE) (β=0.501, p>0.05)

และจากค่า Adjusted R-Square มีค่าเท่ากับ -0.102 แสดงให้เห็นว่า ไม่สามารถพยากรณ์ตัวแปรตามได้ ดังนั้นจึงไม่ยอมรับสมมติฐาน H11

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง เหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ส่งผลต่ออัตราส่วนทางการเงิน ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หมวดธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม ในช่วงปี พ.ศ. 2560 - พ.ศ. 2563 ทั้งสิ้น 4 ปี พบว่า อัตราส่วนช่วงก่อนและระหว่างเหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 มีความแตกต่างกัน เพราะช่วงก่อนที่ยังไม่มีการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 นั้น ธุรกิจไม่มีผลกระทบในเรื่องของผลการดำเนินงานของกิจการ มีการเปิดให้บริการและดำเนินงานอย่างเป็นปกติ แต่ช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ทั้งในและต่างประเทศมีนโยบายและมาตรการในการลดการแพร่เชื้อ ซึ่งมีผลกระทบต่อกลุ่มธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมเป็นอย่างมาก ส่งผลให้อัตราส่วนทางการเงินของธุรกิจกลุ่มนี้มีแนวโน้มที่ลดลงจากก่อนหน้านี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลิตา รอดแป้น (2564) กล่าวว่า การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลกระทบต่ออัตราส่วนทางการเงินและยังส่งผลทำให้เกิดความล้มเหลวทางด้านการเงินของธุรกิจภาคการท่องเที่ยว ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

อัตราส่วนทางการเงินทั้ง 4 ด้าน คือ อัตราส่วนวัดความคล่องตัวทางการเงิน อัตราส่วนวัดประสิทธิภาพในการใช้สินทรัพย์ อัตราส่วนวัดความสามารถในการก่อหนี้ และอัตราส่วนวัดความสามารถในการทำกำไร ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หมวดธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม แสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงานของธุรกิจในช่วงก่อนและช่วงระหว่างเหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 พบว่า เหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ส่งผลต่ออัตรากำไรขั้นต้นของบริษัท (GPM) และอัตรากำไรสุทธิของบริษัท (NPM) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนอัตราส่วนทุนหมุนเวียน (CR) อัตราส่วนทุนหมุนเวียนสินทรัพย์ (ATR) อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนของลูกหนี้การค้าบริษัท (RTR) ระยะเวลาเก็บหนี้เฉลี่ยของบริษัท (ACP) ระยะเวลาชำระหนี้เจ้าหนี้ของบริษัท (APP) อัตราส่วนทุนหมุนเวียนเจ้าหนี้การค้าของบริษัท (APT) อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้นของบริษัท (DTE) และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้นของบริษัท (ROE) ไม่ส่งผลต่อเหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า เหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ส่งผลกระทบต่ออัตรากำไรขั้นต้นของบริษัท (GPM) และอัตรากำไรสุทธิของบริษัท (NPM) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่ไม่ส่งผลกระทบต่ออัตราส่วนอื่น ๆ เพราะว่า เหตุการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด-19 ส่งผลกระทบโดยตรงต่อผลการดำเนินงานของกิจการ ด้วยมาตรการการควบคุมโรคที่ทุกประเทศรวมถึงประเทศไทยด้วยที่ใช้อยู่ตอนนี้ ตั้งแต่การลดการเดินทางการเข้าออกพื้นที่ การปิดสนามบิน การใช้มาตรการ Social distancing มีการปิดสถานที่ ปิดสถานการค้า และกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ย่อมมีผลกระทบไปถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม ทำให้ธุรกิจมีรายได้ที่ลดลง

ข้อเสนอแนะและการวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาในการวิจัยนี้ เป็นการศึกษาถึงอัตราส่วนทางการเงิน ซึ่งอัตราส่วนดังกล่าวเป็นเพียงส่วนหนึ่งของงบการเงิน ดังนั้น สำหรับงานวิจัยในอนาคต อาจจะเพิ่มเติมการศึกษาไปถึงกำไรต่อหุ้นหรือราคาหุ้น เพื่อให้เห็นถึงผลกระทบที่ชัดเจนมากขึ้น

2. การศึกษานี้ ศึกษาเฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและโรงแรม เพื่อให้เห็นถึงผลกระทบที่ชัดเจนขึ้นอาจทำการศึกษาถึงกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น ๆ

บรรณานุกรม

กรมควบคุมโรค. (2564). *สถานการณ์ทั่วโลก.* สืบค้นจาก www.ddc.moph.go.th

ประชาชาติธุรกิจ. (2564). *เปิดปัจจัยผลกระทบ“โควิด”กับทิศทาง“ท่องเที่ยว”ในอนาคต.* สืบค้นจาก www.prachachat.net

เพชรี ขุมทรัพย์. (2529). *วิเคราะห์งบการเงิน.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุธา เจียรนัยกุลวานิช. (2553). *หลักการบัญชี 1.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชีและการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

The Level of Excellence in the Accounting Profession and The Usage of Artificial Intelligence Technology Affect the Quality of Financial Reports of Certified Accounting Practice

ภิญญาพัชญ์ ชื่นค้า[1] ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข[2] และสุจินดา อิ่มเงิน[3]

Phinyaphat Chunkha[1] Sirirat Poungsangsuk[2] and Sujinda Imngoen[3]

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร กรุงเทพมหานคร 10300

E-mail: phinyaphat.chu@rmutp.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชี ที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน (2) เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ นักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีคุณภาพที่จดทะเบียนในประเทศไทย จำนวน 88 ราย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า นักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีคุณภาพที่จดทะเบียนในประเทศไทย มีความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชีภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ภาพรวม ในระดับมากที่สุด ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินภาพรวมของสำนักงานบัญชีคุณภาพที่จดทะเบียนในประเทศไทย อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย พบว่า (1) ความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชี ส่งผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (2) การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ส่งผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงินทั้งในภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชี การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ สำนักงานบัญชีคุณภาพ

Abstract

This research aims to study how (1) the level of excellence in the accounting profession affect the quality of financial reports (2) the usage of artificial intelligence technology affect the quality of financial reports for Certified Accounting Practice. For the data collection, the researcher used questionnaires. The population examined in this research consisted of 88

accountants working for Certified Accounting Practice registered in Thailand. Descriptive statistics, namely frequency, percentage, mean and standard deviation, and inferential statistics, including Pearson's Correlation Coefficient and Multiple Regression Analysis, were used to analyze the data. The study results reveal that accountants registered and working in Certified Accounting Practice in Thailand reach a high degree of excellence overall. Furthermore, artificial intelligence technology allows these accountants to positively affect the overall financial report quality at the highest level. The results of the research hypothesis test found that: (1) excellence in the accounting profession positively affects the quality of financial reports, both overall and in every individual aspect, and the result is statistically significant at the 0.01 level; (2) the use of artificial intelligence technology positively impacts the quality of financial reports, both overall and in the individual aspect, and the result is statistically significant at the 0.01 level.

Keywords: Professional Accounting Excellence, Artificial Intelligence Technology, Certified Accounting Practice

บทนำ

ความเป็นเลิศทางวิชาชีพ ถือเป็นจุดแข็งที่นักบัญชีสามารถสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขันในตลาดแรงงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ เนื่องจากทุกองค์กรธุรกิจต้องมีฝ่ายบัญชี และนักบัญชี เพื่อจัดทำบัญชี งบการเงิน และงบแสดงฐานะการเงิน เรียกว่า รายงานทางการเงินให้กับผู้ใช้งานหรือองค์กรได้ นักบัญชีในยุคดิจิตัล จะถูกคาดหวังในคุณภาพรายงานทางการเงินจากผู้ใช้งาน สิ่งสำคัญของนักบัญชียุคนี้ คือ การพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชี เพื่อเพิ่มคุณค่าตนเองและสร้างโอกาสในสายวิชาชีพบัญชี นักบัญชีจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและพัฒนางานเรียนรู้สิ่งใหม่ๆอยู่เสมอ และยังต้องมีการขยายบทบาทหน้าที่ของนักบัญชีให้ต่างออกไปจากเดิม โดยเฉพาะช่วงเวลานี้ที่สถานการณ์อยู่ในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 (Covid-19) บริษัทหลายแห่งต้องปิดกิจการ ส่งผลกระทบต่อนักบัญชีอย่างแน่นอน และเพื่อความอยู่รอดของการดำรงอยู่ในสายวิชาชีพบัญชีนี้ นักบัญชีจำเป็นต้องสร้างจุดขายและเพิ่มศักยภาพตนเองอย่างยั่งยืน ซึ่งหากนักบัญชีมีความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชีแล้ว ทำงานผสมผสานกับการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ มาประยุกต์ใช้ให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้งาน ก็จะเป็นเครื่องมือที่มีบทบาทสำคัญให้กับนักบัญชีในยุคปัจจุบัน เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ให้การจัดทำงบการเงินสะดวกรวดเร็ว ลดความผิดพลาดและเป็นไปตามมาตรฐานรายงานทางการเงินมากขึ้น รวมทั้ง การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลมีส่วนช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจ การเงินและกฎหมายซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมานั้นจำเป็นต้องอาศัยทักษะของความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชี ทำงานผสมผสานกับการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ มาประยุกต์ใช้ในการทำงานบัญชีใน

ปัจจุบันเพื่อก้าวไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชีในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านภาษาต่างประเทศ ด้านความรู้ในสายอาชีพ ด้านการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ ด้านการแก้ไขปัญหา ด้านการปรับปรุงและพัฒนางานอย่างต่อเนื่องรวมถึงสามารถนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในกระบวนการจัดทำงบการเงินเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานรายงานทางการเงินที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นก้าวสู่ความเป็นสากลส่งผลสำคัญต่อการเติบโตขององค์กรธุรกิจ และตลาดโลกอย่างมาก

ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสด โลกแห่งเทคโนโลยีที่ก้าวล้ำทันสมัย มีการทำธุรกรรมต่าง ๆ บนโลกออนไลน์ องค์กรธุรกิจหลายแห่ง นำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์และโปรแกรมอัตโนมัติต่าง ๆ เข้ามาเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงธุรกิจด้านรับทำบัญชีของสำนักงานบัญชี ซึ่งเห็นได้จาก 4 บริษัทใหญ่ผู้นำด้านบัญชีของโลก ได้แก่ Deloitte, Price water house Cooper (PWC), Ernst & Young (EY), KPMGในต่างประเทศ ได้พัฒนาและนำปัญญาประดิษฐ์ไปใช้ในงานสอบบัญชี งบการเงิน หรือตรวจสอบความผิดปกติของรายการในบัญชีแยกประเภท เรียกว่า GL.ai program (วริศรา กิจมหาตระกูล, 2561) และหากนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในระบบงานบัญชีนั้น AI จะช่วยอ่านเอกสารและวิเคราะห์เพื่อลงบัญชีเดบิต เครดิตให้ ซึ่งมีความแม่นยำถึงกว่า 99% จากนั้นนักบัญชีสามารถสรุปออกงบการเงินได้ทันที ช่วยลดต้นทุนการทำบัญชีที่ถูกต้องให้มีต้นทุนที่ลดลง และทำได้เร็วขึ้น (พณชิต กิตติปัญญางาม, 2562) ดังนั้นคุณภาพของรายงานทางการเงินที่จัดทำขึ้นโดยนักบัญชีในยุคดิจิตัลแบบนี้ จำเป็นต้องมีการทำงานร่วมกันระหว่างเทคโนโลยีผสมผสานกับทักษะทางวิชาชีพ กระบวนการคิด วิเคราะห์ การวางแผนกลยุทธ์และการจัดทำงบการเงินที่แตกต่างจากคนอื่น รวมถึงการยกระดับความรู้ความเชี่ยวชาญด้านบัญชีเพื่อความเป็นเลิศเฉพาะทางให้มากขึ้น โดยเฉพาะทักษะด้านการคิดวิเคราะห์นอกเหนือจากความรู้ด้านบัญชีแล้ว สิ่งที่สำคัญที่นักบัญชียุคใหม่ต้องมี คือ การเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา เพื่อทำให้ตนเองไม่ล้าสมัยและสามารถทำอาชีพนักบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยหัวใจสำคัญอยู่ที่การปรับตัวให้เข้าใจการทำงานของเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์เพื่อนำมาใช้ในการคิดวิเคราะห์ การให้คำแนะนำกับผู้บริหารเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจ และกำหนดทิศทางกลยุทธ์องค์กรได้ (พัทธนันท์ เพชรเชิดชู, 2560) ซึ่งในภาคเอกชน ได้นำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในกระบวนการผลิตสินค้าการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล การตรวจสอบคุณภาพสินค้า การศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมถึงโปรแกรมบันทึกบัญชีรายวัน ระบบปัญญาประดิษฐ์ จะเปลี่ยนข้อความ ให้เป็นรหัส จัดให้เป็นรูปแบบบัญชี สามารถบันทึกรายการค้าที่เกิดขึ้นได้ทันที ตรวจสอบความถูกต้องของตัวเลข และสามารถติดตามบัญชีของลูกค้า แม้กระทั่ง จัดการสภาพคล่องทางการเงินในองค์กร เมื่อเวลาผ่านไป ระบบ Self-learning ของ ปัญญาประดิษฐ์ จะทำงานดีขึ้นเรื่อย ๆ ช่วยลดภาระของธุรกิจและปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตโดยการลดอัตราความผิดพลาดในกระบวนการบัญชีขั้นพื้นฐาน เช่น การออกใบแจ้งหนี้ และการยื่นแบบภาษี ช่วยพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการบัญชี ตลอดจนการวิเคราะห์รายงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น จะเห็นได้ว่า งานที่วิชาชีพบัญชีเคยทำมาดั้งเดิมสามารถแทนที่โดยเครื่องจักร ซึ่งส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในบทบาทของวิชาชีพบัญชีและนักบัญชีได้อย่างชัดเจน ดังนั้นการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในการดำเนินธุรกิจและทุกภาคส่วน และการดำรงชีพด้วยวิชาชีพบัญชี ซึ่งนักบัญชีที่ประกอบวิชาชีพบัญชี

จะต้องดำเนินการปรับปรุง พัฒนาตนเองเพื่อให้เป็นที่ต้องการในตลาดธุรกิจอย่างยั่งยืนต่อไปได้ และนี่คือการเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจ (อุณากร พฤฒิธาดา, 2559)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของนักบัญชี จึงมีความสนใจในการศึกษาถึงความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชีและการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชีในด้านภาษาต่างประเทศ ด้านความรู้ในสายอาชีพ ด้านการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ ด้านการแก้ไขปัญหา ด้านการปรับปรุงและพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในกระบวนการจัดทำงบการเงินเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานการรายงานทางการเงินที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นก้าวสู่ความเป็นสากล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เพื่อศึกษาความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชีและการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของสำนักงานบัญชีคุณภาพ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชี ที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน
2. เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน

การทบทวนวรรณกรรม

คุณภาพรายงานทางการเงิน

อรรถพร ตันพิพัฒน์อารีย์ (2560) กล่าวว่า คุณภาพรายงานทางการเงิน หมายถึง คุณสมบัติที่ทำให้ข้อมูลทางการเงินมีประโยชน์ต่อผู้ใช้รายงานทางการเงินในลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐาน และลักษณะเชิงคุณภาพเสริมของรายงานทางการเงิน ประกอบด้วย ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ความเข้าใจกันได้ การเปรียบเทียบกันได้ และความทันต่อเวลา

อุมาวดี เดชธำรงค์และนารีรัตน์ ภักดีศิริวงษ์ (2561) กล่าวว่า คุณภาพรายงานทางการเงินด้านความทันเวลาและความสามารถในการเปรียบเทียบกันได้มีผลกระทบต่อ ความได้เปรียบในการแข่งขันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่า หากวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีการจัดทำรายงานทางการเงินที่มีคุณภาพจะส่งผลให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันที่สูงยิ่งขึ้น

ความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชี

นุชจรี พิเชฐกุล (2558) กล่าวว่า นักบัญชีต้องมีการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงกระบวนการทำงาน วิธีการทำงานให้มีความทันสมัย ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรมของประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ได้มาตรฐาน เป็นที่ยอมรับจึงกล่าวได้ว่าความคาดหวังของผู้บริหารองค์กร ที่มีต่อนักบัญชีไม่ใช่เพียงการบันทึกเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจ หรือการทำหน้าที่เพียงปิดบัญชีหรือออกงบการเงินได้เท่านั้น ผู้บริหารยังมีความคาดหวังในศักยภาพของนักบัญชี ในการ

แสวงหาความรู้ใหม่ ซึ่งจะนำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ที่มีต่อการปรับปรุงรูปแบบการทำงานใหม่ที่ทันต่อเหตุการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน พร้อมทั้งเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจให้บรรลุผลสำเร็จขององค์กรต่อไป

บุญช่วง ศรีธรราษฎร์ (2560) กล่าวว่า ความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชี หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลในการปฏิบัติงานทางการบัญชีให้มีประสิทธิภาพด้วยความสร้างสรรค์และมีความโดดเด่นเป็นที่พึงพอใจของผู้ได้รับข้อมูลทางการบัญชีนั้น ประกอบด้วย ด้านความรู้ในสายอาชีพ ด้านการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ ด้านทักษะภาษาต่างประเทศ ด้านการแก้ไขปัญหา และการปรับปรุงและพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์

ฐปนพรรษ นุทกาญจนกุล (2560) กล่าวว่า ปัญญาประดิษฐ์ มีผลกระทบต่อวิชาชีพบัญชีในด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศจะเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการลดขั้นตอนการทำงานและผลิตข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจ โดยปราศจากอคติ แต่มีความเสี่ยงที่จะเกิดการจารกรรมข้อมูลทางไซเบอร์ นอกจากนี้ผลการศึกษาได้แนะนำในเรื่องการปรับตัวในยุคดิจิตัล รวมถึงการช่วยเหลือจากหน่วยงานที่มีบทบาทเป็นหลัก

นิกร จันภิลมและคณะฯ (2561) กล่าวว่า การนำเทคโนโลยีที่มีอยู่ในชีวิตประจำวัน เช่น โทรศัพท์มือถือ เฟซบุ๊ก และอินเตอร์เน็ต ฯลฯ มาใช้ส่งเสริมช่องทางหาความรู้ และพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถสู่การเป็นเลิศในวิชาชีพนั้น ๆ ตลอดจนการพัฒนาทักษะและองค์ความรู้ในบทบาทของนักเทคโนโลยีการศึกษาThailand 4.0 ที่ควบคู่กับยุคดิจิทัลให้มีสมรรถนะการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและเป็นผู้ริเริ่มในการสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านด้านการศึกษา และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีระบบการศึกษาที่ดีได้มาตรฐานและยกระดับการศึกษาของประเทศไทยให้มีขีดความสามารถที่ทัดเทียมก้าวสู่การสร้างนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีการศึกษาระดับโลกต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชีและการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของสำนักงานบัญชีคุณภาพ โดยจำแนกออกเป็น 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม เพื่อนำมาวัดผลว่า ตัวแปรทั้ง 2 ตัวนี้มีความสัมพันธ์กันที่เป็นไปในทิศทางบวก โดยทำการตั้งสมมุติฐานของตัวแปรให้มีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชี (Professional Accounting Excellence) ประกอบด้วย 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านภาษาต่างประเทศ (Foreign Language Skills)
2. ด้านความรู้ในสายอาชีพ (Technical Knowledge)
3. ด้านการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management)
4. ด้านการแก้ไขปัญหา (Problem Solving)
5. ด้านการปรับปรุงและพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

6. ด้านจรรยาบรรณทางวิชาชีพ (Professional Ethics)

การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความพร้อมของผู้ใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์ 2) ด้านคุณภาพระบบในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ 3) ด้านการยอมรับต่อระบบในการใช้ปัญญาประดิษฐ์

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

คุณภาพรายงานทางการเงิน (Financial report quality) ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (Relevance) 2) ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม (Faithful Representation) 3) ด้านความสามารถเปรียบเทียบกันได้ (Comparability) 4) ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ (Verifiability) 5) ด้านความทันเวลา (Timeliness) 6) ด้านความสามารถเข้าใจได้ (Understandability)

สมมติฐานของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เพื่อศึกษาความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชีและการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของสำนักงานบัญชีคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดสมมุติฐานในการวิจัยไว้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชี ที่ส่งผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน

สมมุติฐานที่ 2 การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ที่ส่งผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีคุณภาพที่จดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในประเทศไทย จำนวน 166 แห่ง (อ้างอิงข้อมูลจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ณ 20 ตุลาคม 2564) โดยกำหนดว่า สำนักงานบัญชี 1 แห่ง ต่อนักบัญชี 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้วางแผนและกำหนดขึ้นให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชีและการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของสำนักงานบัญชีคุณภาพ

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 87.5 อายุ 41 ปีขึ้นไปร้อยละ 46.6 สถานภาพโสด ร้อยละ 53.4 ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 69.3 ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 64.8 ประเภทของงานบัญชีที่รับผิดชอบ ส่วนใหญ่จัดทำด้านภาษี

การยื่นแบบ และรายการประกอบงบการเงิน ร้อยละ 30.4 ของจำนวนคำตอบที่ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ ส่วนใหญ่เป็นสำนักงานบัญชีคุณภาพที่ได้รับการรับรอง ร้อยละ 65.9 จดทะเบียนของสำนักงานบัญชีเป็นบริษัทจำกัด ร้อยละ 93.2 รายได้ของนักบัญชีเฉลี่ยต่อปี มากกว่า 1,000,001 บาท ร้อยละ 63.6

การวิเคราะห์ข้อมูลความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชี พบว่า นักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีคุณภาพที่จดทะเบียนในประเทศไทย มีความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชีภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.36, S.D. = 0.46) และพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านภาษาต่างประเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.38, S.D. = 0.84) ด้านความรู้ในสายอาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.43, S.D. = 0.70) ด้านการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.46, S.D. = 0.54) ด้านการแก้ไขปัญหา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.47, S.D. = 0.62) ด้านการปรับปรุงและพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.64, S.D. = 0.56) และด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.78, S.D. = 0.45)

การวิเคราะห์ข้อมูลการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์พบว่า นักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีคุณภาพที่จดทะเบียนในประเทศไทย มีการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ภาพรวม ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.34, S.D. = 0.56) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความพร้อมของผู้ใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.23, S.D. = 0.70) ด้านคุณภาพระบบในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.38, S.D. = 0.59) และด้านการยอมรับต่อระบบในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.42, S.D. = 0.64)

การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพรายงานทางการเงิน พบว่า คุณภาพรายงานทางการเงินภาพรวมของสำนักงานบัญชีคุณภาพที่จดทะเบียนในประเทศไทย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.59, S.D. = 0.47) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.60, S.D. = 0.54) ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.61, S.D. = 0.54) ด้านความสามารถเปรียบเทียบกันได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.46, S.D. = 0.57) ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63, S.D. = 0.54) ด้านความทันเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.59, S.D. = 0.56) และด้านความสามารถเข้าใจได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.63, S.D. = 0.54)

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชีภาพรวม (PAE) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงานทางการเงินภาพรวม (QFS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.761 รวมทั้งมีความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงานทางการเงินของสำนักงานบัญชีคุณภาพรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (REL) ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม (FR) ด้านความสามารถเปรียบเทียบกันได้ (COMP) ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ (VERI) ด้านความทันเวลา (TIME) และด้านความสามารถเข้าใจได้ (UND)โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) อยู่ระหว่าง 0.455 - 0.759

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ภาพรวม (AI) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงานทางการเงินภาพรวม (QFS) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.729 รวมทั้งมีความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงานทางการเงิน รายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (REL) ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม (FR) ด้านความสามารถเปรียบเทียบกันได้ (COMP) ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ (VERI) ด้านความทันเวลา (TIME) และด้านความสามารถเข้าใจได้ (UND) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) อยู่ระหว่าง 0.562 – 0.713

ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ

การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ ความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชีรายด้าน ต่อคุณภาพรายงานทางการเงินภาพรวม (QFS) สรุปว่า สมการถดถอยที่ได้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P_{(ANOVA)}$) = 0.000 < 0.01) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ r = 0.816 และ ค่า r^2 = 0.667 หมายความว่าสมการถดถอยสามารถอธิบายคุณภาพรายงานทางการเงิน ภาพรวม (QFS) ได้ 66.7% ถือว่าอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชีด้านการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ (SM) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ภาพรวม (QFS)

ดังนั้นสรุปว่าความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชี ส่งผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงินทั้งในภาพรวมและรายด้าน

การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์รายด้าน ต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน ภาพรวม (QFS) พบว่า สมการถดถอยที่ได้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($P_{(ANOVA)}$) = 0.000 < 0.01) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ r = 0.769 และ ค่า r^2 = 0.591 หมายความว่าสมการถดถอยสามารถอธิบายคุณภาพรายงานทางการเงินภาพรวม (QFS) ได้ 59.1% ถือว่าอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ด้านความพร้อมของผู้ใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI1) และด้านคุณภาพระบบในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI2) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ภาพรวม (QFS)

ดังนั้นสรุปว่าการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ส่งผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงินทั้งในภาพรวมและรายด้าน

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากผลการศึกษาสรุปว่า ความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชี ส่งผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านภาษาต่างประเทศ ด้านความรู้ในสายอาชีพ ด้านการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ ด้านการแก้ไขปัญหา ด้านการปรับปรุงและพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและด้านจรรยาบรรณทางวิชาชีพ เป็นจริงตามสมมุติฐานการศึกษาที่ 1 ว่าความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชีส่งผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณ ทิพย์ธาตุภักดีและคณะ (2556) ศึกษาผลกระทบของความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชีที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานสอบบัญชีภาษี

อากรในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ความเลิศทางวิชาชีพ ประกอบด้วย ด้านความรู้ทางวิชาชีพ ด้านเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพ ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ และด้านการสะสมประสบการณ์เชิงปฏิบัติส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานสอบบัญชีและบุญช่วง ศรีธรราษฎร์ (2560) ศึกษาผลกระทบของความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในวิชาชีพของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ผลการศึกษาพบว่า ความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชีด้านทักษะภาษาต่างประเทศ ด้านการปรับปรุงงานและพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ด้านความรู้ในสายอาชีพ และมีผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในวิชาชีพโดยรวม

2. จากผลการศึกษาสรุปว่า การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ส่งผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความพร้อมของผู้ใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์ ด้านคุณภาพระบบในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ และด้านการยอมรับต่อระบบในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ เป็นจริงตามสมมุติฐานการศึกษาที่ 2 ว่าการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ส่งผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงิน สอดคล้องกับ ฐปนพรรษ์ นุทกาญจนกุล (2560) ศึกษาผลกระทบและการเตรียมความพร้อมของนักบัญชีไทยต่อ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยการสัมภาษณ์ผู้มีประสบการณ์ มีความชำนาญในวิชาชีพและอยู่ในองค์กรที่มีชื่อเสียง เพื่อเป็นตัวแทนของผู้มีวิชาชีพบัญชี ผลการวิจัยพบว่าปัญญาประดิษฐ์นั้นมีผลกระทบต่อวิชาชีพบัญชีในด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศจะเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการลดขั้นตอนการทำงานและผลิตข้อมูลเพื่อช่วย ในการตัดสินใจโดยปราศจากอคติและงานวิจัยของศุกร์ศศิพรรณ วงศ์ประเทศ (2560) ศึกษาความพร้อมของการใช้ปัญญาประดิษฐ์ของสำนักงานบัญชีในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยด้านส่วนบุคคลด้านอายุ และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีความพร้อมของการใช้ปัญญาประดิษฐ์ของสำนักงานบัญชีในการปฏิบัติงานด้านการออกแบบการใช้งาน ด้านความปลอดภัย และด้านความง่ายในการใช้งานแตกต่างกัน ซึ่งการเตรียมความพร้อมของการใช้ปัญญาประดิษฐ์ของสำนักงานบัญชีในการปฏิบัติงานของนักบัญชีนั้น เพื่อลดการเกิดความผิดพลาดจากตัวบุคคล ซึ่งเกิดได้ง่ายกว่าความผิดพลาดจากระบบปัญญาประดิษฐ์ ดังนั้นหากผู้ใช้งานปัญญาประดิษฐ์เป็นผู้ที่มีอายุและตำแหน่งงานที่มากย่อมส่งผลให้การทำงานปัญญาประดิษฐ์มีประสิทธิภาพและเสถียรภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. นักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีคุณภาพที่จดทะเบียนในประเทศไทย สามารถนำผลการศึกษาเกี่ยวกับความเป็นเลิศทางบัญชี ไปปรับใช้ในการพัฒนาตนเองต่อไป โดยเฉพาะในด้านการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ ซึ่ง พบว่า เป็นด้านที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงานทางการเงินมากที่สุดทั้งภาพรวมและรายด้าน หรือแม้แต่นักบัญชีจากสำนักบัญชีอื่นหรืองานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำรายงานทางการเงินก็สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองได้

2. จากผลการศึกษาการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินโดยเฉพาะความพร้อมของผู้ใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์ และด้านคุณภาพระบบในการใช้ปัญญาประดิษฐ์ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงานทางการเงินมาก ดังนั้นหากสำนักงานบัญชีคุณภาพต่าง ๆ ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรให้คุณภาพรายงานทางการเงินสูงขึ้นก็ควรพัฒนานักบัญชีให้มีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ และพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้นไปด้วย

3. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างนักบัญชีที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบัญชีคุณภาพเท่านั้น ซึ่งในการวิจัยครั้งต่อไปสามารถศึกษานักบัญชีที่ปฏิบัติในหน่วยงานหรือองค์กรอื่นได้

4. การศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ผลการศึกษาที่ได้จึงเป็นเพียงความคิดเห็นจากข้อคำถามที่ผู้วิจัยสอบถามเท่านั้น ซึ่งหากต้องการข้อมูลเชิงลึกอาจต้องใช้วิธีการสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและหลากหลายมากขึ้น

บรรณานุกรม

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2564). *รายชื่อสำนักงานบัญชีคุณภาพประจำปี 2564*. สืบค้นจาก www.dbd.go.th

ฐปนพรรษ์ นุทกาญจนกุล. (2560). *ผลกระทบและการเตรียมความพร้อมของนักบัญชีไทยต่อปัญญาประดิษฐ์.* (การศึกษาค้นคว้าอิสระ). หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นิกร จันภิลม, ศตพล กัลยา, ภาสกร เรืองรอง, และรุ่งโรจน์ แก้วอุไร (2561). เทคโนโลยีการศึกษาในยุค 4.0 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.*วารสารปัญญาภิวัฒน์, 11*(1), 304-314

นุชจรี พิเชฐกุล. (2558). *รายงานทางการเงินและการวิเคราะห์งบการเงิน* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ทีพีเอ็น เพรส.

บุญช่วง ศรีธรราษฎร์. (2560). ผลกระทบของความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชีที่มีต่อความสำเร็จในวิชาชีพของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือภายใต้ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. *วารสารการวิจัยกาสะลองคำ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด, 31-43*

พรพรรณ ทิพย์ธาตุภักดีและคณะ (2556). *ผลกระทบของความเป็นเลิศทางวิชาชีพบัญชีที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย.* (การศึกษาค้นคว้าอิสระ). บัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

พณชิต กิตติปัญญางาม. (2562). *นักบัญชีในยุคดิจิตัล*. สืบค้นจาก www.ztrus.com.

พัทธนันท์ เพชรเชิดชู. (2562). *คุณสมบัติการเป็นนักบัญชียุคใหม่ที่ดี.* สืบค้นจาก www.arac.co.th

วริศรา กิจมหาตระกูล. (2561). *แนวทางกำหนดมาตรการเพื่อควบคุมการใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการสอบบัญชี.* หลักสูตรปริญญาศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สนทยา ทิมเรือง. (2561). *การนำปัญญาประดิษฐ์มาใช้ในงานตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายใน.* (การศึกษาค้นคว้าอิสระ). หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต สาขาบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศุกร์ศศิพรรณ วงศ์ประเทศ. (2560). *ความพร้อมของการใช้ปัญญาประดิษฐ์ของสำนักงานบัญชีในการปฏิบัติงานของนักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร.* (การศึกษาค้นคว้าอิสระ). คณะบริหารธุรกิจ วิชาเอกการบัญชี มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อรรถพร ตันพิพัฒน์อารีย์. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตกรุงเทพมหานคร.* (การศึกษาค้นคว้าอิสระ). หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

อุณากร พฤฒิธาดา. (2559). นักบัญชียุคดิจิตอลที่เกิดในรัชกาลที่ 9 บทความทางวิชาการ. *วารสารวิชาชีพบัญชี, 12*(36), 69-75

อุเทน เลานำทา และนิภาพร อบทอง. (2560). *ความสามารถของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์กับความได้เปรียบด้านข้อมูลทางการบัญชีของธุรกิจชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระ). หลักสูตรมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อุมาวดี เดชธำรงค์ และนารีรัตน์ ภักดีศิริวงษ์. (2561). ผลกระทบของคุณภาพรายงานทางการเงินที่มีต่อ ความได้เปรียบในการแข่งขันของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ของประเทศไทย. *วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม, 8*(1), 1-9.

เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

Attitudes Affecting Quality of Life and Human Relations and its Effect on Operational Effectiveness of Professional Nurses at Large Private Hospitals in Bangkok

ภานุวัฒน์ ศรีสล่าง[1] ศิริรัตน์ พ่วงแสงสุข[2] และอมร ถุงสุวรรณ[3]

Panuwat Srislang[1] Sirirat Poungsangsuk[2] and Amorn Thoongsuwan[3]

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ[1],

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แขวงสวนจิตรลดา เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300[2,3]

E-mail: panuwat-sri@rmutp.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาเจตคติในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ (2) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ และ (3) เพื่อศึกษามนุษยสัมพันธ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (2) อายุระหว่าง 31 - 40 ปี (3) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (4) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท (5) ปัจจัยเจตคติในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 (6) ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และ (7) ปัจจัยมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ด้านปัจจัยเจตคติในการทำงานและปัจจัยมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: เจตคติ คุณภาพชีวิต มนุษยสัมพันธ์ ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

Abstract

This research aims (1) to study attitudes affecting the performance effectiveness of professional nurses at large private hospitals in Bangkok (2) to study quality of life affecting the performance effectiveness of professional nurses at large private hospitals in Bangkok

and (3) to study human relations affecting the performance effectiveness of professional nurses at large private hospitals in Bangkok. The sample group consisted of 400 professional nurses at large private hospitals in Bangkok. Data were collected using questionnaires: percentage, mean, standard deviation and inferential statistics, multiple regression analysis. The results showed that (1) most respondents were female (2) aged between 31 - 40 years (3) with a bachelor's degree (4) an average monthly income between 30,001 - 40,000 baht. (5) the overall work attitude factor is at a very agreeable level. The mean value was 3.81. (6) the overall quality of work-life balance was at a high level of agreement. The mean was 3.73, and (7) the general working interpersonal factor was at a high level of understanding with an average of 3.88. Work attitude and interpersonal work factors had a statistically significant effect on the performance efficiency of professional nurses at large private hospitals in Bangkok at the 0.05 level.

Keywords: Attitudes, quality of life, human relations, operational effectiveness

บทนำ

ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพเฉพาะมีการจัดตั้งธุรกิจต่อเนื่องในทุกปี โดยมูลค่าทุนจดทะเบียนมีความผันผวนตามศักยภาพของนิติบุคคลที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในแต่ละปี การบริการทางการแพทย์ของไทยที่มีบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญและเครื่องมือที่ทันสมัยเป็นปัจจัยหนึ่งที่ดึงดูดชาวต่างชาติซึ่งเลือกประเทศไทยเป็นอันดับแรก ๆ ในการเข้ามารับการรักษาทางการแพทย์ รวมทั้งบทบาทของภาครัฐที่ผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางด้านสุขภาพนานาชาติทำให้ธุรกิจนี้ได้รับความสนใจในการประกอบธุรกิจและเข้ามาร่วมลงทุน อาทิ การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การขยายตัวของชุมชนเมืองและการเพิ่มขึ้นของชนชั้นกลาง ผนวกกับกระแสการดูแลสุขภาพกำลังอยู่ในความสนใจของคนทั่วโลกผู้ประกอบการมีแนวโน้มเร่งขยายการลงทุนในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งรวมถึงการเป็นพันธมิตรกับโรงพยาบาลอื่นทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มลูกค้าที่มีศักยภาพในระดับต่าง ๆ และขยายไปสู่ธุรกิจที่เกี่ยวเนื่องเพื่อให้ธุรกิจโรงพยาบาลมีห่วงโซ่อุปทานครบวงจรรองรับความต้องการใช้บริการที่หลากหลาย โดยโรงพยาบาลที่มีเครือข่ายมากจะมีความได้เปรียบทั้งด้านต้นทุนบุคลากรและการเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการ ส่วนโรงพยาบาลที่ไม่มีเครือข่าย ต่างเร่งปรับตัวเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ท่ามกลางปัจจัยท้าทายด้านต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงการเข้ามาของผู้ประกอบการรายใหม่และคู่แข่งจากต่างประเทศ (ศูนย์วิจัยกรุงศรี, 2563)

ซึ่งในปัจจุบันสถานพยาบาลในประเทศไทยมีจำนวน 38,512 แห่ง แบ่งเป็นสถานพยาบาลของรัฐ 13,364 แห่ง คิดเป็นสัดส่วน 34.7 % อาทิ สถานีอนามัย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลทั่วไป และสถานพยาบาลเอกชน 25,148 แห่ง คิดเป็น 65.3 % ได้แก่ โรงพยาบาลเอกชนขนาด

ใหญ่ และคลีนิคเอกชน แม้จำนวนสถานพยาบาลของรัฐจะมีอยู่มากแต่ยังไม่เพียงพอรองรับผู้ป่วยในบางพื้นที่ พิจารณาจากอัตราการครองเตียง (Bed occupancy rate) ของโรงพยาบาลรัฐในบางจังหวัดใกล้เคียง 100 % หรือสูงกว่า อาทิ เลย (126 %) มุกดาหาร (100%) กาญจนบุรี (97%) ปทุมธานี (94%) และสุราษฎร์ธานี (90%) สะท้อนถึงจำนวนผู้ป่วยในมีมากกว่าจำนวนเตียงที่ให้บริการ และการใช้บริการกรณีเป็นผู้ป่วยนอกยังต้องใช้เวลารอนาน ปัจจุบันจำนวนผู้ป่วยของโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่อยู่ที่ 61.6 ล้านราย (ข้อมูลล่าสุดปี 2559) แบ่งเป็น ผู้ป่วยนอก 58.8 ล้านราย (สัดส่วน 95.5 % ของผู้ป่วยทั้งหมด) และผู้ป่วยใน 2.8 ล้านราย (4.5%) โดยกรุงเทพฯ มีจำนวนผู้ป่วยมากที่สุดคือ 32.2 ล้านราย (52.2% ของผู้ป่วยทั้งหมด) รองลงมา คือ ภาคกลาง (29.1%) ภาคเหนือ (8.0%) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (5.4%) และภาคใต้ (5.3%) ทั้งนี้ ปัจจัยข้างต้นเปิดโอกาสทางการตลาดแก่ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ซึ่งเน้นให้บริการด้วยความรวดเร็วและสะดวกสบาย ส่งผลให้ชนชั้นกลางที่มีกำลังซื้อหันมาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่เพิ่มขึ้นเป็นลำดับ แม้จะมีอัตราค่าบริการสูงกว่าโรงพยาบาลรัฐก็ตาม (ศูนย์วิจัยกรุงศรี, 2563)

ในขณะเดียวกันสภาการพยาบาลรายงานสภาพการขาดแคลนกำลังคนพยาบาลวิชาชีพและชี้ให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสูญเสียพยาบาลวิชาชีพจากระบบบริการสุขภาพ ซึ่งได้แก่ (1) ไม่มีตำแหน่งบรรจุเป็นข้าราชการ และการจ้างงานที่ไม่เป็นธรรม (2) ภาระงานที่หนักเกินไปการรับภาระงานแทนบุคคลากรอื่นโดยไม่มีกฎหมายรองรับ (3) ค่าตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม (4) ความก้าวหน้าในวิชาชีพน้อยถูกกีดกันเข้าสู่ตำแหน่งบริหาร ไม่ใช่เป็นปัญหาเฉพาะวิชาชีพเท่านั้น แต่เป็นปัญหาของระบบสุขภาพและพัฒนาสุขภาพของประชาชนของประเทศผู้กำหนดนโยบายสุขภาพจึงควรให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบาย การลงทุนในการผลิตพัฒนาและธำรงรักษาพยาบาลวิชาชีพไว้ในระบบสุขภาพ เพื่อให้ประเทศมีกำลังคนพยาบาลวิชาชีพที่มีทักษะความสามารถที่เหมาะสมกับความต้องการสุขภาพของประชาชนในจำนวนที่เพียงพอ รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศทั้งนี้โดยมีแรงจูงใจที่เพียงพอทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมให้ถูกสุขลักษณะ และมีความปลอดภัยในการทำงาน (สภาการพยาบาล, 2564)

ดังนั้นจากความสำคัญและประเด็นปัญหาผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยที่จะศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล เจตคติในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานทั้งสิ้น ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเจตคติในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

2. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

3. เพื่อศึกษามนุษยสัมพันธ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประสบการณ์การทำงาน ณ โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ปัจจุบัน

2. เจตคติในการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความมีส่วนร่วมในงาน ความผูกพันต่อองค์กร

3. คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ การพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน การเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์การ การบริหารจัดการองค์การด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาค ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ความภูมิใจในองค์การ

4. มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการให้เกิดความสำเร็จ ความต้องการมีความสัมพันธ์ ความต้องการอำนาจ

ตัวแปรตาม

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ ได้แก่ ผลิตภาพผลการทำงาน การขาดงาน การตั้งใจที่จะลาออก ด้านทัศนคติ มีความเครียด

สมมติฐานของการวิจัย

1. สมมติฐานที่ 1 เจตคติในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

2. สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

3. สมมติฐานที่ 3 มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ใช้ประชากร ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ (จำนวน 91 เตียงขึ้นไป) เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 64 โรงพยาบาล พยาบาลวิชาชีพจำนวน 1,320 คน ประมาณการจากจำนวนเตียงของโรงพยาบาลตามกฎกระทรวงที่กำหนดวิชาชีพและจำนวนผู้ประกอบวิชาชีพ

ในสถานพยาบาล พ.ศ. 2558 (กระทรวงสาธารณสุข, 2558) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ได้นั้น ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ค่าความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ได้แก่ การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ด้วยการจับฉลากเพื่อเลือกโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร แจกแบบสอบถามจากทั้งหมด 64 โรงพยาบาล สุ่มเลือกขึ้นมา 16 โรงพยาบาล โดยกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนประชากรทั้งชายและหญิงแต่ละโรงพยาบาล รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% (กัลยา วานิชย์บัญชา และคณะ, 2561)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจะใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Dependent Variable) จำนวนหนึ่งตัวแปรกับตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า เจตคติ คุณภาพชีวิตและมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis - MRA) มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ลำดับ	ข้อสมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
H1	เจตคติในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
H2	คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
H3	มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน

สรุปผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 ปี

ผลการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เจตคติในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เจตคติในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับมารวย วิชาญยุทธนากูล (2560) ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานที่มีระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงานที่โรงแรมปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (2) เจตคติต่อการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและ (3) คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับสิรินาถ อุยสกุล (2558) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่องานขายประกันความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ของบริษัทโบรคเกอร์ประกันภัยรถยนต์แห่งหนึ่ง ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ (1) ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 29 - 31 ปี มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญาตรี สถานภาพโสด และเป็นพนักงานประเภทสัญญาจ้าง (2) ลักษณะเจตคติที่มีต่องานขายประกัน อยู่ในระดับสูง ลักษณะความพึงพอใจในงานและความตั้งใจคงอยู่ในงาน อยู่ในระดับปานกลาง (3) ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า (3.1) เจตคติที่มีต่องานขายประกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (3.2) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน (3.3) เจคคติที่มีต่องานขายประกันมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจคงอยู่ในงาน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยคุณภาพชีวิตเป็นรายด้าน

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพได้รับค่าตอบแทนจากการทำงานที่เป็นเงินเดือน โบนัส และสวัสดิการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของภาระหน้าที่ความรับผิดชอบโดยที่ไม่ต่ำกว่าข้อกำหนดของกฎหมาย และในงานที่มีลักษณะเดียวกันแต่อาจเป็นเพราะสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันค่าครองชีพสูงขึ้นจึงทำให้ค่าใช้จ่ายสูง ซึ่งสอดคล้องกับศุภชัย วงศ์วรกาญจน์ (2555) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับ

คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันในองค์การของพนักงานโรงแรมในกลุ่มชาเทรียมโฮเต็ลแอนด์เรสซิเด้นซ์ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และประโยชน์ตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน เนื่องจากในการปฏิบัติงานพยาบาลมีภาระหน้าที่ในการทำงานมาก จึงไม่มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง และอาจจะยังไม่ทั่วถึงทุกคน สอดคล้องกับจริยาพรรณ แก้วสุวรรณ (2555) ที่ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล เมื่อบุคคลมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาและมีโอกาสในการทำงานที่ยากขึ้นจะส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และเกิดแรงจูงใจ ในการทำงานให้ดีขึ้นมีคุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น

3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์การเนื่องจากพยาบาลวิชาชีพรู้สึกว่ามีคุณค่าน้อยได้รับการยอมรับน้อย และไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงานรู้สึกว่าตนไม่เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม หากการที่พยาบาลวิชาชีพรู้สึกว่าตนมีคุณค่าได้รับการยอมรับและได้รับความร่วมมือในการทำงานจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีซึ่งกันและกัน ส่งเสริมซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความผูกพันต่อกันร่วมมือกันทำงานเพื่อความสำเร็จของงานส่งผลให้องค์การได้ผลงานที่เป็นไปตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับกฤตยา อารยะศิริ (2543) กล่าวถึงสัมพันธภาพระหว่างบุคคลว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์การ เนื่องจากองค์การเป็นการทำงานของกลุ่มคนจึงต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจและการช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อทำงานให้ลุล่วงซึ่งบรรยากาศเช่นนี้จะเกิดขึ้นได้เมื่อสมาชิกของกลุ่มมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันมีความรักความเข้าใจระหว่างกันมีความสุขและพึงพอใจในการรวมกลุ่มเกิดความผูกพันต่อกัน นับว่าเป็นแรงจูงใจที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรทุ่มเทมุ่งทำงานให้สำเร็จเป็นผลดีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การสามารถกล่าวได้ดังนี้ (1) เป็นบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานอย่างแท้จริง เพราะทำงานอยู่ท่ามกลางกัลยาณมิตรที่เข้าใจกันพึ่งพาอาศัยกันได้มีความรักใคร่ปรองดองซึ่งกันและกันผู้ทำงานจึงมีความสุขและอบอุ่น (2) ลดความเบื่อหน่ายเหนื่อยล้าและความเครียดในการทำงานแต่จะเป็นลักษณะทำงานที่กระตือรือร้น และผ่อนคลายเพราะเป็นการทำงานที่ประนีประนอมไม่ขัดแย้งจึงเป็นการเพิ่มพูนสุขภาพและจิตที่ดี (3) เพิ่มความมั่นใจในการทำงานที่มีผู้คอยให้ความช่วยเหลือและแนะนำเมื่อต้องการ (4) เพิ่มขีดความสามารถหรือศักยภาพในการทำงานเพราะเป็นการทำงานระหว่างบุคคลที่เข้ากันได้มีความเกื้อกูลส่งเสริมซึ่งกันและกันและยอมรับในบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน (5) เพิ่มแรงจูงใจในการทำงานเพราะมองเห็นความสำเร็จของงานได้รับกำลังใจและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน (6) เป็นทีมงานหรือคณะทำงานที่มีประสิทธิภาพเพราะเพื่อนร่วมงานยอมรับและเข้าใจกัน มีการร่วมมือเสียสละทุ่มเทและร่วมกันคิดแก้ปัญหาเพื่อฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ (7) เพิ่มขวัญและกำลังใจในการทำงานกล่าวคือมีเจตคติที่ดีต่องานต่อเพื่อนร่วมงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงานซึ่งย่อมส่งผลให้มีความตั้งใจและกระตือรือร้นในการทำงาน (8) องค์การได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพดังเป้าหมายที่ตั้งไว้องค์การจึงมีความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในขณะที่ ณัฏฐ์ชุดา วิจิตรจามรี (2553) กล่าวว่าลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่องค์การทุกแห่งต้องการคือความ

ซื่อตรง ความไว้วางใจและความกลมเกลียวในหมู่คณะและยังครอบคลุมไปถึงความซื่อตรงความจริงใจต่อเพื่อนร่วมงาน การเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานให้เพื่อนร่วมงานทราบการทำงานเป็นทีมการประสานงานและการทำงาน ให้ลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

4. ด้านการบริหารจัดการองค์การด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาคเนื่องจากพยาบาลวิชาชีพรู้สึกว่าโรงพยาบาลมีข้อจำกัดในการให้สิทธิหรือสวัสดิการในการทำงานได้ไม่เสมอภาคและเท่าเทียมกับโรงพยาบาลภาครัฐซึ่งมีการสนับสนุนจากหน่วยงานของรัฐจึงทำให้รู้สึกว่ายังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานสอดคล้องกับจริยาพรรณ แก้วสุวรรณ (2555) ที่ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลทันตกรรมคณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดลพบว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านประชาธิปไตยในองค์กรอยู่ในระดับปานกลางส่งผลให้มีเกิดความร่วมมือที่ดีและเป็นประโยชน์

5. ด้านความภูมิใจในองค์การ เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพรู้สึกว่ามีโอกาสน้อยที่จะได้ร่วมในกิจกรรมที่ทางหน่วยงานจัดขึ้นเพื่อสังคมและการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่มีความผิดชอบต่อสังคมหากการที่พยาบาลวิชาชีพมีความรู้สึกว่างานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคมได้แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม และองค์การของตนได้ทำประโยชน์ให้สังคมเป็นการสร้างกำลังใจในการทำงานให้พยาบาลวิชาชีพและทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์การซึ่งสอดคล้องกับ Huse & Cummings (1985) กล่าวว่าพนักงานจะมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่ได้ทำประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคมสอดคล้องกับ Cascio (2003) กล่าวว่าการได้ทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมสร้างความภาคภูมิใจให้กับบุคลากรในทำนองเดียวกันสมคิด บางโม (2542) กล่าวว่าการที่เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมในการสร้างชื่อเสียงให้แก่องค์การเมื่อองค์การมีชื่อเสียงและมั่นคงพนักงานก็ยิ่งมีกำลังใจในการทำงานมากตามไปด้วยเป็นการสร้างกำลังใจในการทำงานให้พนักงานทุกคนเกิดความรักในองค์การในขณะที่สมใจ ลักษณะ (2549) กล่าวว่าความดีงามขององค์การหรือบุคคลที่สาธารณะรับรู้เป็นภาพที่สาธารณะมองกลับไปยังองค์การในการบริหารภาพลักษณ์ขององค์การไม่ว่าจะพิจารณาด้านใดก็จะพบว่าชื่อเสียงขององค์การนั้นเป็นต้นทุนที่สำคัญอย่างยิ่งทั้งที่เป็นองค์การภาครัฐและเอกชนทั้งนี้เพราะชื่อเสียงขององค์การก่อให้เกิดความศรัทธาการร่วมมือตลอดจนแรงบันดาลใจที่จะใช้สินค้าและบริการก่อให้เกิดความผูกพันระหว่างองค์การกับลูกค้ารวมถึงสาธารณชน

สมมติฐานที่ 3 มนุษยสัมพันธ์ในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับอภิชญา ศักดิ์ศรีพยัคฆ์ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานชาวไทยในอุตสาหกรรมการบริการที่ทำงานในประเทศสิงคโปร์ ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (2) ปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและ (3) ปัจจัยด้านคุณลักษณะ

ของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและสอดคล้องกับสิทธิศักดิ์ เพ็ชรยิ้ม, สายันต์ บุญใบ, เยาวลักษณ์ สุตะโคตร (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่องการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 22 ผลการศึกษาพบว่า (1) การทำงานเป็นทีม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 22 อยู่ในระดับมาก (2) ประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 22 อยู่ในระดับมาก (3) การทำงานเป็นทีมตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนจำแนกตามสถานภาพการดำรงตำแหน่งประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและขนาดของโรงเรียนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (4) ประสิทธิผลของโรงเรียนตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนจำแนกตามสภาพการดำรงตำแหน่งและขนาดของโรงเรียนโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนประสบการณ์ในการทำงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน (5) ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลของโรงเรียนโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (6) การทำงานเป็นทีมที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของโรงเรียนโดยรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกัน (S6) ด้านการติดต่อสื่อสาร (S2) ด้านการมีส่วนร่วม (S5) และด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ (S3) ความแปรปรวนของประสิทธิผลของในโรงเรียนโดยรวมได้ร้อยละ 81.20 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ ± .22786

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง เจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการ ปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

1. ปัจจัยเจตคติในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.1 ด้านความพึงพอใจในงาน องค์กรควรรักษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรไว้ให้อยู่ในระดับที่ดีและมีทัศนคติในเชิงบวกเสมอ ตลอดจนควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ด้วยเช่นกัน การสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากรนั้นเกิดขึ้นได้ในหลากหลายมิติ ดังนั้นองค์กรที่มีการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลที่ดีย่อมสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานได้เป็นอย่างดีด้วยเช่นกัน เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำก็จะเกิดความตั้งใจ ทุ่มเทในงานและเกิดความสุขในการทำงานที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในองค์กรได้

1.2 ด้านความมีส่วนร่วมในงาน องค์กรควรจัดให้สมาชิกได้มีโอกาสร่วมคิดร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติตามโครงการ ร่วมติดตามประเมินผลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์ ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมจะต้องมาจากความสมัครใจ พึงพอใจและได้รับผลประโยชน์ส่วนรวมร่วมกันซึ่งความมีส่วนร่วมในงานจะทำให้เกิดประโยชน์มาก เช่น คุณภาพของการตัดสินใจดีขึ้นใช้ต้นทุนน้อยและลดความล่าช้าลง การสร้าง

ฉันทามติ การนำไปปฏิบัติได้ง่ายขึ้น การหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าที่เลวร้ายที่สุด การคงไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือและความชอบธรรม

1.3 ด้านความผูกพันต่อองค์กร ความผูกพันที่มีต่อองค์กรของบุคคลถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งเพราะความผูกพันเป็นที่สิ่งที่แสดงออกหรือเป็นตัวบ่งชี้ถึงความรัก ความภาคภูมิใจ การยอมรับและการยึดมั่นในจุดมุ่งหมายและอุดมการณ์ขององค์กรอันเป็นผลให้บุคลากรที่มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร ตลอดจนมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกตลอดไป

2. ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.1 ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ควรเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ในเรื่องของกำหนดหลักเกณฑ์การปรับขึ้นเงินเดือนให้กับพยาบาลวิชาชีพเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมและมีความเหมาะสมในแต่ละตำแหน่ง

2.2 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะควรกำหนดเกณฑ์ให้ชัดเจนในเรื่องสิทธิประโยชน์ด้านค่ารักษาพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของชีวิตของพยาบาลวิชาชีพ

2.3 ด้านการพัฒนาขีดความรู้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีควรมีการกำหนดเกณฑ์การศึกษาดูงานในด้านต่าง ๆ อย่างเสมอภาค เช่น การศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศควรเปิดโอกาสให้มีสิทธิได้ไปศึกษาดูงานเท่าเทียมกัน

2.4 ด้านเติบโตและความก้าวหน้าในอาชีพการงานควรกำหนดสิทธิในเรื่องของการขอทุนศึกษาเรียนต่อให้เท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นระดับใดและควรสนับสนุนการเลื่อนตำแหน่ง

2.5 ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์การควรจัดกิจกรรมสัมมนาอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปีเพื่อทำให้รู้จักกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุขปราศจากอคติในการทำงานร่วมกันในกลุ่มงาน

2.6 ด้านบริการจัดการองค์การด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาคควรมีกระบวนการตรวจสอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปีการให้ผลตอบแทนหรือรางวัลเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่พยาบาลวิชาชีพที่ทำความดีขยันทำงาน

2.7 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวควรให้พยาบาลวิชาชีพมีช่วงเวลาให้ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่รับผิดชอบ

2.8 ด้านความภูมิใจในองค์การองค์การควรจัดให้พยาบาลวิชาชีพร่วมในกิจกรรมที่ทางหน่วยงานจัดขึ้นเพื่อสังคมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่มีความผิดชอบต่อสังคมจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงาน และอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น บุคลากรรู้สึกถึงความภาคภูมิใจองค์การของตน

3. ปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้ทุกคนสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างปกติสุข เกิดความร่วมแรงร่วมใจ ทำงานราบรื่นไม่เกิดปัญหาทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรได้จะต้องอยู่บนองค์ประกอบที่เข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น และยอมรับความแตกต่างระหว่างกันได้องค์กรไหนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้บุคลากรเกิดความภักดีต่อองค์กรได้ ลดปัญหาอัตราการลาออกคนภายนอกให้ความเชื่อถือแล้วยังดึงดูดให้คนมีศักยภาพอยากมาร่วมงานกับองค์กรได้

ข้อเสนอแนะและสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น นักวิชาการ นักวิจัย หรือผู้ที่สนใจควรศึกษาปัจจัยของการใช้ตัวแปรอื่น ๆ ที่คาดว่าเป็นปัจจัยสำคัญเพิ่มเติม เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาวางแผนสำหรับการพัฒนาด้านอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นให้ครบทุกด้าน

2. ในการศึกษาเจตคติ คุณภาพชีวิต และมนุษยสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น นักวิชาการ นักวิจัย หรือผู้ที่สนใจควรศึกษากลุ่มอาชีพอื่น ๆ จังหวัดอื่น ๆ เพื่อที่จะนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบ และวางแผนกลยุทธ์ให้ตอบสนองต่อบุคลากรในองค์กรในลำดับต่อไป

บรรณานุกรม

กฤตยา อารยะศิริ. (2543). *จิตวิทยาประยุกต์เพื่อองค์การ.* กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏจันทรเกษม.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 31). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จริยาพรรณ แก้วสุวรรณ. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ณัฏฐ์ชุดา วิจิตรจามรี. (2553). *การสื่อสารในองค์การ.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พูลสุข นิลกิจศรานนท์. (2563). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2563 - 65: ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่.* สืบค้นจาก https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/Services/Private-Hospitals/IO/io-Private-Hospitals.

มารวย วิชาญยุทธนากูล. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศุภชัย วงศ์วรกาญจน์. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์การของพนักงานโรงแรมในกลุ่มชาเทรียม โฮเต็ล แอนด์ เรซิเด้นซ์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สภาการพยาบาล. (2564). *ผู้แทนสภาการพยาบาลเข้าให้ข้อมูลการขาดแคลนกำลังคนสาขาพยาบาลในระบบบริการสาธารณสุขไทยและข้อเสนอแนะการแก้ไขแก่คณะกรรมาธิการสาธารณสุขวุฒิสภา.* สืบค้นจาก https://www.tnmc.or.th/news/373.

สมคิด บางโม. (2553). *องค์การและการจัดการ.* กรุงเทพฯ: วิทยาพัฒน์.

สมใจ ลักษณะ. (2548). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.* พิมพ์เพิ่มเติม. นนทบุรี: โรงพิมพ์เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.

สิรินาถ อุยสกุล. (2558). *เจตคติที่มีต่องานขายประกัน ความพึงพอใจในงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานขายประกันทางโทรศัพท์ กรณีศึกษาโบรคเกอร์ประกันภัยรถยนต์แห่งหนึ่ง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Cascio, W. (2003). *Managing human resources : Productivity, quality of work life, profits* (6th ed.). Boston : McGraw.

Huse, E., & Coming, L. (1985). *Organization development and change.* New York: west.

นวัตกรรมการจัดการ และ คุณค่าที่รับรู้ ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจ

Innovation Management and Perceived Value Affected Business Management

สุนันทา เสถียรมาศ

Sunanta Satieramas

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: s.sunanta.963@gamil.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของนวัตกรรมการจัดการ (Innovation Management) และ คุณค่าที่รับรู้ (Perceived Value) ที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจ โดยนวัตกรรมการจัดการจะเป็นวิธีการบริหารจัดการในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี เพื่อการสร้างคุณค่าที่รับรู้ให้เกิดแก่ผู้บริโภค หรือ ผู้ซื้อ เมื่อผู้บริโภค หรือ ผู้ซื้อทราบถึงคุณค่าที่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างแท้จริง ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณค่าด้านประโยชน์ในการใช้ คุณค่าด้านอารมณ์ คุณค่าด้านการเงิน และคุณค่าด้านเวลา จะนำไปสู่ความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของผู้บริโภค หรือ ผู้ซื้อ ที่มีต่อผลิตภัณฑ์ และส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจ

คำสำคัญ: นวัตกรรมการจัดการ คุณค่าที่รับรู้ การดำเนินธุรกิจ

Abstract

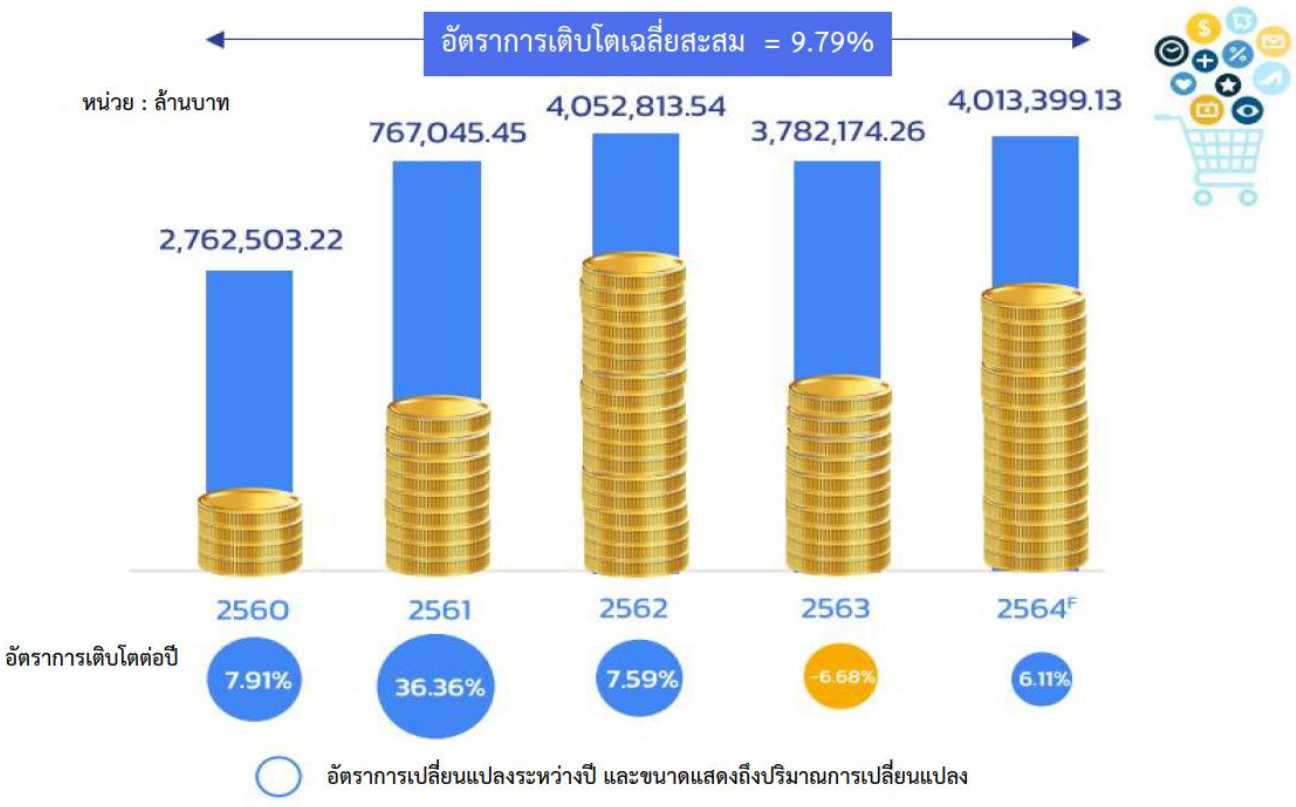
This article is intended to demonstrate the relationship between Innovation Management and Perceived Value affected business management. Innovation management will be a management method in the era of technological change to create perceived value for consumers or buyers. When consumers or buyers knew the value that truly met their needs whether in terms of functional value, emotional value, financial value and time value that led to satisfaction, loyalty and business management.

Keyword: Innovation management, perceived value, business management

บทนำ

จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เช่น อินเตอร์เน็ตที่ทำให้ประชากรโลกสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างทั่วถึงกัน ไม่ว่า จะอยู่ ณ พื้นที่ใด ประเทศใด เป็นการติดต่อที่สามารถได้เห็น ได้ยิน แบบปัจจุบัน หรือที่เรียกว่า real time ซึ่งการที่ประชากรโลกสามารถติดต่อกันเช่นนี้ จึงส่งผลต่อการสร้างโอกาสและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ โดยทำให้ธุรกิจมีโอกาสเข้าถึงผู้บริโภค หรือ ผู้ซื้อ เพื่อนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ได้กว้างไกลขึ้น ดังจะ

เห็นได้จากปัจจุบันมีธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) หรือเรียกว่า ธุรกิจซื้อขายออนไลน์ที่มีแนวโน้มขยายตัวสูงขึ้นเป็นลำดับ นอกจากนี้ ข้อมูลจากสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดย ชัยชนะ มิตรพันธ์ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (2564, น. 11) กล่าวว่า สถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 เป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้ผู้คนทั่วโลกรวมทั้งคนไทยปรับตัวเข้าสู่วิถีชีวิตแบบ New Normal ซึ่งส่งผลให้เกิดรูปแบบการดำเนินชีวิตใหม่ที่แตกต่างจากอดีตในทุก ๆ ด้าน คนจำนวนมากต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการใช้ชีวิตประจำวันและการขับเคลื่อนทางเทคโนโลยีไปสู่ช่องทางดิจิทัลมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้มูลค่า e-Commerce เติบโตอย่างก้าวกระโดดในหลายอุตสาหกรรม (ดังรูปที่ 1) โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการค้าปลีกและการค้าส่ง และอุตสาหกรรมข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร ในทางกลับกันสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ก็ส่งผลในเชิงลบกับบางอุตสาหกรรมจากมาตรการล็อกดาวน์ อันได้แก่ อุตสาหกรรมการผลิต อุตสาหกรรมการขนส่ง และอุตสาหกรรมการให้บริการที่พัก



รูปที่ 1 มูลค่า e-Commerce รวมมูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ ปี 2560-2564F
ที่มา: สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ดังนั้น การประกอบธุรกิจอีคอมเมิร์ซไม่ใช่ทางเลือกแต่ถือเป็นทางรอดสำหรับการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน โดยเชื่อมั่นว่าผลการสำรวจมูลค่าอีคอมเมิร์ซในประเทศไทยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลและฟื้นฟูเศรษฐกิจโดยรวมของไทยเป็นอย่างมาก

นอกจากนี้ สำนักงานวัตกรรมแห่งชาติ (2564, น. 8-9) กล่าวว่า ชาติแห่งนวัตกรรม (Innovation Nation) คือ ชาติที่พร้อมที่จะเติบโตอย่างยั่งยืนภายใต้สภาวะความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีของโลกโลกาภิวัตน์ และมีความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่จะตอบสนองความต้องการแห่งโลกอนาคตได้ และใช้ประโยชน์จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด เพื่อรับมือกับข้อท้าทายใหม่ ๆ รวมทั้งรักษาไว้ ซึ่งความสามารถในการแข่งขัน การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน และ คุณภาพชีวิตที่ได้มาตรฐานของประชาชนในประเทศ

อย่างไรก็ตาม ขณะเดียวกันเทคโนโลยีได้สร้างอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจ เพราะเมื่อการสื่อสารกว้างไกลดังกล่าว ย่อมทำให้คู่แข่งขันได้ทราบข้อมูล เข้าถึงผู้บริโภค หรือ ผู้ซื้อได้เช่นเดียวกัน ส่งผลให้จำนวนคู่แข่งขันเพิ่มสูงขึ้นด้วย ดังนั้น ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับตัวในการดำเนินธุรกิจ ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้าและบริการ) และด้านการบริหารจัดการ โดยมีความจำเป็นต้องบริหารจัดการด้วยนวัตกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้มากขึ้น ก่อให้เกิดคุณค่าเพิ่มขึ้นทั้งผู้บริโภคและผู้ประกอบการ คุณค่าจะมีหลายด้าน อาทิ ด้านอารมณ์ ซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจ ด้านประโยชน์จากการใช้ผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนอง หรือ แก้ปัญหาให้กับผู้บริโภค หรือ ผู้ซื้อได้ ด้านทางการเงิน จะต้องเป็นราคาที่สามารถยอมรับได้ และด้านเวลา จะต้องนำเสนอได้ทันต่อความต้องการของผู้บริโภค หรือ ลูกค้า

จากประเด็นปัญหาสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงดังกล่าว จึงเป็นที่มาของวัตถุประสงค์สำหรับบทความในครั้งนี้ เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการธุรกิจด้านความสัมพันธ์ของนวัตกรรมการจัดการกับคุณค่าที่ผู้บริโภค หรือผู้ซื้อรับรู้ ที่จะส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจ

นวัตกรรมการจัดการ

ความหมายของนวัตกรรม

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (อ้างอิงจาก สุนันทา, 2555, น.54) ให้ความหมายของนวัตกรรมว่า นวัตกรรม หมายถึง สิ่งที่ทำให้ใหม่ หรือ แปลกจากเดิม ซึ่งอาจเป็นความคิด วิธีการ หรือ อุปกรณ์

พันธุ์อาจ ชัยรัตน์ ชัยธร สิมาภรร์วณิชย์ และ สุกัญญา มกราวุธ (2562, น.8-12) ให้ความหมายของนวัตกรรมว่า นวัตกรรม หมายถึง การใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเพื่อก่อให้เกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ทั้งหมดที่เกิดจากนวัตกรรม ซึ่งพิจารณาจากคุณค่าเกิดที่ใคร เช่น

1. เกิดที่ตัวเองซึ่งเป็นผู้คิดค้น ได้สร้างประโยชน์จากความรู้ความสามารถของตนเองได้ความภาคภูมิใจ ได้แก้ปัญหา หรือมีโอกาสสร้างรายได้ หรือเกิดที่บริษัทที่สามารถแข่งขันได้มากขึ้น มีผลประกอบการดีขึ้น
2. เกิดกับผู้ใช้งาน เมื่อซื้อมาใช้แล้วดีกับชีวิตอย่างไร
3. เกิดกับระบบเศรษฐกิจ ทำให้ประเทศแข่งขันได้ดีขึ้น เติบโต เกิดการสร้างงาน
4. เกิดกับสังคม นำไปแก้โจทย์สังคมบางอย่างหรือยกระดับสังคมให้ดีขึ้น
5. เกิดกับสิ่งแวดล้อม เช่น นวัตกรรมบางตัวเข้ามาช่วยแก้ปัญหาโลกร้อน ฝุ่นควัน น้ำท่วม

Form of innovation (รูปแบบของนวัตกรรม) (ที่มา: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น. 2565)

จากหนังสือ Exploring Innovation ของ David Smith, 2006 กล่าวว่า รูปแบบของ Innovation มี 3 แบบ คือ

1. **นวัตกรรมผลิตภัณฑ์** (Product Innovation) หมายถึง สินค้าที่ใช้กับ คนหรือผู้บริโภค เป็นสิ่งที่จับต้อบงได้ เช่น เครื่องซักผ้า เครื่องดูดฝุ่น เป็นต้น ซึ่งนวัตกรรมที่เกิดขึ้นจะเกี่ยวข้อง กับ ส่วนประกอบ components) และระบบ (System)

2. นวัตกรรมด้านบริการ (Services Innovation): (Intangible product) หรือ การบริการ (services) เช่น ประเภทของนวัตกรรม ด้านบริการนั้น ไม่สามารถจับต้องได้เหมือน Product Innovation จะเป็นรูปแบบของการให้บริการ เช่น การเปลี่ยนแปลงของ บริการด้านการเงินของธนาคาร บริการของบริษัทมือถือด้านโปรโมชั่นต่าง ๆ เช่น AIS สามารถให้ ลูกค้ากำหนด ประเภท โปรโมชั่นได้เอง เป็นต้น

3. นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation): ประเภทที่สาม ของ innovation นี้ David Smith บอกว่า ถ้าเกิดขึ้นจะมีผล กระทบต่อสังคม มากกว่า สองประเภท ด้านบน

จากความหมายและประเภทของนวัตกรรมดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ผู้ประกอบการสามารถนำนวัตกรรมมาใช้ในธุรกิจทั้งด้านผลิตภัณฑ์ (สินค้าและบริการ) และด้านบริหารจัดการ ดังนั้น สามารถแยกพิจารณาได้เป็นรายประเด็น คือ

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการจะใช้นวัตกรรมในการพัฒนา ต่อยอดผลิตภัณฑ์เดิม รวมทั้งการก่อให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ขึ้น โดยแนวทางการพัฒนาต้องให้ความสำคัญกับผู้บริโภค หรือ ผู้ซื้อ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือ ผู้ซื้อมากยิ่งขึ้น และเป็นแนวทางการสร้างความจงรักภักดี เพราะความจงรักภักดีของผู้บริโภคหรือผู้ซื้อมีบทบาทสำคัญในการรักษาขีดความสามารถในการแข่งขัน (Jin และคณะ, 2012 อ้างอิงจาก ชยุติ สุวรรณมาศ, 2557, น.37) ทั้งนี้ ผู้ประกอบการควรให้ความสนใจต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่จะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง เพราะจะส่งผลต่ออารมณ์ ความพึงพอใจ และ ความจงรักภักดีของผู้บริโภค (ชยุติ สุวรรณมาศ, 2557) อย่างไรก็ตาม ความต้องการของผู้บริโภค หรือ ผู้ซื้อจะเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ ตามเวลา หรือ ตามประสบการณ์ของผู้บริโภค หรือ ผู้ซื้อ ดังนั้น ผู้ประกอบการจะต้องพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ตลอดเวลา และให้ทัน หรือต้องตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนไป เนื่องจากศักยภาพทางนวัตกรรมของธุรกิจจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อศักยภาพของธุรกิจ (Esin Sadikoglu, Cemal Zehir, 2010, p.13) ซึ่งการพัฒนาจะเป็นการเน้นการจัดการความรู้ใหม่ ๆ (New knowledge-intensive products or services) ร่วมกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทั้งนี้เป็นการดำเนินการบนฐานการจัดการความรู้เพื่อนวัตกรรม (Jing Xu and etc., 2011, p.423)

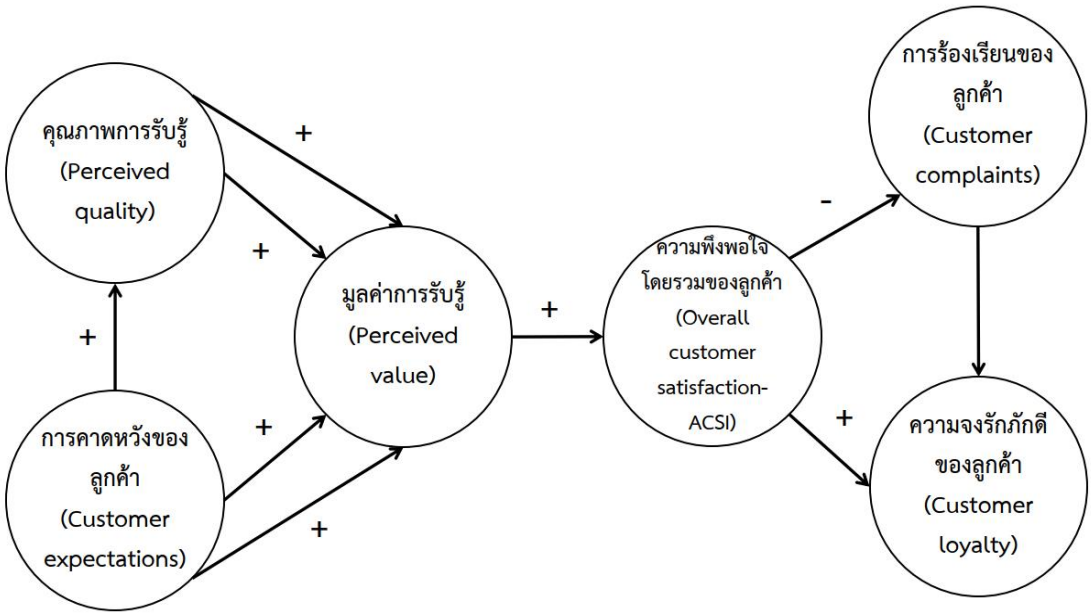
2. ด้านบริหารจัดการ โดยงานวิจัยของ John C. Goodale and etc. (2011, p.116) กล่าวว่า การเป็นผู้ประกอบการขององค์กรได้ขยายตัวอย่างต่อเนื่องในช่วง 2-3 ทศวรรษที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่มาจากความเชื่อมโยงระหว่างตลาดผลิตภัณฑ์กับนวัตกรรมทางเทคโนโลยี นอกจากเทคโนโลยีแล้วยังมีรูปแบบการบริหารจัดการด้วยนวัตกรรมอีกหลากหลายรูปแบบ อาทิเช่น การบริหารจัดการนวัตกรรมเครือข่าย เป็นประเภทหนึ่งของการบริหารจัดการด้วยนวัตกรรม (Timo Järvensivu, Katri Nykänen, and Rika Rajala,

2011, p.369) ทั้งนี้ การนำเทคโนโลยีช่วยให้ดำเนินธุรกิจได้บรรลุเป้าหมายที่ธุรกิจกำหนด เช่น ตามเป้าหมายด้านเวลา ตามเป้าหมายด้านต้นทุน ตามเป้าหมายด้านการตลาด ตามเป้าหมายด้านคุณภาพ อย่างไรก็ตาม ผลของการบริหารจัดการด้วยนวัตกรรมจะขึ้นอยู่กับวิธีการปฏิบัติ คือ การถ่ายโอน หรือ การจัดเก็บ (Mario J. Donate and Fa´tima Guadamillas, 2010, p.82)

คุณค่าที่รับรู้ หรือ มูลค่าการรับรู้ (Perceived Value)

ความหมายของคุณค่าที่รับรู้ หรือ มูลค่าการรับรู้ (Perceived Value)

มหาวิทยาลัยมิชิแกน, The American Society for Quality (ASQ), และ CFI Group (บริษัทที่ปรึกษาทางด้านการจัดการระดับนานาชาติ) ได้พัฒนาดัชนีวัดความพึงพอใจของลูกค้า หรือที่เรียกว่า ACSI (American Customer Satisfaction Index) เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของสินค้าและบริการ และความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าและบริการที่ผลิตขึ้นภายในประเทศสหรัฐอเมริกา รวมถึงสินค้าและบริการจากต่างประเทศที่จำหน่ายในสหรัฐอเมริกา ซึ่ง ACSI ยังช่วยวัดความซื่อสัตย์ของผู้บริโภคที่มีต่อตราสินค้า ค้นหาจุดอ่อนที่ไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจ โดย ACSI ประกอบด้วย ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) คุณภาพในสายตาของผู้บริโภค (Perceived Quality) และคุณค่าหรือความนิยมในสายตาของผู้บริโภค (Perceived Value) โดยมีแบบจำลอง ดังนี้ (อ้างอิงจาก ชยุติ สุวรรณมาศ, 2557, น.27-28)



รูปที่ 2 แบบจำลองของ ACSI

ที่มา: อ้างอิงจากชยุติ สุวรรณมาศ, 2557, หน้า 29

คอตเลอร์และเคลเลอร์ (Kotler & Keller, 2009, p. 161-162 อ้างอิงจาก Makomborero Cecil Chadya, Simon Akpo and Anis Mahomed Karodia, 2014, p.56) กล่าวว่า คุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ (Customer Perceived Value: CPV) คือ ความแตกต่างระหว่าง การประเมินผลประโยชน์ที่ลูกค้ารับรู้

ทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นคุณค่าเชิงเศรษฐกิจ เชิงหน้าที่ และคุณค่าเชิงจิตวิทยา กับ ต้นทุนที่รับรู้ของการเสนอทั้งหมดของลูกค้า (Total Customer Cost) ตั้งแต่ต้นทุนการได้มา การใช้และการกำจัดซากสินค้า และรวมถึงต้นทุนทางการเงิน เวลา พลังงาน และต้นทุนทางจิตวิทยา

อริสรา อัครพิสิฐ (2562, น.14-15) ได้อธิบายความหมายของการรับรู้คุณค่า ในงานวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้คุณค่า การรับรู้ความเสี่ยง และการยอมรับผลติภัณฑ์ใหม่ที่มีต่อ การตัดสินใจซื้อเนื้อสัตว์ปลูก (In Vitro Meat) ของผู้บริโภคชาวไทยในกลุ่ม Generation Y และ Generation Z ในกรุงเทพมหานคร โดยให้รายละเอียด ดังนี้

Wang (2013) ได้อธิบายว่า การรับรู้คุณค่า หมายถึง การรับรู้ถึงคุณค่าผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลเพิ่มขึ้นต่อความตั้งใจซื้อ และการเลือกตราสินค้าใดโดยเฉพาะของผู้บริโภคเป็นแนวทางในการดูพฤติกรรมในอนาคตของพวกเขา การรับรู้คุณค่าได้รับการศึกษาในหลายมิติ อย่างไรก็ตาม Sweeney และ Soutar (2001) กล่าวว่า ในมุมมองของผลิตภัณฑ์การรับรู้คุณค่าแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. การรับรู้คุณค่าด้านคุณภาพหรือประสิทธิภาพ (Quality Perceived Value) คือ การรับรู้คุณภาพหรืออรรถประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค ซึ่งเกี่ยวข้องกับ ความแตกต่างเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์ของคู่แข่งขัน การรับรู้คุณค่าด้านคุณภาพเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่นักการตลาดต้องให้ความสำคัญเพื่อการเติบโตในระยะยาวของตราสินค้า

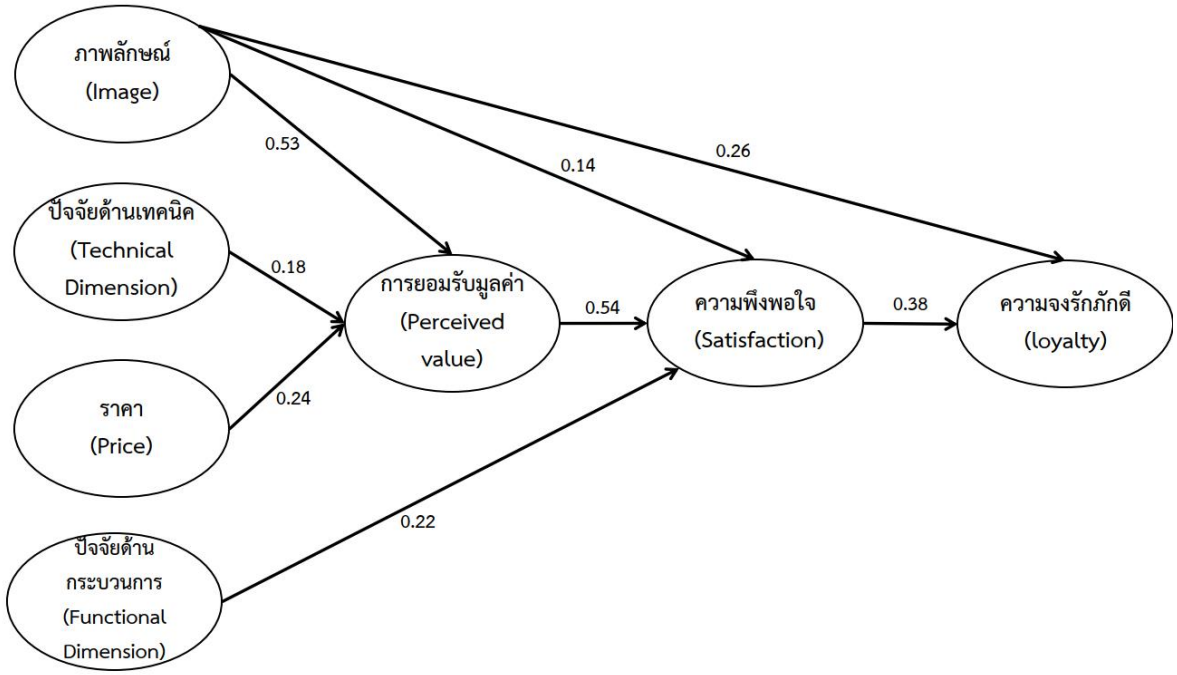
2. การรับรู้คุณค่าด้านราคาหรือมูลค่าที่เป็นตัวเงิน (Price Perceived Value) คือ การตัดสินใจหรือการประเมินราคาของผู้บริโภคโดยเปรียบเทียบการรับรู้อรรถประโยชน์และค่าใช้จ่าย ในการซื้อผลิตภัณฑ์ว่ามีความคุ้มค่าหรือไม่

3. การรับรู้คุณค่าด้านอารมณ์ (Emotional Perceived Value) คือ ประโยชน์ที่ผู้บริโภคได้รับจากผลิตภัณฑ์ในด้านความรู้สึกหรืออารมณ์

4. การรับรู้คุณค่าด้านสังคม (Social Perceived Value) คือ คุณค่าของผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภคสามารถใช้ส่งเสริมฐานะทางสังคมหรือความมีชื่อเสียง รวมถึงคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวม

เป้าหมายสำคัญของการดำเนินธุรกิจที่ผู้ประกอบการในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา คือ ผู้บริโภค หรือ ผู้ซื้อ แต่สิ่งที่จะทำให้ผู้ประกอบการมีผู้บริโภคได้ตามจำนวนที่ต้องการ คือ ความพึงพอใจของผู้บริโภค หรือ ผู้ซื้อ เพราะความพึงพอใจจะเป็นที่มาของความจงรักภักดีที่จะส่งผลให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้ และสิ่งที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ การตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือ ผู้ซื้ออย่างแท้จริง ทำให้ผู้บริโภค หรือ ผู้ซื้อรับรู้ถึงคุณค่าที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ซึ่งอาจจะเป็นคุณค่าด้านคุณภาพ หรือ คุณค่าด้านการเงิน หรือ คุณค่าด้านอารมณ์ หรือ คุณค่าด้านสังคม ทั้งนี้อาจเป็นคุณค่าด้านใดด้านหนึ่งหรือ หลายด้านย่อมได้ และเมื่อผู้บริโภค หรือ ผู้ซื้อรับรู้คุณค่าดังกล่าวแล้ว จะนำมาซึ่งความพึงพอใจที่ถูกพัฒนาขึ้นมาจากประสบการณ์ครั้งเดียว (a single experience) หรือจากประสบการณ์ต่าง ๆ ที่หลากหลายต่อเนื่องกัน (a series of various experiences) และความพึงพอใจจะมีการพัฒนาเป็นความจงรักภักดี ทำให้ผู้บริโภคหรือผู้ซื้อกลับมาใช้บริการอีก (อุทิศ ธรรมวาทิน, 2557, น.43) ดังนั้น กระบวนการสร้างความพึง

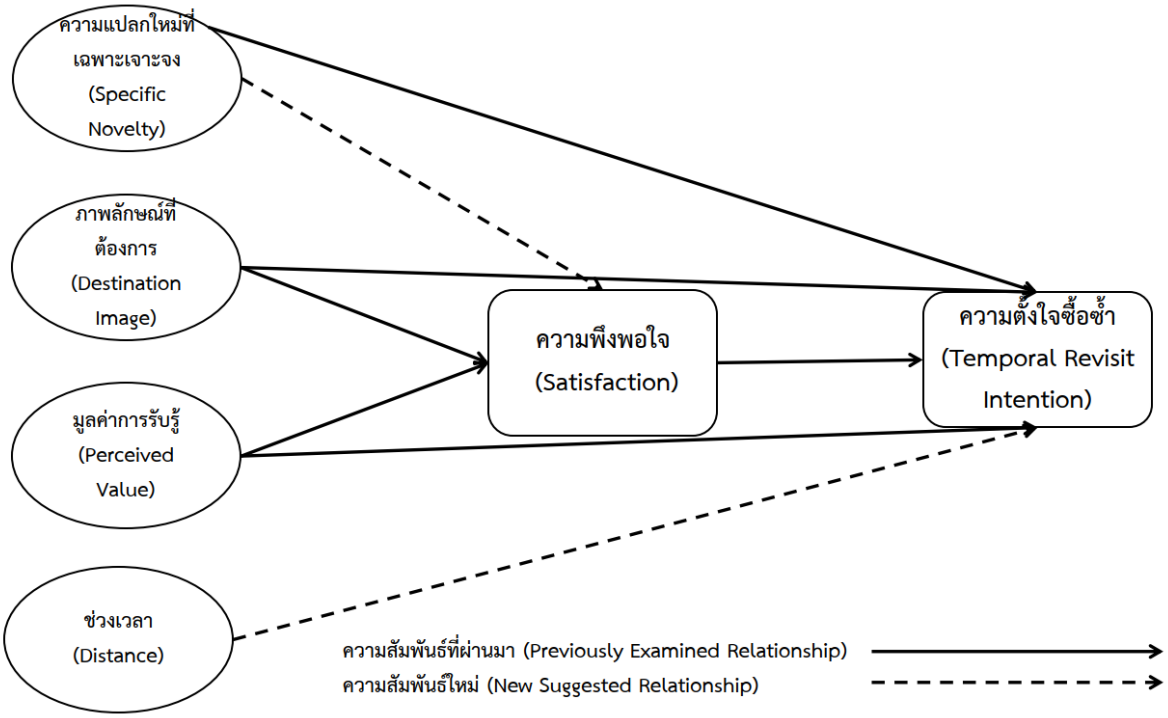
พอใจจะต้องดำเนินการในทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องในห่วงโซ่แห่งคุณค่า (value chain) ซึ่งควรเป็นกระบวนการที่สร้างคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ การส่งมอบสินค้า และบริการโดยมีช่องทางการสื่อสารที่ถึงตัวลูกค้าโดยตรง (ชยุติ สุวรรณมาศ, 2557, น.39) เพื่อให้ลูกค้าเกิดการยอมรับมูลค่าในสินค้าและบริการ และส่งผลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดี เป็นลำดับ (Bill Chitty, Steven Ward, Christina Chua, 2007, p.563) ดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 The structural equation model for backpacker hostels.

ที่มา: Bill Chitty, Steven Ward, and Christina Chua (2007, p.575)

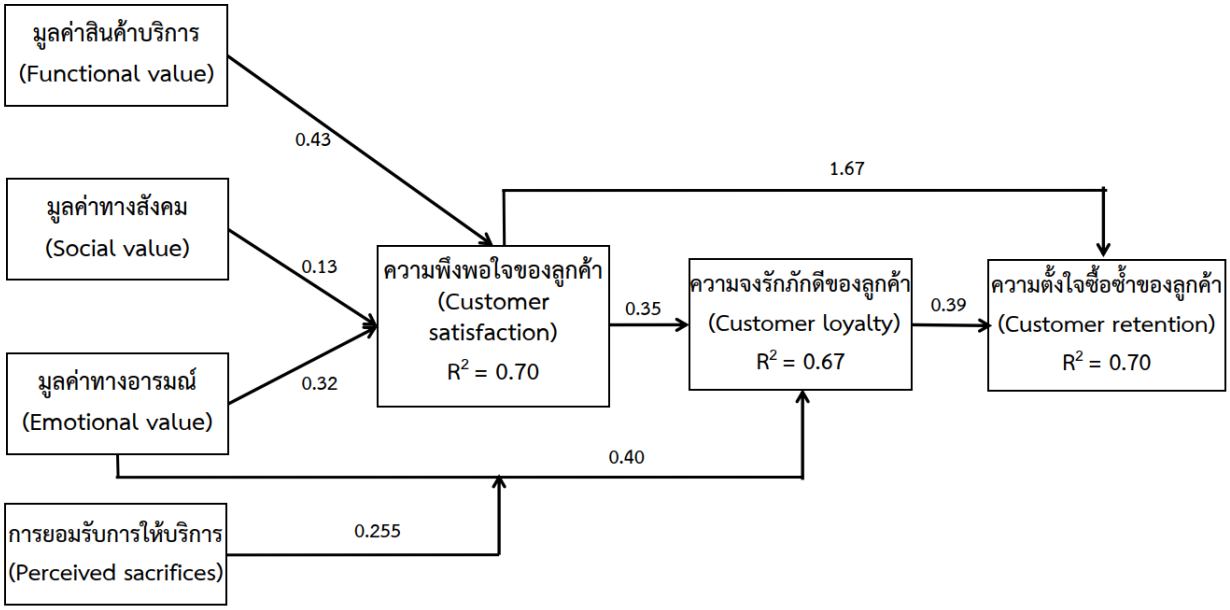
จากงานวิจัยของ Ahmad Puad Mat Som and Mohammad Bader Badarneh (2011, p.244) พบว่า มูลค่าการรับรู้ จะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อเจตนาเชิงพฤติกรรมของผู้บริโภค ทั้งก่อนและหลังการตัดสินใจ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภค ได้แก่ 1. ความแปลกใหม่ที่เฉพาะเจาะจง (Specifying Novelty) เพราะเป็นปัจจัยที่จะส่งต่อยังการซื้อซ้ำ 2. ภาพลักษณ์ที่ส่งมอบ (Destination Image) และ 3. มูลค่าการรับรู้ (Perceived Value) จะเป็นปัจจัยที่วัดด้านการเงิน ซึ่งได้แก่ ราคา และปัจจัยที่มิใช่เงิน ได้แก่ เวลา ต้นทุน ความสะดวกสบาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kisang Ryu, Hyu-Rin Lee, Woo Gon Kim (2012, p.200) ที่พบว่า มูลค่าการยอมรับของลูกค้า (Customer perceived value) ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) และส่งต่อไปยังความตั้งใจของพฤติกรรม (Behavior intention)



รูปที่ 4 A suggest model of revisit intention

ที่มา: Ahmad Puad Mat Som and Mohammad Bader Badarneh, (2011, p.244)

นอกจากนี้ คุณค่าที่รับรู้ของผู้บริโภค หรือ ผู้ซื้อ หรือ มูลค่าการยอมรับของลูกค้า (Customer perceived value) จะมีด้านการเงิน และมิใช่การเงินดังกล่าวข้างต้นนั้น ยังมีคุณค่าที่รับรู้ในประเด็นอื่นอีก เช่น คุณค่าในสินค้าและบริการ คุณค่าทางอารมณ์ คุณค่าทางสังคม หากผู้ประกอบการสามารถส่งมอบมูลค่าที่เหนือกว่าแก่ผู้บริโภค หรือ ผู้ซื้อ โดยมูลค่าของสินค้าบริการ (Functional Value) มูลค่าทางสังคม (Social Value) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนมูลค่าทางอารมณ์ (Emotional Value) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของลูกค้า และความจงรักภักดีของลูกค้าจะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจซื้อซ้ำของลูกค้า (Neda Jomehri, Hassan Javanshir and Sadollah Ebrahim Nezhad. 2011 อ้างอิงจาก อุทิศ ธรรมวาทิน, 2557, น. 41) ซึ่งแสดงดังรูปที่ 5

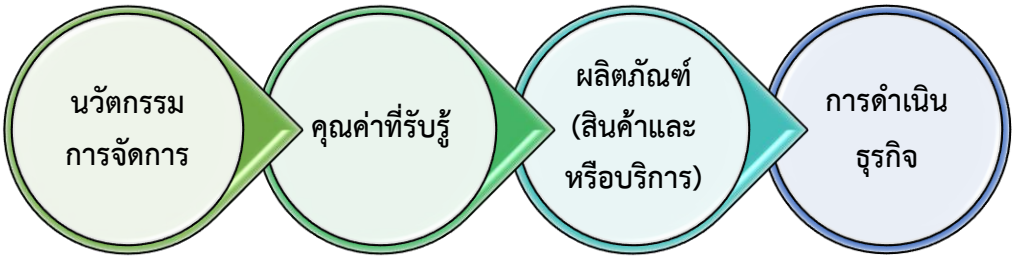


รูปที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจ ความจงรักภักดี กับ ความตั้งใจซื้อ

ที่มา: Neda Jomehri, Hassan Javanshir and Sadollah Ebrahim Nezhad, 2011, น.231 (อ้างอิงจาก อุทิศ ธรรมวาทิน (2557, น.41))

จะเห็นได้ว่า คุณค่าที่รับรู้ (Perceived Value) จะส่งผลต่อความพึงพอใจ และความจงรักภักดีของลูกค้า ดังนั้น ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีการผลิตสินค้าและบริการที่ผู้บริโภค หรือ ผู้ซื้อสามารถรับรู้คุณค่าว่าเป็นคุณค่าที่ตอบสนองความต้องการได้อย่างแท้จริง และสำหรับยุคแห่งเทคโนโลยีเช่นปัจจุบันการดำเนินธุรกิจจะต้องทำให้ผู้บริโภค หรือ ผู้ซื้อรับรู้ถึงคุณค่าที่ธุรกิจมอบให้ไม่เพียงแต่คุณค่าในนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ คุณค่าในราคาที่เป็นกลยุทธ์ในการแข่งขัน แต่ยังรวมถึงประสบการณ์ที่ดี เพราะคุณค่าที่ดีกว่า ประสบการณ์ที่ดีกว่าจะส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค หรือผู้ซื้อ (Ying-Ping Liang, 2011, p.231) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Xiaodi, C., and Li, Q. (2013, p.345) พบว่า ธุรกิจจะต้องบริหารจัดการในการสร้างการรับรู้แก่ลูกค้าทั้งการรับรู้ด้านคุณภาพ การรับรู้ด้านอารมณ์ การรับรู้ด้านราคา และ การรับรู้ด้านความเสี่ยง เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจ และความจงรักภักดีต่อผลิตภัณฑ์ของธุรกิจ เนื่องจากคุณค่าที่รับรู้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจซื้อ และ ความเชื่อมั่นของลูกค้า (Xiong, S., 2013, p.632)

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้นทำให้ได้กรอบแนวคิดของความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมการจัดการและคุณค่าที่รับรู้ที่จะนำไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบได้ตรงต่อความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ซื้ออย่างแท้จริง และส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจ ดังรูปที่ 6



รูปที่ 6 ความสัมพันธ์ของนวัตกรรมการจัดการและคุณค่าที่รับรู้ ที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจ
ที่มา: จากการทบทวนวรรณกรรมของผู้เขียน

สรุป

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจมีทั้งโอกาสที่เพิ่มขึ้น และอุปสรรคที่เพิ่มขึ้นเช่นกัน ดังนั้น ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้เข้าถึงสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งปัจจุบันมีสาเหตุมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เพราะหากผู้ประกอบการไม่ยอมปรับตัว หรือ ไม่ยอมเปลี่ยนแปลง จะถูกสถานการณ์บังคับให้ต้องปรับตัวหรือเปลี่ยนแปลง มิเช่นนั้นจะไม่สามารถแข่งขัน หรือ ไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ แต่การปรับตัวหรือการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ก็ตามจำเป็นต้องรู้ถึงความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ซื้อ หรือลูกค้าของธุรกิจ เพื่อให้การปรับตัวนั้นจะต้องเป็นการส่งมอบผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ที่สร้างคุณค่าที่รับรู้ให้เกิดแก่ของผู้บริโภค หรือ ผู้ซื้อ หรือลูกค้าของธุรกิจ เพื่อส่งผลต่อความจงรักภักดีที่มีต่อผลิตภัณฑ์ของธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจ และ ความจงรักภักดี ที่ธุรกิจจะต้องส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณค่าแก่ผู้บริโภคหรือผู้ซื้อได้อย่างถูกต้อง อย่างแท้จริง โดยคุณค่าประกอบด้วย คุณค่าด้านประโยชน์ในการใช้ คุณค่าด้านอารมณ์ คุณค่าด้านการเงิน และคุณค่าด้านเวลา อาจมีคุณค่าอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือ หลายอย่างรวมกันในผลิตภัณฑ์ และปัจจัยที่สำคัญอีกประการที่จะสามารถดำเนินการได้สำเร็จอย่างยั่งยืน คือ ต้องมีการปฏิบัติบนพื้นฐานการพัฒนาทีมงานด้วยองค์ความรู้ที่เพิ่มมากขึ้น (สุนันทา, 2555) โดยต้องมีการปรับเปลี่ยนแปลงตามข้อมูล สถานการณ์ที่เป็นปัจจุบัน มีการปฏิบัติ ฝึกฝน รวมถึงการถ่ายโอนให้ทีมงานได้ทราบถึงแนวทางอย่างถูกต้อง เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้บริโภค หรือ ผู้ซื้ออย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้ได้ผลการดำเนินธุรกิจตรงตามเป้าหมายขององค์กร

บรรณานุกรม

ชัยชนะ มิตรพันธ์. (2564). *Value of e-Commerce Survey in Thailand 2021*. สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.

ชยุติ สุวรรณมาศ. (2557). *การพัฒนารูปแบบโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการของโรงแรมเครือบริหารโรงแรมต่างชาติ ระดับ 5 ดาวในประเทศไทย*. (ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต).

สาขาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พันธุ์อาจ ชัยรัตน์, ชัยธร สิมาภรร์วณิชย์, และสุกัญญา มกราวุธ. (2562). *นวัตกรรมเพื่ออนาคต (Innovation for the Future)*. สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2564). *โครงการศึกษาแนวทางการพัฒนาเครือข่ายการฑูตนวัตกรรม (Innovation Diplomacy)*. ม.ป.ท.

สุนันทา เสถียรมาศ. (2555). *นวัตกรรมการจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่ได้รับรางวัลดีเด่นของไทย*. (ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). สาขานวัตกรรมการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). (2565). *รูปแบบและประเภทของนวัตกรรม.* สืบค้นจาก https://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1539&pageid=10

อุทิศ ธรรมวาทิน. (2557). *รูปแบบของปัจจัยเชิงประจักษ์ที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวของไทย*. (ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). สาขาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

อริสรา อัครพิสิฐ. (2562). *อิทธิพลของการรับรู้คุณค่า การรับรู้ความเสี่ยง และการยอมรับผลิตภัณฑ์ใหม่ที่มีต่อการตัดสินใจซื้อเนื้อสัตว์ปลูก (In Vitro Meat) ของผู้บริโภคชาวไทยในกลุ่ม Generation Y และ Generation Z ในกรุงเทพมหานคร*. ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยสยาม ปีการศึกษา 2562

Ahmad, P., Mat, S., and Mohammad, B. B. (2011). Tourist Satisfaction and Repeat Visitation; Toward a New Comprehensive Model. *International Journal of Economic and Management Engineering, 5*(2), 239-246.

Bill, C., Steven. W., and Christina, C. (2007). An application of the ECSI model as a predictor of satisfaction and loyalty for backpacker hostels. *Marketing Intelligence & Planning, 25*(6), 563-580.

Esin, S., & Cemal, Z. (2010). Investigating the effects of innovation and employee performance on the relationship between total quality management practices and firm performance: An empirical study of Turkish firms. *International Journal Production Economics, 127*(2010), 13-26.

Jing, X., Rémy, H., Emannuel, C., and Mickaël, G. (2011). Fostering continuous innovation in design with an integrated knowledge management approach. *Computers in Industry, 62*(2011), 423–436.

John, C. G., Donald F. K., Jeffrey S. H., and Jeffrey, G. Covin. (2011). Operations management and corporate entrepreneurship: The moderating effect of operations control on the antecedents of corporate entrepreneurial activity in relation to innovation performance. *Journal of Operations Management, 29*(1-2), 116-127.

Kisang, R., Hyu-Rin L., and Woo, G. K. (2012). The influence of the quality of the physical environment, food nad service on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction and behavioral intentions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 24*(2), 200-223.

Makomborero, C. C., Simon, A., and Anis, M. K. (2014). An Evaluation Of Customer Satisfaction With Pharmaceutical Services Provided At Public Healthcare Facilities In Gobabis, Namibia. Arabian. *Journal of Business and Management Review (OMAN Chapter), 3*(12), 53-103.

Mario, J. D., and Fa´tima Guadamillas. (2010). The Effect of Organizational Culture on Knowledge Management Practices and Innovation. *Knowledge and Process Management, 17*(2), 82–94.

Timo Järvensivu, Katri Nykänen, and Rika Rajala. (2011). A Holistic Model of Innovation Network Management: Action Research in Elderly Health Care. Practice-Based Innovation: Insights, *Applications and Policy Implications*, 369–392. doi:10.1007/978-3-642-21723-4_19.

Xiaodi, C., and Li, Q. (2013). Research on Customer Perceived Value of Third Party Logistics Enterprise. *2013 6th International Conference on Information Management, Innovation Management and Industrial Engineering*, 345-347.

Xiong, S., and Wuhan, C. (2013). Adoption of mobile banking model based on perceived value and trust. *2013 6th International Conference on Information Management, Innovation Management and Industrial Engineering*, 632-635.

Ying-Ping Liang. (2011). The relationship between consumer experience, perceived value and impulsive buying behavior. *2011 IEEE International Summer Conference of Asia Pacific Business Innovation and Technology Management*, 231-234.

การเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ที่จบการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจกับผู้ที่จบจากคณะอื่น ในเขตนครราชสีมา

A Study of Knowledge and Understanding about Personal Income Tax Payment of Income Earners Who Graduated from the Faculty of Business Administration and Those Who Graduated from Other Faculties in Nakhon Ratchasima

ธนาธิป ชนะชัย[1] เกวลิน เกษกลางดอน[2] รุจิราอ่อน ตะคุ[3]
ระพีพัฒน์ พมเจียม[4] ปติณญา ลิบลับ[5] สมใจ บุญหมื่นไวย[6] และสมศักดิ์ จินตวัฒนกุล[7]
Thanathip Chanachai[1] Kewalin Ketklangdon[2] Rujiraon Taku[3] Rapeepat Phomjiam[4]
Patinaya Liblab[5] Somjai Boonmuenwai[6] and Somsak Jintawattanaku[7]
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ที่จบการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจกับผู้ที่จบจากคณะอื่น ในเขตนครราชสีมา และสำรวจอาชีพที่มีเงินได้พึ่งประเมินถึงเกณฑ์ที่จะทำการยื่นจ่ายชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามกฎหมาย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา สถิติที่ใช้ในการศึกษาสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายความรู้เกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบและการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดามากที่สุด คือ ผู้ที่เป็นโสดมีเงินได้จากเงินเดือนและค่าจ้างเพียงประเภทเดียวเกิน 50,000 บาท มีหน้าที่ยื่นแบบ ภ.ง.ด. 91 รองลงมาคือผู้มีเงินได้เฉพาะเงินได้พึงประเมินประเภท ที่ 1 ประเภทเดียวให้ยื่น ภ.ง.ด.91 การทำการยื่นจ่ายชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามกฎหมาย ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเงินได้พึ่งประเมินถึงเกณฑ์ที่จะทำการยื่นจ่ายชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามกฎหมาย โดยมีเงินเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-40,000 ขึ้นไป มีจำนวน 136 คน จากจำนวน 209 คน โดยเรียงตามลำดับ คือ พนักงานเอกชน ผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐ ลูกจ้าง และช่างโยธา

คำสำคัญ: ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีเงินได้ที่จบการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจกับผู้ที่จบจากคณะอื่น

Abstract

This research aims to gain knowledge about taxation. Comparison of factors affecting personal income tax payment of those who graduated from the Faculty of Business Administration with those who graduated from other faculties. And surveying careers whose income is only assessed to the criteria to file a personal income tax payment under the law by using questionnaires as a study tool The statistics used in the study of descriptive statistics consisted of Percentage to describe the personal factors of the sample, Mean and Standard Deviation to describe the personal factors of the sample. Know about personal income tax. The results of the study revealed that the sample group had the most knowledge and understanding about personal income tax filing and taxation. Those who are single who have income from salary and wages of only one type of wages are more than 50,000 baht. They have a duty to file a P.N. Dor. 91, followed by those who have income only as assessable income Type 1, the only category, must submit P.N.D. 91 for filing personal income tax payment under the law. The researcher analyzed the personal data of the respondents. The results of the study found that the sample group who have a career, their income depends on the assessment criteria to file a personal income tax payment under the law with salary between 20,001-40,000 or more, there are 136 people out of 209 people, respectively, are private employees (34.56%), private entrepreneurs 27.21 percent, civil servants / state enterprise employees 20.59 percent, Government agency employees 13.24 percent, employees 2.21 Civil Engineer 0.74%

Keywords: Knowledge and understanding of personal income tax paymentof income earners who graduated from the Faculty of Business Administration and those who graduated from other faculties

บทนำ

สถานการณ์ปัจจุบันของประเทศไทยกำลังประสบปัญหาทางเศรษฐกิจ การเมือง และความมั่นคง ทางการศึกษา สังคม และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น และเพื่อที่รัฐบาลต้องการเงินทุนเพื่อใช้เป็นงบประมาณในการแก้ปัญหาและพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ จาก 2 แหล่งรายได้ของภาครัฐ แหล่งแรกคือ รายได้ของรัฐบาล คือ ภาษี ภาษีที่รัฐเรียกเก็บจากผู้มีรายได้ เช่น ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่มภาษีธุรกิจเฉพาะ อากรแสตมป์ ภาษีศุลกากร ภาษีสรรพสามิต รายได้จากการขายสินค้าและบริการรายได้จากการค้าของรัฐ เช่น รายได้จากรัฐวิสาหกิจและเงินปันผลจากการถือหุ้นของรัฐ แหล่งที่สองคือ การกู้ยืมที่รัฐบาล

กู้ยืมในรูปแบบต่าง ๆ เนื่องจากเป็นแหล่งรายได้หลักของรัฐบาล ซึ่งมีหน่วยงานจัดเก็บภาษีหลักภายใต้กระทรวงการคลัง คือ กรมสรรพากร กรมศุลกากร กรมสรรพสามิต ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา เป็นภาษีทางตรงที่สำคัญ เพราะเป็นการรวบรวมจากบุคคลธรรมดาที่มีรายได้ตามมาตรา 39 แห่งประมวลรัษฎากร และเป็นการจัดเก็บภาษีในอัตราก้าวหน้า จะมีรายได้มากมาย ภาระภาษีที่มากเกินไป ฐานภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาเรียกว่ารายได้สุทธิที่คำนวณจากการใช้รายได้ที่ต้องพึ่งพาการประเมินตลอดทั้งปี การหักภาษีและการลดหย่อนทางกฎหมายอื่น ๆ (ประมวลรัษฎากร) เป็นรายได้สุทธิจากนั้นจะนำไปคำนวณภาษีตามอัตราความก้าวหน้าและวิธีการที่กฎหมายกำหนด โดยผู้มีรายได้ต้องยื่นแบบฟอร์มแบบประเมินตนเองแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (แบบ ภ.ง.ด.90 และ ภ.ง.ด. 91) ที่สำนักงานกรมสรรพากรพื้นที่สาขา ภายในวันที่ 31 มีนาคม ของปีถัดไป นับจากวันที่มีรายได้ นอกจากนี้ กฎหมายกำหนดให้ผู้มีรายได้ต้องยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดารายครึ่งปีในกรณีที่มีรายได้พึงประเมิน 40(5) – (8) หรือกำหนดให้ผู้จ่ายเงินได้หักภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายและนำส่งกรมสรรพากร ซึ่งภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาครึ่งปี ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาหัก ณ ที่จ่ายถือเป็นเครดิตภาษีในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาปลายปีและหากเครดิตภาษีสูงกว่าภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาที่ต้องชำระแล้วบุคคลนั้นจะได้รับภาษีคืน กรมสรรพากรมีนโยบายดูแลผู้เสียภาษีอย่างใกล้ชิดปัจจุบันเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติที่ดีด้านภาษีอากรเพื่อประโยชน์ของผู้บริหารการเก็บภาษี ด้วยแนวโน้มการเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวนเงินที่เก็บเพิ่มขึ้นทุกปี

เนื่องจากการศึกษาทางด้านบริหารธุรกิจโดยทั่วไปแล้วจะมีการเรียนวิชาที่เกี่ยวกับภาษีอากรเป็นวิชาบังคับ ซึ่งสามารถช่วยให้ผู้เสียภาษีที่จบการศึกษาทางด้านบริหารธุรกิจมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการเสียภาษีที่ถูกต้องมากกว่าผู้เสียภาษีที่จบการศึกษาจากคณะอื่นที่โดยส่วนใหญ่แล้วไม่ได้มีวิชาภาษีอากรเป็นวิชาบังคับในการศึกษาโดยทั่วไป โดยในการเสียภาษีหัก ณ ที่จ่าย จะมีการหักภาษีในแต่ล่ะเดือนของเงินได้โดยปกติ ที่สามารถขอยื่นคืนภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่ายได้เมื่อถึงกำหนดยื่นเสียภาษี จะมีการคำนวณเกี่ยวกับค่าลดหย่อนประกันสังคม เงินบริจาคเข้ามา หากไม่ได้เรียนวิชาภาษีมาในเบื้องต้นจะไม่ทราบว่าสามารถขอคืนได้ อาจเกิดข้อเสียเปรียบในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

จากที่กล่าวข้างต้นผู้วิจัยต้องการศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีของผู้ที่จบการศึกษาคณะบริหารธุรกิจกับผู้ที่จบการศึกษาจากคณะอื่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา เพื่อให้เกิดการนำผลการวิจัยไปต่อยอดในการศึกษาวิชาภาษีอากรของต่างคณะในอนาคตได้

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสียภาษีของผู้ที่จบการศึกษาคณะบริหารธุรกิจกับผู้ที่จบการศึกษาจากคณะอื่น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

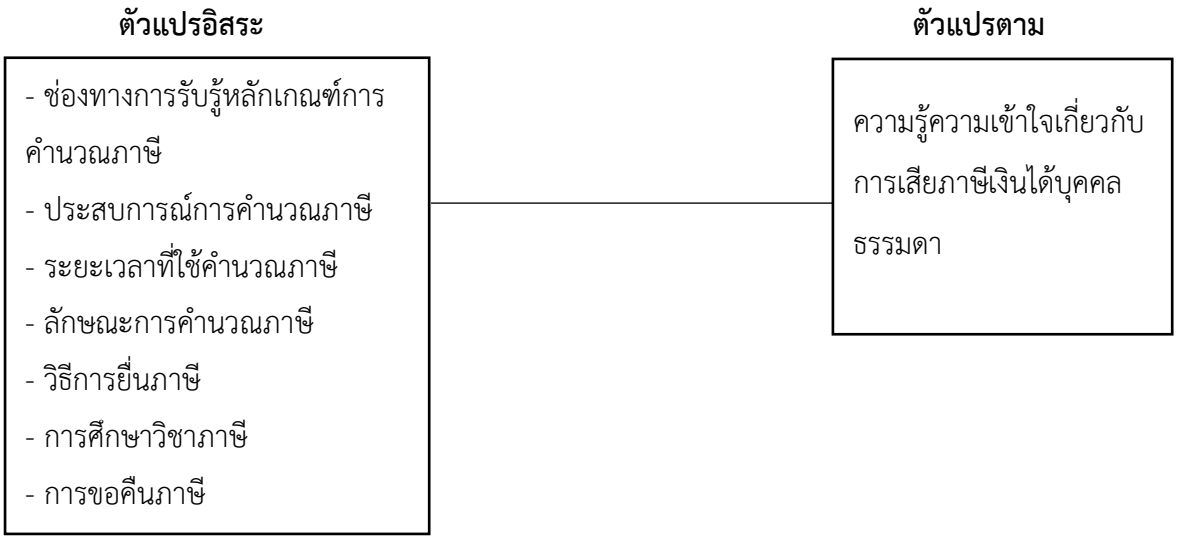
1. ทำให้รับรู้ถึงความแตกต่างของระดับความรู้ทางด้านภาษีอากรระหว่างผู้มีเงินได้ที่จบการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจกับผู้มีเงินได้ที่จบการศึกษาจากคณะอื่น

2. ทำให้รับรู้ถึงฐานเงินได้พึงประเมิน ของผู้มีเงินได้ที่จบการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจกับผู้มีเงินได้ที่จบการศึกษาจากคณะอื่น

3. ทำให้ทราบถึงอาชีพที่มีเงินได้พึ่งประเมินถึงเกณฑ์ ที่จะทำการยื่นจ่ายชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามกฎหมาย

4. ทำให้สามารถนำผลการวิจัยเพื่อต่อยอดการศึกษาเกี่ยวกับการจ่ายชำระภาษีที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต

กรอบแนวคิดการวิจัยและสมมุตติฐาน



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยและสมมุติฐาน

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาพฤติกรรมในการยื่นแบบฟอร์มแบบประเมินตนเองแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้มีรายได้ โดยการตั้งประเด็นคำถามในการศึกษาได้แก่ ช่องทางการรับรู้หลักเกณฑ์การคำนวณภาษีประสบการณ์การคำนวณภาษี ระยะเวลาที่ใช้คำนวณภาษี ลักษณะหารคำนวณภาษี วิธีการยื่นภาษี การศึกษาวิชาภาษี - การขอคืนภาษี ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้เป็นการวัดระดับความรู้เรื่องการจ่ายชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้เป็นกลุ่มผู้มีเงินได้ที่จบการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจกับผู้มีเงินได้ที่จบการศึกษาต่างคณะ ในเขตจังหวัดนครราชสีมา จำนวนประมาณ 209 ราย โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็นผู้ที่จบการศึกษาคณะบริหารธุรกิจ และผู้ที่จบการศึกษาจากคณะอื่น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตัวเลือก โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมเกี่ยวกับการยื่นแบบและการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ ช่องทางการรับรู้หลักเกณฑ์การคำนวณภาษีประสบการณ์การคำนวณภาษี ระยะเวลาที่ใช้คำนวณภาษี ลักษณะการคำนวณภาษี แบบแสดงรายการที่ใช้ในการคำนวณภาษี ลักษณะของการยื่นแบบแสดงรายการ วิธีการยื่นแบบแสดงรายการ การอบรมเกี่ยวกับภาษีอากรการศึกษาวิชาภาษีอากรความสนใจข่าวสารเกี่ยวกับภาษีอากรและการขอคืนภาษีจำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบและการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน 30 ข้อลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ 2 ตัวเลือกคือ ใช่-ไม่ใช่

เกณฑ์การให้คะแนน

ตอบถูกได้ 1 คะแนน

ตอบผิดได้ 0 คะแนน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาและเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรทั้งหมดที่ต้องการศึกษา คือ ประชากรผู้มีเงินได้ที่จบการศึกษาคณะบริหารธุรกิจกับผู้ที่จบการศึกษาจากคณะอื่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา จำนวนประมาณ 209 ราย

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจาก ข้อมูล หนังสือ บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากเว็บไซต์ในอินเตอร์เน็ต และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ(Percentage)

2. พฤติกรรมเกี่ยวกับการยื่นแบบและเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) การหาค่าความถี่ (Frequency)และค่าร้อยละ (Percentage)

3. ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบและการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เกณฑ์การให้คะแนน

ตอบถูกได้ 1 คะแนน

ตอบผิดได้ 0 คะแนน

นำข้อมูลมาแปลค่าเฉลี่ยระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบและการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ จากการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (ธนวัฒน์ ใบหมาดปันจอ, 2554, น. 37)

สูตร การหาค่าอันตรภาคชั้น $= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{1}$

$= \left(\frac{1-0}{3}\right)$

$= 0.33$

กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายจากคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.67 - 1.00 หมายถึง ระดับความรู้ความเข้าใจมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.34 - 0.66 หมายถึง ระดับความรู้ความเข้าใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00 - 0.33 หมายถึง ระดับความรู้ความเข้าใจน้อย

4. การวิเคราะห์การเปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับการเสียภาษีของผู้ที่จบการศึกษาคณะบริหารธุรกิจกับผู้ที่จบการศึกษาจากคณะอื่น โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของผู้ที่จบการศึกษาคณะบริหารธุรกิจกับผู้ที่จบการศึกษาจากคณะอื่น ในเขต จังหวัดนครราชสีมา ใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ t-test ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติหาความถี่และร้อยละ ผลการศึกษา พบว่า

เพศ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 56.46 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 43.54

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 37.80 รองลงมามีอายุระหว่าง 25 -35 ปี ร้อยละ 32.06 อายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 21.53 อายุรหว่าง 46-55 ปี ร้อยละ 7.66 และอายุมากกว่า 55 ปี มีเพียงร้อยละ 0.96 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 47.85 รองลงมามีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 42.58 และมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีเพียงร้อยละ 9.57 ตามลำดับ

จบจากคณะ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบจากคณะอื่น ร้อยละ 51.67 และคณะบริหารธุรกิจเพียง ร้อยละ 48.33

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 80.86 รองลงมามีสถานภาพสมรส ร้อยละ 16.27 มีสถานภาพหม้าย ร้อยละ 2.39 และสถานภาพหย่ามีเพียง 0.48 ตามลำดับ

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 33.97 รองลงมามีอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 22.97 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 21.05 ลูกจ้างหน่วยงานภาครัฐเพียงร้อยละ 16.27 และอาชีพอื่น ๆ มีเพียง ร้อยละ 5.74 ตามลำดับ

รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนระหว่าง 20,001 -30,000 บาท ร้อยละ 39.71 รองลงมามีรายได้ส่วนบุคคลต่อระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 34.93 มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 15.31 มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน ระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท ร้อยละ 7.66 และมีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนสูงกว่า 40,000 บาท เพียงร้อยละ 2.39 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมเกี่ยวกับการยื่นแบบและการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมเกี่ยวกับการยื่นแบบและการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติหาความถี่และร้อยละผลการศึกษา พบว่า

ช่องทางการรับรู้หลักเกณฑ์การคำนวณภาษีในการยื่นแบบและการเสียภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้หลักเกณฑ์การคำนวณภาษีจากเว็บไซต์ของกรมสรรพากร ร้อยละ 50.24 รองลงมาเป็นในระหว่างเรียนหนังสือ ร้อยละ 33.49 แผ่นพับประชาสัมพันธ์ของกรมสรรพากร ร้อยละ 7.18 ช่องทางอื่น ๆ ร้อยละ 4.78 และประมวลรัษฎากรมีเพียงร้อยละ 4.31 ตามลำดับ

ประสบการณ์การคำนวณภาษีในการยื่นแบบและการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การคำนวณภาษีไม่เกิน 5 ครั้ง ร้อยละ 56.46 รองลงมามีประสบการณ์ การคำนวณภาษีระหว่าง 6 -10 ครั้งร้อยละ 21.05 มีประสบการณ์การคำนวณภาษีระหว่าง 11-15 ครั้ง ร้อยละ 11.00 มีประสบการณ์การคำนวณภาษีระหว่าง 16-20 ครั้ง ร้อยละ 8.61 และมีประสบการณ์การคำนวณภาษีสูงกว่า 20 ครั้ง มีเพียงร้อยละ 2.87 ตามลำดับ

ระยะเวลาที่ใช้คำนวณภาษีในการยื่นแบบและการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการคำนวณภาษีระหว่าง 16 - 30 นาทีต่อครั้ง ร้อยละ 34.93 รองลงมาใช้ระยะเวลาในการคำนวณภาษีไม่เกิน 15 นาทีต่อครั้ง ร้อยละ 26.79 ใช้ระยะเวลาในการคำนวณภาษี ระหว่าง 31 - 60 นาทีต่อครั้ง ร้อยละ 20.57 ใช้ระยะเวลาในการคำนวณภาษีระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมงต่อครั้ง ร้อยละ 9.09 และใช้ระยะเวลาในการคำนวณภาษีมากกว่า 2 ชั่วโมงต่อครั้งมีเพียงร้อยละ 8.61 ตามลำดับ

ลักษณะการคำนวณภาษีในการยื่นแบบและการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คำนวณภาษีด้วยตนเองบางครั้งและผู้อื่นคำนวณภาษีให้เป็นบางครั้ง ร้อยละ 40.19 รองลงมาผู้อื่นเป็นผู้คำนวณภาษีให้ทุกครั้ง ร้อยละ 37.32 และคำนวณภาษีดด้วยตนเองทุกครั้งมีเพียงร้อยละ 22.49 ตามลำดับ

แบบแสดงรายการประเภทที่ใช้คำนวณภาษีเป็นประจำ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้แบบ ภ.ง.ด. 91 (รายได้จากเงินเดือน และค่าจ้างเพียงประเภทเดียว) ร้อยละ 43.54 รองลงมาใช้ทั้งแบบ ภ.ง.ด. 91 และแบบ ภ.ง.ด. 90 แล้วแต่รายได้ในแต่ละปีร้อยละ 34.45 และใช้แบบ ภ.ง.ด. 90 (รายได้จากเงินเดือน ค่าจ้างและเงินได้ประเภทอื่น ๆ) เพียงร้อยละ 22.01 ตามลำดับ

ลักษณะการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยื่นเสียภาษีในนามผู้มีเงินได้ (กรณีไม่มีคู่สมรส) ร้อยละ 78.95 รองลงมาแยกยื่นภาษีระหว่างสามีและภรรยา ร้อยละ 13.88 และยื่นรวมกับคู่สมรส เพียงร้อยละ 7.18 ตามลำดับ

วิธีการยื่นแบบแสดงรายการเพื่อเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยื่นผ่านอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 59.33 และยื่น ณ สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาหรือสถานที่ที่กรมสรรพากร กำหนด ร้อยละ 40.67

การศึกษาวิชาภาษีอากร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยศึกษามาก่อน ร้อยละ 60.77 และเคยศึกษามาก่อน ร้อยละ 39.23

การเข้าฟังบรรยายหรืออบรมเกี่ยวกับการคำนวณภาษีในการยื่นแบบและการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าฟังบรรยายหรืออบรมเกี่ยวกับการคำนวณภาษี ร้อยละ 50.72 รองลงมาเคยเข้าฟังบรรยายหรืออบรมเกี่ยวกับการคำนวณภาษีระหว่าง 1 - 3 ครั้ง ร้อยละ 24.40 เคยเข้าฟังบรรยายหรืออบรมเกี่ยวกับการคำนวณภาษีระหว่าง 4 - 6 ครั้ง ร้อยละ 11.88 เคยเข้าฟังบรรยายหรืออบรมเกี่ยวกับการคำนวณภาษีระหว่าง 7 - 9 ครั้ง ร้อยละ 5.74 และเคยเข้าฟังบรรยายหรืออบรมเกี่ยวกับการคำนวณภาษีมากกว่า 9 ครั้ง เพียงร้อยละ 5.26 ตามลำดับ

ความสนใจข่าวสารเกี่ยวกับภาษีอากร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สนใจข่าวสารเกี่ยวกับภาษีอากรร้อยละ 55.98 และไม่สนใจข่าวสารเกี่ยวกับภาษีอากร ร้อยละ 44.02

การขอคืนภาษี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยขอคืนภาษีร้อยละ 77.99 และเคยขอคืนภาษีร้อยละ 22.01

ส่วนที่ 3 ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบและการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ตอบ แบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบและการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบและการเสียภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดามากที่สุด คือ ผู้ที่เป็นโสดมีเงินได้จากเงินเดือนและค่าจ้างเพียงประเภทเดียวเกิน 50,000 บาท มีหน้าที่ยื่นแบบ ภ.ง.ด. 91 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 0.84 รองลงมา คือ ผู้มีเงินได้เฉพาะเงินได้พึงประเมินประเภทที่ 1 ประเภทเดียวให้ยื่น ภ.ง.ด.91 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.80 เงินสมทบที่ผู้ประกันตนจ่ายเข้ากองทุนประกันสังคม ให้หักค่าลดหย่อนได้ตามจำนวนที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน 9,000 บาท การยื่นแบบ ภ.ง.ด.90 และ 91 สามารถยื่นได้ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สาขาธนาคารกรุงไทย ทางอินเทอร์เน็ต www.rd.go.th และส่งทางไปรษณีย์ ผู้มีเงินได้หักค่าลดหย่อนส่วนตัวได้ 60,000 บาท โดยทั้งสามข้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือร้อยละ 0.79 กำหนดเวลายื่นแบบ ภ.ง.ด.90 และ 91 ภายในเดือนมกราคม - มีนาคม ของปีถัดไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 0.77 ค่าอุปการะเลี้ยงดูคนพิการหรือคนทุพพลภาพ หักค่าลดหย่อนได้คนละ 60,000 บาท เงินบริจาคสามารถหักค่าลดหย่อนได้ตามที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินได้สุทธิ โดยทั้งสองข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือร้อยละ 0.76 สามารถเลือกวิธีการชำระภาษีเป็นเงินสด บัตรเครดิต บัตร TAXSMART CARD เช็คหรือดราฟต์ ธนาณัติ เงินบริจาคสนับสนุนการศึกษา สามารถหักลดหย่อนได้ 2 เท่าของจำนวนเงินที่ได้จ่ายไปจริงแต่ไม่เกินร้อยละ 10 ของเงินได้สุทธิ ดอกเบี้ยเงินกู้ยืมจากการกู้ยืมเงินเพื่อซื้อ เช่าซื้อ หรือสร้างอาคารที่อยู่อาศัย สามารถหักค่าลดหย่อนได้ตามจำนวนเงินที่จ่ายไปจริงแต่ไม่เกิน 100,000 บาท เงินได้ประเภทเงินเดือนสามารถหักค่าใช้จ่ายได้ร้อยละ 50 แต่ไม่เกิน 100,000 บาท โดยทั้งสี่ข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 0.75 ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาครึ่งปี เป็นการยื่นแบบแสดงรายการเงินได้เฉพาะเงินได้พึงประเมินประเภทที่ 5,6,7 หรือ 8 ผู้ที่เป็นโสด มีเงินได้ประเภทอื่น ๆ ที่ไม่ใช่เงินเดือนและค่าจ้างเกิน 30,000 บาท มีหน้าที่ยื่นแบบ ภ.ง.ด 90 โดยทั้งสองข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 0.74 ค่าอุปการะเลี้ยงดูบิดามารดา หักค่าลดหย่อน ได้คนละ 60,000 บาท ค่าอุปการะเลี้ยงดูบิดามารดา ให้สิทธิหักค่าลดหย่อนแก่บุตรเพียงคนเดียวเท่านั้นบิดามารดาต้องมีอายุเกิน 60 ปี ในปีภาษีที่ขอหักลดหย่อน โดยทั้งสองข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 0.73 ผู้มีเงินได้ (รวมถึงคนพิการ) ที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไปในปีภาษี และเป็นผู้อยู่ในประเทศไทย ให้ยกเว้นภาษีเงินได้ 190,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 0.72 เบี้ยประกันสุขภาพบิดามารดาของผู้มีเงินได้หักค่าลดหย่อนได้ตามที่จ่ายจริง ไม่เกิน 15,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 0.71 การหักค่าลดหย่อนบุตรที่กำลังศึกษาอยู่ สามารถหักลดหย่อนได้ คนละ 36,000-60,00 บาท เบี้ยประกันชีวิตที่นำมาหักค่าลดหย่อนได้ กรมธรรม์ประกันชีวิตต้องมีกำหนด 10 ปี ขึ้นไป ให้หักลดหย่อนได้เท่าที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน

100,000 บาท เงินได้ประเภทอื่น ๆ ที่มิใช่เงินเดือนสามารถเลือกหักค่าใช้จ่ายความจำเป็นและสมควรหรือเลือกหักค่าใช้จ่ายแบบเหมาในอัตราที่กำหนด โดยทั้งสามข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 0.70 ปัจจุบัน สำนักงานสรรพากร ใช้มาตราฐานการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ฉบับปี 2564 ผู้ที่มีคู่สมรส หากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายมีเงินได้ประเภทอื่น ๆ ที่ไม่ใช่เงินเดือนและค่าจ้างรวมกันเกิน 60,000 บาท มีหน้าที่ยื่นแบบ ภ.ง.ด 90 โดยทั้งสองข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 0.67 กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบและการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาปานกลาง คือ เรื่องกรณีสามีมีเงินได้แต่ภรรยาไม่มีเงินได้ สามีหักค่าลดหย่อนส่วนตัวได้ 60,000 บาท และหักค่าลดหย่อนภริยาได้อีก 60,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 0.62 ผู้ที่มีคู่สมรส หากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายมีเงินได้เฉพาะเงินเดือนและค่าจ้างเกิน 10,000 บาท มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการ ภ.ง.ด 91 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 0.57 กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบและการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาน้อย คือ เรื่องเงินได้พึงประเภทประเภทที่ 4 หักค่าใช่จ่ายร้อยละ 50 แต่ไม่เกิน 100,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 0.28 เงินได้พึงประเภทประเภทที่ 6 ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง เป็นต้น เบี้ยประกันสุขภาพบิดามารดาของผู้มีเงินได้ หักค่าลดหย่อนได้ตามที่จ่ายจริง ไม่เกิน 15,000 บาท โดยทั้งสองข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 0.27 การหักค่าลดหย่อนบุตร ต้องเป็นบุตรที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี และกำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยหรือชั้นอุดมศึกษาเฉพาะภายในประเทศไทยเท่านั้น ถ้ามีภาษีที่ต้องชำระจำนวนตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป ผู้เสียภาษีมีสิทธิขอผ่อนชำระภาษีเงินได้เป็น 3 งวดเท่า ๆ กัน โดยทั้งสองข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 0.23

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบ T-test ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่าง ของผู้ที่จบการศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความรู้เกี่ยวกับการเสียภาษีแตกต่างกับผู้ที่จบการศึกษาจากคณะอื่น รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการยื่นแบบและการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

คณะ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	Sig.
คณะบริหาร	101	0.74	0.05	3.91	0.00
ต่างคณะ	108	0.68	0.10		

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความรู้เกี่ยวกับการเสียภาษีของผู้ที่จบการศึกษาคณะบริหารธุรกิจกับผู้ที่จบการศึกษาจากคณะอื่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา โดยกำหนดสมมติฐานเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับการเสียภาษีของผู้ที่จบการศึกษาคณะบริหารธุรกิจกับผู้ที่จบการศึกษาจากคณะอื่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ของผู้ที่จบการศึกษาคณะบริหารธุรกิจมีความรู้เกี่ยวกับการเสียภาษีกับผู้ที่จบการศึกษาจากคณะอื่น

ไม่ได้มีความรู้เกี่ยวกับการเสียภาษีที่ต่างกัน เนื่องจาก ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.43 มีจำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการเสียภาษีผู้ที่จบการศึกษาคณะบริหารธุรกิจกับผู้ที่จบการศึกษาจากคณะอื่น

บรรณานุกรม

ชาติชาย ศรีคงรักษ์. (2559). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองขุด อำเภอท่าใหม่ จังหวัดนนทบุรี.* (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนมหาบัณฑิต). กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

นาฎยา บริบูรณ. (2560) .*ปัญหาด้านภาษีเงินได้นิติบุคคลเกี่ยวกบัการคำนวณกำไรสุทธิของกลุ่มธุรกิจผลิตชิ้นงานโลหะกรรมในการกำกับ ดูแลของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ชลบุรี 1*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบัญชีบริหาร วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

นิมิตร หาญวุฒิพงศ์. (2561). *ปัญหาการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามหลักแหล่งเงินได้* (หลักสูตรนิติศาสตร์มหาบัณฑิต) สาขากฎหมายภาษี คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วราพร เปรมพาณิชย์นุกูล. (2561). ผลกระทบของความรอบรู้ในการวางแผนภาษีที่มีต่อประสิทธิภาพการวางแผนภาษี ของผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจ SMEs ในประเทศไทย. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่, 11*(1), 106-121.

วิริยะศิตา พิมพ์สุวรรณ และพรทิวา แสงเขียว. (2021). ปัจจัยที่มีผลต่อความสมัครใจในการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ของผู้มีเงินได้ในเขตภาคตะวันออก. *วารสารรัชต์ภาคย์, 15*(41), 200-214.

สจกต สุขสวัสดิ์. (2554). *การประเมินคุณภาพการให้บริการระบบยื่นแบบแสดงรายการและชำระ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาผ่านอินเตอร์เน็ต (e – Revenue) ของกรมสรรพากร โดยใช้แบบจำลอง E-S-QUAL*. หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุธินี วิทยาอนุมาส. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผ่านระบบพร้อมเพย์* (วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งอนาคตในการแข่งขันยุคใหม่

Developing the Organization into the Organization of the Future in Modern Competitions

รพีพัฒน์ ศรีศิลารักษ์[1] กฤษณา กิมเล่งจิว[2] และวรรณสิรี ศักดาพิพัฒน์กุล[3]

Rapeephat Srisilaruk[1] Krisana Kimlengchiu[2] and Wannasiri Sakdapiphatkul[3]

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ[1,2,3]

E-mail: Rapeephat.s@mail.rmutk.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนประเด็นเรื่องการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งอนาคตในการแข่งขันยุคใหม่ เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาองค์กรยุคใหม่โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรและสร้างให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน ในบทความนี้ใช้กรอบแนวคิดทฤษฎี 3 Q ได้แก่ 1. Quality of Human Resources 2. Quality of Organization และ 3. Quality of Product or Service นอกจากนี้ขอเสนอประเด็นหลักจากการตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ดังนี้ ประเด็นที่ 1 หลักการพื้นฐานขององค์กรแห่งนวัตกรรมและประเด็นที่ 2 ความสำคัญขององค์กรแห่งนวัตกรรมในการแข่งขันยุคใหม่ ทั้งนี้ผู้เขียนเสนอแนวทาง 11 ประการ ที่องค์กรสามารถนำไปพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการแข่งขันยุคใหม่ ดังนี้ 1. มีโครงสร้างองค์การแบบองค์รวม 2. การเรียนรู้วัฒนธรรมขององค์กร 3. การเพิ่มอำนาจและความรับผิดชอบในงาน 4. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง 5. การสร้างและถ่ายโอนความรู้นวัตกรรมใหม่ 6. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานและในกระบวนการเรียนรู้ 7. ให้ความสำคัญกับการบริหารเชิงคุณภาพโดยเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 8.การใช้ กลยุทธ์การเรียนรู้และการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการควบคู่ไปกับการทำงาน 9. มีบรรยากาศที่สนับสนุนจุดมุ่งหมายของการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน 10. การทำงานเป็นทีมและแบบเครือข่าย 11. มีวิสัยทัศน์ร่วมกันเพื่อสนับสนุนสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตซึ่งรวมถึงพันธกิจอันจะเป็นแรงผลักดันให้การปฏิบัติงานมุ่งสู่เป้าหมาย จากแนวทางข้างต้นจะเห็นได้ว่าเป็นการบูรณาการด้านบุคลากร ร่วมกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรสามารถจัดทำแผนพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมได้

คำสำคัญ: พัฒนาองค์กร องค์กรแห่งอนาคต องค์กรแห่งนวัตกรรม การแข่งขันยุคใหม่

Abstract

This academic article aims to review the subject. Developing the organization into the organization of the future in modern competitions To present a new approach to the development of the organization with the goal of creating added value for the organization and creating a competitive advantage. In this article, the theory framework 3 Q is used: 1.

Quality of Human Resources, 2. Quality of Organization and 3. Quality of Product or Service. Point 1: Basic principles of the Organization of Innovation and Point 2: The importance of innovative organizations in modern competition The authors propose 11 guidelines that organizations can take to develop them into innovative organizations in modern competitions. 1. Have a holistic organizational structure 2. Learning the culture of the organization 3. Increasing power and responsibility in the work 4. Analyzing the environment and adapting to change. 5. Creating and transferring innovative knowledge 6. Application of appropriate technologies to aid in the implementation of tasks and in the learning process. 7. Focus on qualitative management with an emphasis on continuous improvement. 8. Using learning strategies and workshops alongside work 9. There is an atmosphere that supports the aim of improving the quality of life at work. 10. Teamwork and networking 11. Have a common vision to support what will happen in the future, including a mission that will drive the implementation towards the goal. From the above guidelines, it is seen as integrating personnel, together with the adoption of technology, to make good for the organization, to develop the organization into an innovative organization.

Keywords: Organization development, Organization of the future, Organization of Innovation, modern competitions

บทนำ

การดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบันจัดได้ว่ามีความรุนแรงทางการแข่งขันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางระบบการค้าเข้าสู่ความเป็นเสรีและตลาดทั่วโลกเปิดกว้างถึงกันและ สังคมมีลักษณะไร้ขอบเขต (Borderless) จากสาเหตุของการเข้าสู่ยุคแห่งโลกาภิวัตน์ (Globalization) มากยิ่งขึ้น “นวัตกรรม” และการเป็น “องค์กรแห่งอนาคต” ด้วยการนำทักษะ ความรู้ และ ความคิด สร้างสรรค์มาประยุกต์ใช้ถือเป็นเครื่องมือสำคัญของการบริหารจัดการกับการ เปลี่ยนแปลงทางระบบเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจดังกล่าว โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิด การสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ให้กับองค์กรผลิตภัณฑ์รวมถึงทางด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการผลิต และยังช่วยให้องค์กรสามารถลดต้นทุนการผลิตเพื่อยกระดับศักยภาพและสร้างให้เกิดความได้เปรียบ ทางการแข่งขันในตลาดระดับประเทศและระดับโลก ต่อไป

การเป็นองค์กรนวัตกรรมมีความสำคัญ คือ มีความสามารถในการแข่งขัน องค์กรจะสามารถนำเสนอสินค้าและบริการใหม่ ๆ ให้แก่ผู้บริโภคอย่างต่อเนื่องและตรงเป้าหมายสามารถผลิตสินค้าได้เร็วขึ้น คุณภาพสินค้าสูง ต้นทุนการผลิต การสั่งซื้อต่อหน่วยต่ำ การนำเสนอความหลากหลายให้ผู้บริโภค องค์กรที่เป็นผู้นำทางธุรกิจนั้นจะมีความสำเร็จจากนวัตกรรมไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ไม่ว่าเป็นนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการ

บริการ ด้านกระบวนการ ด้านการจัดการและด้านการตลาด รวมไปถึงการเป็นองค์กรที่มีความสามารถจะสร้างนวัตกรรมปัจจุบันและสร้างความเป็นไปได้ของนวัตกรรมแห่งอนาคต เพราะองค์กรนวัตกรรมจะนำนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย องค์กรนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับความสามารถทางนวัตกรรม ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีต่อลูกค้าหรือผู้มารับบริการ เห็นได้จากการสร้างความพึงพอใจ การสร้างความแตกต่าง การตอบสนองความต้องการของลูกค้า และการลดต้นทุนการบริหารจัดการ (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2550) องค์กรที่จะประสบความสำเร็จในอนาคตจะต้องเป็นองค์กรที่สามารถทำให้บุคลากรในองค์กรมีความผูกพันและความรับผิดชอบต่อองค์กร ส่งเสริมให้บุคลากรสามารถสร้างนวัตกรรม ในการเรียนรู้และเข้าใจเชิงระบบ โดยมีการกำหนดทิศทางวัตถุประสงค์เป้าหมายและกลยุทธ์ที่ชัดเจน ภายใต้โครงสร้างขององค์กรที่ยืดหยุ่น (Pongphankae & Chantuk, 2017) องค์กรแห่งนวัตกรรมนับว่ามีความสำคัญอย่างมากในการดำเนินธุรกิจ 3 ประการ ประการแรกเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเหนือคู่แข่งขัน ประการที่สองเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ และประการสำคัญเป็นการสร้างความเจริญเติบโตขององค์การในเศรษฐกิจสมัยใหม่ กล่าวคือ ประโยชน์ที่เกิดจากการพัฒนาให้เกิดองค์การแห่งนวัตกรรมจะเป็นการขับเคลื่อนในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของบทความนี้เป็นการรวบรวมแนวคิด องค์ประกอบองค์กรแห่งนวัตกรรมและแนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งนวัตกรรม รวมถึงความสำคัญขององค์กรแห่งนวัตกรรมในการแข่งขันยุคใหม่เพื่อเป็นประโยชน์แก่องค์กรธุรกิจในยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขัน การดำเนินธุรกิจท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ทำให้เกิดความแข็งแกร่งนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความสำเร็จขององค์กร และเศรษฐกิจของประเทศที่ยั่งยืน

องค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovative Organization)

องค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovative Organization) สร้างได้ด้วยแนวคิดทฤษฎี 3 Q เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นตัวขับเคลื่อนนวัตกรรม (Dessler, 2003) ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

1. Quality of Human Resources (HR Innovation) องค์กรจะประสบความสำเร็จได้ องค์กรต้องมีทรัพยากรที่มีคุณภาพ ต้องสรรหาคนที่มีคุณภาพเข้ามา ส่วนคนที่มีอยู่ต้องสร้าง ต้องรักษา ต้องใช้คนที่มีคุณภาพ “คนมีคุณภาพ" เริ่มตั้งแต่การคัดเลือก "คน" ที่เข้ามาทำงานต้อง มีแววในเรื่องนวัตกรรม มีการออกไปตามมหาวิทยาลัยเรียกว่าโครงการ "Drawing Career" เพราะโลกทุกวันนี้ เราไม่ได้แข่งขันที่ผลิตนวัตกรรมสินค้าหรือบริการเท่านั้นแต่แข่งขันตั้งแต่การเฟ้นหาคน บิสซิเนสพาร์ตเนอร์ หรือซัพพลายเออร์ที่ดีที่สุดด้วย ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญทางด้านองค์กรแห่งนวัตกรรม

2. Quality of Organization คนที่มีคุณภาพมาอยู่รวมตัวในองค์กร องค์กรนั้นจะเป็นองค์กรที่มีคุณภาพเป็นองค์กรที่สามารถสร้างนวัตกรรมได้อย่างไม่หยุดยั้ง

3. Quality of Product or Service องค์กรที่มีคุณภาพ จะเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม จะสามารถสร้างนวัตกรรมทางสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ และที่สำคัญการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ให้สามารถ

สร้างสรรค์นวัตกรรมได้นั้น ผู้นำต้องสร้างบรรยากาศขององค์กร ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมนั้นผู้ประกอบการสามารถพัฒนาองค์กรให้มีลักษณะเป็น Innovative Organization หรือองค์กรแห่งนวัตกรรมอย่างแท้จริงนั้นผู้ประกอบการต้องมีความรู้และความเข้าใจคุณลักษณะขององค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovative Organization) ในที่นี้ไม่ได้หมายถึงการมีหน่วยงานทางด้านการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) แต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ต้องเกิดขึ้นจากความร่วมมือของบุคลากรในทุกระดับองค์กร ดังนั้น องค์กรที่จัดว่ามีลักษณะเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมควรประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. ภาวะผู้นำและการมีการกำหนดทิศทาง วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ลักษณะภาวะผู้นำที่จะประสบความสำเร็จในการสร้างนวัตกรรมในองค์กร (Prevalent Leadership) และกลยุทธ์ที่ชัดเจน สามารถพัฒนาองค์กรให้มุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม รวมถึงความมุ่งมั่นและทุ่มเทของผู้บริหาร และเมื่อทิศทางและความมุ่งมั่นของผู้บริหารมีความชัดเจนแล้ว (Bessant and Tidd, 2015) ต้องมีลักษณะโครงสร้างองค์กรที่สามารถกระตุ้น และก่อให้เกิดนวัตกรรมภายในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีโครงสร้างองค์กรที่มีความยืดหยุ่นในระดับที่เหมาะสมที่จะกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมภายในองค์กรได้

2. ผู้บริหารควรมุ่งเน้นและผลักดันให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมภายในองค์กร (Organization Culture) ด้วยการเล็งเห็นคุณค่าของนวัตกรรมเป็นสำคัญ และต้องมีบุคลากรสำคัญที่จะทำหน้าที่ตามบทบาทต่าง ๆ ภายใต้กระบวนการนวัตกรรม ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดตำแหน่งผู้นำการดำเนินโครงการนวัตกรรมและผู้สนับสนุน อีกทั้งบุคลากรภายในองค์กรยังต้องมุ่งเน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีมมากกว่าการมุ่งเน้นส่วนบุคคล ทั้งนี้เนื่องจากนวัตกรรมจะมีโอกาสเกิดขึ้นได้จากการทำงานร่วมกันของบุคคลที่มีพื้นฐานที่หลากหลาย (Cross-functional) ในขณะเดียวกันก็ต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร เนื่องจากการที่บุคลากรจะเป็นผู้ที่สามารถคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ได้บุคลากรเองจะต้องมีความรู้และทักษะที่เหมาะสม

3. การให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (Climate) ที่เอื้อต่อกระบวนการแห่งการสร้างสรรค์โดยที่การตกแต่งและการวางแผนผังสำนักงาน (Layout) แบบเห็นหน้าเห็นตากันและพบปะกัน (Interactive) ถือเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่ช่วยให้บุคลากรมีการสื่อสารพูดคุย สร้างความไว้วางใจและนำเข้าสู่การแลกเปลี่ยนเพื่อการต่อยอดแนวคิดใหม่ๆ

4. ผู้นำต้องสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) อย่างแท้จริง มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านกระบวนการทางความคิดเพื่อก่อให้เกิดสิ่งใหม่ที่แตกต่างและเป็นประโยชน์ขึ้นมา (McKeown, 2008) มีแนวคิดการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่หรือการเปลี่ยนแปลงองค์กรไปสู่สิ่งใหม่ (Organizational Renewal) (Szabo & Csontos, 2016) เพื่อปรับเปลี่ยนคุณลักษณะหรือพฤติกรรมขององค์การ โดยการสร้างนวัตกรรมอย่างมีระบบที่มุ่งเน้นศักยภาพหรือความแตกต่างให้สามารถนำไปต่อยอดหรือสร้างธุรกิจแนวใหม่ได้ (Drucker, 2015) มีความยืดหยุ่นในการบริหารกระจายอำนาจ การทำงานเป็นทีมโดยการเปิดโอกาสให้ทุกคนในองค์กรแสดงความคิดเห็น (Tarichkul & Punthai, 2017) นำความรู้จากศาสตร์

ที่หลากหลายมาต่อยอด เพื่อพัฒนาให้เกิดผลิตภัณฑ์รูปแบบการบริการใหม่ และสามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างสร้างสรรค์ ให้ความสำคัญกับความรู้เพื่อเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการสร้างนวัตกรรม (Ardashkin, Martyushev, & Bezborodov, 2015)

หลักการพื้นฐานขององค์กรแห่งนวัตกรรม

การเปลี่ยนแปลงของบริบทโลกาภิวัตน์ ตั้งแต่ต้นศตวรรษที่ 21 ส่งผลกระทบต่อองค์กรในมิติต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกของสังคมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรต่าง ๆ พยายามที่จะแสวงหาแนวคิด วิธีการ และกระบวนการต่าง ๆ มาพัฒนาปรับปรุงองค์กรเพื่อความอยู่รอด ความเจริญเติบโตผ่านกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกรรมขององค์กรมาบริหารจัดการอย่างเป็นระบบผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันของบุคลากรในองค์กร และขยายไปสู่องค์กรในภาพรวมเพื่อทำให้เกิดความยั่งยืน (Jankalová, 2014) โดยแนวทางในการพัฒนาให้ประสบความสำเร็จจะต้องสอดคล้องกับการบริหารขององค์กรและมีการเชื่อมโยงบุคลากรภายในองค์กรเข้ากับความรู้ ประกอบกับการมีผู้นำองค์กรที่มีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนกล้าเปิดรับความเปลี่ยนแปลง (transformation) ส่งเสริมสภาพแวดล้อมให้เกิดแนวความคิดใหม่ สามารถขับเคลื่อนองค์การให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยไม่จำกัดขอบเขตการเรียนรู้พร้อมท้าทายและทดลองสิ่งใหม่อยู่เสมอ (Singsuri,Tochaiwat, & Naksuksakul, 2018) ทำให้ทั้งองค์กรกลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ใช้ความรู้ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เพื่อเพิ่มศักยภาพเชิงการแข่งขัน และยกระดับองค์กรธุรกิจสู่สากล ดังนั้น การสร้างองค์กรแห่งนวัตกรรมนั้นจะต้องอาศัยหลักการและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ผสมผสานกันเพื่อผลักดันให้เกิดองค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovative Organization) เพื่อตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้า

สำหรับหลักการพื้นฐานขององค์กรแห่งนวัตกรรม คือ ต้องเกิดขึ้นจากความร่วมมือของบุคลากรในทุกระดับ องค์กรที่จัดว่ามีหลักการพื้นฐานเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ประกอบด้วย 12 องค์ประกอบ (Holder and Matter, 2008) ดังต่อไปนี้

1. วิสัยทัศน์ขององค์กร (Organizational Visioning) การมุ่งเน้นสิ่งแวดล้อมและความสัมพันธ์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรนวัตกรรมที่จะกำหนดทิศทางในอนาคตที่มีพื้นฐานมาจากความเป็นจริงในปัจจุบัน ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเรียนรู้ การจัดการความรู้ และการสร้างนวัตกรรมในองค์การ (Akay & Demirel, 2018) องค์กรนวัตกรรม มุ่งไปสู่ตลาดโลกและการมองหาโอกาสใหม่ ๆ ที่ไม่มีคู่แข่ง เป้าหมายทางการเงินระยะยาว ผู้บริหารระดับสูงจะต้องสื่อสารและมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน เพื่อแสดงให้เห็นความมุ่งเน้นการสนับสนุนนวัตกรรม เช่น การสนับสนุนทางด้านทรัพยากร และ การมีวัฒนธรรมที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรม

2. โครงสร้างองค์กร (Organization Structure) องค์กรนวัตกรรมควรมีหน่วยงานหรือฝ่ายงานที่เป็นศูนย์กลางการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม มีโครงสร้างองค์กรที่มีความยืดหยุ่นในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม โดยมีกฎระเบียบภายในที่ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม มีโครงสร้างแบบการกระจายอำนาจ (Nasurdin & Fadzil, 2003) มีการจัดตั้งหน่วยธุรกิจเชิงกลยุทธ์ที่สามารถบริหารจัดการด้วยตนเอง ลักษณะการทำงานเป็น

ทีมงานอิสระในการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยสมาชิกของทีมงานจะประกอบไปด้วย บุคลากรที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความหลากหลายทางด้านความคิด ทักษะ และความรู้ เช่น ทีมข้ามสายงาน ทีมงานเฉพาะกิจและทีมสหวิชาชีพ

3. วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมและบรรยากาศการทำงาน (Culture, Value and Work Climate) องค์กรนวัตกรรมควรมีวัฒนธรรมและค่านิยมร่วมที่ส่งเสริมและสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ ด้านนวัตกรรมขององค์กร วัฒนธรรมจะต้องมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับนวัตกรรมและพนักงานที่มีความสำคัญ ในการสร้างองค์กรนวัตกรรมต้องมีวัฒนธรรมที่เป็นแนวทางและความเชื่อในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องสนับสนุนการทำงานเป็นทีม ส่งเสริมให้มีการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทำให้เกิดการแบ่งปันข้อมูล ประสบการณ์ ที่ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้นำทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะรักษาความสมดุลระหว่างพฤติกรรมของแต่ละสมาชิกในทีมงานให้ทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น (Pimenta, da Silva, & Tate, 2014) และทำให้สมาชิกรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ดังนั้นจึงต้องมีวัฒนธรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานรับรู้และมีส่วนร่วมรับผิดชอบในเป้าหมายด้านนวัตกรรมขององค์กร มีค่านิยมที่ส่งเสริมให้พนักงานกล้าคิดและกล้าเสี่ยง ในขณะเดียวกันก็ต้องมีบรรยากาศในการทำงานสภาพสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยทำให้พนักงานรู้สึกปลอดภัย (Personal Security) มีพนักงานรู้สึกมีอิสระในการเรียนรู้ ค้นคว้าวิจัยทดลอง ส่งเสริมความคิด สร้างสรรค์และการแลกเปลี่ยนการคิด วัฒนธรรมองค์กรนวัตกรรมจะต้องมุ่งไปสู่เป้าหมายในการทำงานขององค์กรวัฒนธรรมจะต้องสนับสนุนให้เกิดความคิดใหม่ ๆ ทำให้รู้สึกว่าสนุกในการทำงาน ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างแรงจูงใจพนักงานในองค์กรให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหาและการสร้างนวัตกรรมที่ใช้ร่วมกัน (Arrigo, 2012)

4. ระบบข้อมูลข่าวสาร (Information System) ผู้บริหารระดับสูงจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของระบบข้อมูลข่าวสาร รูปแบบการสื่อสารที่ครอบคลุม โดยต้องมีทิศทางและช่องทางในการสื่อสารที่หลากหลายระหว่างภายในและภายนอกองค์การ ทั้งแนวดิ่งและแนวราบ (Chuttiwong and Gerdsri, 2011) ควรจะต้องมีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ซึ่งระบบข้อมูลข่าวสารที่ดีจะต้องไม่จำกัดการเข้าถึงข้อมูลของพนักงานและส่งเสริมให้มีเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ซึ่งจะช่วยในการได้มาซึ่งข้อมูล (Collection) และการเผยแพร่ (Dissemination) องค์กรควรหาช่องทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลให้กับพนักงานในองค์กร เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ผู้ช่วยในการระดมสมอง (Computer Assisted Brainstorming) ระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert system) (Symon and Cassell, 2012)

5. การจูงใจและการฝึกอบรมพนักงานให้สร้างสรรค์นวัตกรรม (Motivation and Continuing) ความรู้และทักษะมีความสำคัญต่อการสร้างนวัตกรรม การฝึกอบรมโดยการส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมโดยการทดลองทำในสิ่งใหม่ มีระบบงานที่สนับสนุน การจัดระบบงานและกระบวนการทำงานให้เกิดความคิดใหม่ๆ และมีแรงจูงใจในการสร้างนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพ (ไมตรี อินเตรียะ, 2561) เช่น สร้างแรงจูงใจที่เน้นการยอมรับทางสังคม การประเมินผลที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรม กระตุ้นธรรมชาติของพนักงานให้มีพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรม และสร้างระบบการให้รางวัลและการจดจำ (Paisanpanichkul, 2017)

6. การพัฒนาพลังงานในทรัพยากรมนุษย์ (Human Energy Development) การพัฒนาพลังงานทรัพยากรมนุษย์จะเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อผลักดันให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกัน (Krajewski, Malhotra, & Ritzman, 2018) ซึ่งการพัฒนาพลังงานทรัพยากรมนุษย์จะเน้นการพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยี และการสนับสนุนให้มีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลที่มีความแตกต่างในด้านองค์กรวัฒนธรรมวิชาชีพ (Chaffey, & Smith, 2008)

7. องค์กรและธรรมาภิบาล (Organization and Good Governance) โครงสร้างองค์กรควรมีความยืดหยุด โดยผ่านการกระจายอำนาจและการสื่อสาร (Wichitchanya, Durongwatana, & Vadhanasindhu, 2012) โดยจะต้องมีรูปแบบการทำงานที่เป็นอิสระและมีการทำงานแบบทีมที่มีความหลากหลาย (Multifunctional) ซึ่งเป็นโครงสร้างที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนให้เกิดการสร้างนวัตกรรมภายในองค์กร

8. การประเมินผลการทำงาน (Performance Appraisal) จะต้องมีการประเมินผลการทำงานที่เชื่อมโยงกับความสำเร็จของพันธกิจ และงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างนวัตกรรมโดยเน้นการประเมินเพื่อการพัฒนา ให้พนักงานได้มีการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของตน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะได้รับประโยชน์จากความสำเร็จขององค์กร (Adams, Bessant and Phelps, 2006)

9. ผู้บริหารและการจัดการ (Leadership and Management) ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดกลยุทธ์ใหม่แก่พนักงานในองค์กร จะต้องมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน มองหาและค้นหาความคิดใหม่ของพนักงานแล้วช่วยสนับสนุนพนักงานให้สร้างสรรค์ความคิดใหม่อยู่เสมอ ผู้บริหารควรมีความรู้ ความเข้าใจการบริหารกระบวนการนวัตกรรม มีความสามารถในการจัดการบุคลากร มีบทบาทเป็นผู้นำเชิงกลยุทธ์ และมีภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อสร้างความชัดเจนเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง มีความสามารถในสร้างแรงจูงใจ สอนงาน (Coaching) ให้คำปรึกษาด้านนวัตกรรมและให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์แก่พนักงาน ผู้บริหารจะต้องมีความกล้าเสี่ยง อดทน และยอมรับกับความผิดพลาดหรือล้มเหลวที่จะเกิดขึ้นจากการสร้างนวัตกรรมและที่สำคัญผู้บริหารจะต้องสร้างสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริม ขจัดอุปสรรคขัดขวางความคิดสร้างสรรค์ (Akay & Demirel, 2018)

10. ทรัพยากร (Resource) องค์กรจะต้องจัดสรรและสนับสนุนทรัพยากรเพื่อส่งเสริมนวัตกรรม คือ มีการลงทุนสำหรับการพัฒนาการศึกษา การฝึกอบรมและการนำความคิดใหม่ไปปฏิบัติ มีการจัดตั้งกองทุนในการสนับสนุนความคิด หรือโครงการนวัตกรรมที่พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึง มีการให้เวลากับพนักงานในการสร้างความคิดใหม่และนวัตกรรม มีเทคโนโลยีและเครื่องมือที่ทันสมัยสำหรับการศึกษา และการสร้างสรรค์นวัตกรรม จัดให้มีห้องสมุดสำหรับค้นคว้าและจุดประกายความคิดสร้างสรรค์ทางนวัตกรรม (Bennis and Nanus, 1985; Ahmed, 1998; Beason, 2000; Greenberg and Baron, 2002; Chesbrough, 2010)

11. บุคลากร (People) บุคลากรในองค์กรนวัตกรรมจะต้องมีพฤติกรรมหรือการกระทำที่สอดคล้อง (Alignment) กับวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ และเป้าหมายนวัตกรรมขององค์กร คือ มีทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการทำงาน มีความเป็นผู้ประกอบการ มีทักษะในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสามารถในการสะท้อนความคิด มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

(Bateman and Snell, 2014) มุ่งเน้นผลงาน มุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จ มีความสนใจที่หลากหลาย มีความสามารถในคิดวิเคราะห์ มีทักษะในการทำงานเป็นทีม เปิดกว้างและยอมรับความแตกต่างทางความคิด มีทักษะในการสื่อสาร กระตือรือร้นและชอบการเรียนรู้ เป็นนักแก้ไขปัญหา กล้าคิด กล้าเสี่ยง และไม่กลัวความผิดพลาด หรือ ล้มเหลว (Bennis and Nanus, 1985; Ahmed, 1998; Beason, 2000; Viitanen and Konu, 2009; Chesbrough, 2010)

12. การให้รางวัลและการยอมรับ (Reward and Recognition) การให้รางวัลแก่ผู้มีส่วนร่วมในสร้างนวัตกรรมที่สอดคล้องกับระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน มีการตั้งเป้าหมายและหลักเกณฑ์ในการตัดสินไว้อย่างชัดเจนและยุติธรรม มีรูปแบบของการให้รางวัลที่มีความหลากหลายทั้งรางวัลที่เป็นตัวเงิน สิ่งจูงใจทางอาชีพ รางวัลทางสังคม รางวัลภายใน และการเลื่อนขั้นตำแหน่ง ควรมุ่งเน้นกับการให้รางวัลที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น การให้การยกย่องสรรเสริญ การบันทึกชื่อและผลงานไว้ในสิ่งพิมพ์และหอเกียรติยศ การให้จดหมายชมเชยจากผู้บริหารระดับสูง โอกาสในการฝึกอบรม และการศึกษาต่อ ความยืดหยุ่นด้านเวลาและอิสระในการทำงานที่สนใจ (Shales, 1991; Muhlemeyer, 1992; Ahmed, 1998; Agsornintara, et al. 2003; De Jong & Den Hartog, 2007; Sun & Chen, 2008; Bateman & Snell, 2014)

หลักการพื้นฐานของการสร้างองค์กรแห่งนวัตกรรมสรุปได้ว่า การสร้างองค์กรแห่งนวัตกรรมเป็นแนวคิดพื้นฐานในการบริหารจัดการองค์กรแนวใหม่ ในการปรับเปลี่ยนคุณลักษณะขององค์กร หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมขององค์กร เพื่อสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงบริบทโลกาภิวัตน์ ส่งผลกระทบต่อองค์กรในมิติต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกของสังคมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรต่าง ๆ จึงพยายามที่จะแสวงหาแนวคิด วิธีการ และกระบวนการต่าง ๆ มาบริหารจัดการอย่างเป็นระบบผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันของบุคลากรในองค์กร และขยายไปสู่องค์กรในภาพรวม ทำให้กลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และใช้ความรู้ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมองค์กรทั่วทั้งองค์กร ด้วยการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพเชิงการแข่งขัน และหรือยกระดับองค์กรหรือธุรกิจสู่สากล ทำให้องค์กรก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

ความสำคัญขององค์กรแห่งนวัตกรรมในการแข่งขันยุคใหม่

ในปัจจุบันองค์กรแห่งนวัตกรรมมีความสำคัญมากผู้บริหารองค์กร พยายามปรับองค์กรของตน ให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมโดยใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ในปัจจุบันแม้ว่าจะมีผู้กล่าวถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ แต่ก็ยังไม่มีข้อสรุปที่แน่ชัดถึงปัจจัยและลำดับความสำคัญที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม (นรวัฒน์ ชุติวงศ์, 2554) การสร้างองค์กรแห่งนวัตกรรมนับว่ามีความสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจและการสร้างให้องค์กรเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน เนื่องจากถ้าองค์กรไม่สามารถพัฒนาและเปลี่ยนแปลงตนเองด้วยสิ่งใหม่ ๆ แล้วย่อมเป็นการยากที่จะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้ในระยะยาว โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากความสำเร็จขององค์กรที่เป็นผู้นำด้านตลาดนั้นมักเกิดขึ้นจากการนำเสนอรูปแบบนวัตกรรมไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นนวัตกรรมทางด้านสินค้า ด้านกระบวนการทำงาน ด้านการให้บริการ ด้านการจัดการ หรือด้าน

การตลาด ดังนั้นความสำคัญของนวัตกรรมที่มีต่อองค์กรธุรกิจในยุคปัจจุบันสามารถแบ่งออกได้ตามรายละเอียดต่อไปนี้ (ศศิประภา ชัยประสิทธิ์, 2553)

1. สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันนวัตกรรมไม่เพียงแต่จะนำมาซึ่งความเหนือกว่าและแตกต่างในด้านของผลิตภัณฑ์และการบริการด้วยรูปแบบใหม่ ๆ เท่านั้น แต่ยังจะเป็นการสร้างตำแหน่งทางการตลาดที่แข็งแกร่งให้เกิดขึ้น อีกทั้งยังจะเป็นการสร้างการดำเนินธุรกิจแบบใหม่ ๆ ที่เต็มไปด้วยการสร้างมูลค่าเพิ่มให้เกิดขึ้นเพื่อทดแทนรูปแบบการดำเนินธุรกิจแบบเดิม ๆ ที่มักจะเน้นทางด้านการผูกขาดในด้านนโยบายราคาของผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอสู่ตลาด

2. เพิ่มประสิทธิภาพของบริษัทโดยการปรับปรุงและเสนอทางเลือกเพิ่มเติมให้กับลูกค้า อีกทั้งยังเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการสร้างการรับรู้ให้เกิดขึ้นกับผู้บริโภคอันเนื่องมาจากการนำเสนอถึงความเป็นผู้นำหรือผู้บุกเบิกในการนำเสนอรูปแบบธุรกิจและผลิตภัณฑ์เข้าสู่ตลาดเป็นรายแรก จะช่วยให้เกิดการเข้าถึงผู้บริโภคได้สะดวก ง่ายดายและรวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถกำหนดราคาในระดับสูงได้อีกด้วย

3. การเจริญเติบโตของเศรษฐกิจสมัยใหม่โดยภาพรวม ประโยชน์ที่เกิดจากพัฒนาให้เกิดองค์กรแห่งนวัตกรรมยังสามารถนำไปใช้เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้อย่างยั่งยืน อันเนื่องมาจากอัตราการเพิ่มคุณค่าในรูปแบบธุรกิจและตัวผลิตภัณฑ์ ได้กลายมาเป็นอีกหนึ่งตัวชี้วัดของความได้เปรียบทางการแข่งขันระดับองค์กรและระดับประเทศในเวทีการค้าโลก ดังจะเห็นได้จากการรายงานประจำปีที่แสดงให้เห็นถึงความได้เปรียบทางการแข่งขันของระดับภูมิภาคและในระดับประเทศ หรือที่เรียกว่า The Global Competitiveness ของ World Economic Forum (WEF) หรือ World Competitiveness Yearbook (WCY) ของ International Institute for Management Development ที่นำปัจจัยทางด้าน “ระดับนวัตกรรม” มาเป็นดัชนีชี้วัดความเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ รวมถึงความได้เปรียบทางการแข่งของประเทศในเวทีการค้าโลก

ความสำคัญขององค์กรแห่งนวัตกรรมในการแข่งขันยุคใหม่ ทั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า องค์กรแห่งนวัตกรรมนับว่ามีความสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจและการสร้างให้องค์กรเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในยุคปัจจุบัน โดยการพัฒนาปรับเปลี่ยนคุณลักษณะขององค์กร หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมองค์กรเป็นสิ่งที่ไม่เคยปรับเปลี่ยนมาก่อน เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าของบริบทโลกาภิวัตน์ที่มีความรู้และนวัตกรรมเป็นปัจจัยหลักในการเพิ่มคุณค่า พัฒนา ผลิตสินค้า และบริการที่ดีมีคุณภาพ (อัจฉรา จันทร์ฉาย, 2553) ถ้าองค์กรไม่สามารถพัฒนาและเปลี่ยนแปลงตนเองด้วยสิ่งใหม่ ๆ แล้ว ย่อมเป็นการยากที่จะทำให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้ในระยะยาว เพราะการดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบันมีความรุนแรงทางการแข่งขัน อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางระบบการค้าเข้าสู่ความเป็นเสรี และตลาดทั่วโลกเปิดกว้างถึงกันแบบไร้พรมแดน และสังคมมีลักษณะไร้ขอบเขต (Borderless) จาก สาเหตุการเข้าสู่ยุคแห่งโลกาภิวัตน์ (Globalization) มากยิ่งขึ้นนั้น การเป็น “องค์กรแห่งนวัตกรรมในการแข่งขันยุคใหม่” ด้วยการนำทักษะ ความรู้ และความคิด สร้างสรรค์มาประยุกต์ใช้ ถือเป็นเครื่องมือสำคัญของการบริหารจัดการกับการเปลี่ยนแปลงทางระบบเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมทางธุรกิจดังกล่าว โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ให้กับองค์กร

ผลิตภัณฑ์ รวมถึงทางด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการผลิต เพื่อยกระดับศักยภาพให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันทั้งในตลาดระดับประเทศและระดับโลก

แนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งนวัตกรรม

องค์กรนวัตกรรมมีประวัติความเป็นมาที่ยาวนานและมีเป้าหมายที่แตกต่างกัน แต่เป้าหมายหลักก็คือเพื่อการแข่งขันระหว่างองค์กรและการสร้างความแตกต่างทางด้านกลยุทธ์ที่ใช้ในการแข่งขัน องค์กรนวัตกรรมประกอบไปด้วยกระบวนการที่ครอบคลุมทุกส่วนขององค์กร ซึ่งเริ่มจากหนึ่งความคิด (Idea) นำไปสู่การออกแบบและการลงมือปฏิบัติในสายการผลิตโรงงาน บรรยากาศการทำงาน พันธกิจ (Mission) เพื่อให้ได้มาซึ่งนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และการบริการที่เพิ่มคุณค่าให้กับองค์กร ลูกค้า พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Merx and others, 2005) การที่ผู้ประกอบการจะสามารถพัฒนาองค์กรให้มีลักษณะเป็น Innovative Organization หรือองค์กรแห่งนวัตกรรมอย่างแท้จริงนั้น ผู้ประกอบการต้องมีความรู้และความเข้าใจคุณลักษณะขององค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovative Organization) ผ่านกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกรรมขององค์กรมาบริหารจัดการอย่างเป็นระบบผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันของบุคลากรในองค์กร และขยายไปสู่องค์กรในภาพรวม ทำให้ทั้งองค์กรกลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) และใช้ความรู้ในการปรับเปลี่ยน พฤติกรรมองค์กรทั่วทั้งองค์กร (กีรติ ยศยิ่งยง, 2552) ด้วยการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพเชิงการแข่งขัน หรือยกระดับองค์กรหรือธุรกิจสู่สากล ทำให้องค์กรก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม อีกทั้งต้อง ทำความเข้าใจว่าคำว่า “องค์กรแห่งนวัตกรรมในการแข่งขันยุคใหม่” ในที่นี้ไม่ได้หมายถึงการมีหน่วยงานทางด้านการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) แต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น (Marquardt and Reynolds, 1994) แต่ต้องเกิดขึ้นจากความร่วมมือของบุคลากรในทุกระดับองค์กร ผู้เขียนเห็นว่าทุกหน่วยงาน ทุกองค์กรสามารถนำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ได้เป็นการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการแข่งขันยุคใหม่ และการแข่งขันมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้นำองค์กรทุกระดับจะต้องรู้เท่าทันกระแสการเปลี่ยนแปลง เร่งพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพในทุกด้านในการบริหารจัดการไปสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ทั้งนี้ผู้เขียนจึงขอเสนอแนวทาง 11 ประการ ที่องค์กรสามารถพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการแข่งขันยุคใหม่ มีดังนี้ 1. โครงสร้างที่เหมาะสม (Appropriate Structure) มีโครงสร้างแบบองค์รวม (Holistic Structure) มีความคล่องตัว หน้าที่ความรับผิดชอบมีความยืดหยุ่น 2. วัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร (Corporate Learning Culture) มีบรรยากาศที่ส่งเสริมการทดลองทำสิ่งใหม่ ๆ เปิดโอกาสให้คนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายให้โอกาสในการพัฒนาตนเองแก่ทุกคนในองค์กร 3. การเพิ่มอำนาจและความรับผิดชอบในงาน (Empowerment) เปิดโอกาสให้พนักงานมี ความสามารถในการเรียนรู้ มีอิสระในการตัดสินใจแก้ปัญหาของตนเองกระจายความรับผิดชอบ 4. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Environment Scanning) คาดคะเนการเปลี่ยนแปลงที่อาจมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมขององค์กรและปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น 5. การสร้างและถ่ายโอนความรู้ (Knowledge Creation and Transfer) ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการสร้างนวัตกรรมองค์ความรู้ใหม่ ๆ มีการ

ติดต่อสื่อสารเทคโนโลยีต่าง ๆ จากทุกหน่วยงานภายในองค์กร 6. เทคโนโลยีการเรียนรู้ (Learning Technology) เป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ เหมาะสมเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานและในกระบวนการเรียนรู้อย่างทั่วถึง 7. การมุ่งเน้นคุณภาพ (Quality) องค์กรให้ความสำคัญกับการบริหารเชิงคุณภาพ โดยรวมเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 8. กลยุทธ์ (Strategy) เป็นการใช้กลยุทธ์การเรียนรู้และการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ (Action learning) ควบคู่ไปกับการทำงาน โดยผู้บริหารเป็นผู้ให้การสนับสนุนมากกว่าจะเป็นผู้กำหนดแนวทางปฏิบัติ 9. บรรยากาศที่สนับสนุน (Supportive Atmosphere) เป็นบรรยากาศที่สนับสนุนจุดมุ่งหมายของการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน 10. การทำงานเป็นทีมและแบบเครือข่าย (Teamwork Networking) เป็นสิ่งที่องค์กร ตระหนักถึงความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมและเครือข่าย 11. วิสัยทัศน์ (Vision) เป็นความคิดเห็นร่วมกัน (Shared Vision) ของคนในองค์กรเพื่อสนับสนุนสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตซึ่งรวมถึงพันธกิจอันจะเป็นแรงผลักดันให้การปฏิบัติงานมุ่งสู่เป้าหมาย

ดังนั้นจากแนวทางข้างต้นจะเห็นได้ว่าเป็นการบูรณาการด้านบุคลากร ร่วมกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร ซึ่งหากหน่วยงาน องค์กรให้ความสำคัญ สามารถจัดทำแผนพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องและมีทิศทางหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ ก็สามารถเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมได้

บทสรุป

การพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในการแข่งขันยุคใหม่ สรุปได้ว่า องค์กรแห่งนวัตกรรม คือ องค์กรที่มีการสนับสนุนบุคลากรในทุกระดับให้ได้ใช้พลังความคิดสร้างสรรค์ในการคิดค้นและสร้างนวัตกรรมในองค์กร ซึ่งไม่จำกัดเพียงนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และบริการ (Schumpeter, 2003) แต่เป็นองค์กรที่มุ่งสนใจต่อการค้นหาแนวความคิดใหม่ ๆ ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจและการสร้างให้องค์กรเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในยุคปัจจุบันภายใต้กระบวนการจัดการทรัพยากรในองค์กรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพและมีศักยภาพเพียงพอ พร้อมที่จะเผชิญความเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการนำความคิดใหม่ ๆ มาสู่การปฏิบัติเพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงรูปแบบของลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ให้มีคุณภาพ จนสามารถนำไปสู่บริการผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการในการทำงานรูปแบบใหม่ ๆ ที่จะลดต้นทุน เพิ่มผลกำไรและสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขันให้กับองค์กร (จุฑาธิป อินทรเรืองศรี, 2549) ด้วยการนำความรู้ต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกรรมขององค์กรมาบริหารจัดการอย่างเป็นระบบผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันของบุคลากรในองค์กร และ ขยายไปสู่องค์กรในภาพรวม ทำให้กลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และใช้ความรู้ในการปรับเปลี่ยน พฤติกรรมองค์กรทั่วทั้งองค์กร ด้วยการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพเชิงการแข่งขัน และหรือยกระดับองค์กรหรือธุรกิจสู่สากล ทำให้องค์กรก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ซึ่งปัจจัยหลักของการเกิดนวัตกรรม ประกอบด้วย เทคโนโลยีและความต้องการของผู้บริโภค (Capon et al, 1992; Ettlit and Reza, 1992; Gopalakrishnan and Damanpour, 1997) นวัตกรรมจึงเกิดจากการผลักดัน 3 ลักษณะ คือ เทคโนโลยี ความต้องการ ของผู้บริโภค และการผสมผสานกันของเทคโนโลยีและความต้องการของผู้บริโภค (บุญอนันต์ พินัยทรัพย์, 2555) การพัฒนา

องค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม เป็นการใช้นวัตกรรมทางการบริหาร ซึ่งเป็นเรื่องของการคิดค้นและการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการ ตลอดจนกระบวนการจัดการองค์กรใหม่ที่ส่งผล ให้ระบบการทำงาน การผลิต การออกแบบผลิตภัณฑ์ และการให้บริการขององค์กรมีประสิทธิภาพ เพิ่มมากขึ้น ลักษณะของนวัตกรรมทางการบริหารมีความสัมพันธ์โดยตรงกับนโยบาย โครงสร้าง องค์กร ระบบ รูปแบบและกระบวนการจัดการในองค์กร (Gopalakrishnan & Damanpour, 1997; Cooper, 1998)

บรรณานุกรม

กีรติ ยศยิ่งยง. (2552). *องค์กรแห่งนวัตกรรม: แนวคิดและกระบวนการ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

แคทซ์ราล์ฟ. (2549). *การบริหารจัดการนวัตกรรม* [Managing Creativity and Innovation] (ณัฐยา สินตระการผล, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: เอกซ์เปอร์เน็ท.

ควรหาเวช, บ. (2543). *นวัตกรรมการศึกษา*. กรุงเทพฯ, อาร์เอส ปริ้นท์ติ้ง.

จาตุรน ชุติธรพงษ์. (2553). *การจัดการความรู้เพื่อสร้างสรรค์ นวัตกรรมของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพของ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

จิรประภา อัครบวร จารุวรรณ ยอดระฆัง และ อนุชาติ เจริญวงศ์มิตร. (2552). *การจัดการความรู้* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

จุฑาธิป อินทรเรืองศรี. (2549). *การศึกษาตัวชี้วัดความเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์*. (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เฉลิมพงศ์ มีสมนัย. (2556). “การสร้างนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการฝึกอบรม: Innovation Creation for Human Resource Development by Training”. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยเจ้าพระยา, 1*(1), 116-134.

ชัชวาลย์ วงษ์ประเสริฐ. (2548). *การจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจ.* กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท.

นรวัฒน์ ชุติวงศ์. (2554). การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*, *34*(130), 47-58.

บุญอนันต์ พินัยทรัพย์. (2555). *แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงการจัดการองค์การและบทบาทบุคลากรในองค์การของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2570 (ค.ศ. 2027).* กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มตรี อินเตรียะ. (2560). ทุนทางสังคม. *นาคบุตรปริทรรศน์, 9*(2), 14-25.

ศศิประภา ชัยประสิทธิ์. (2552). “องคกรแหงนวัตกรรม” ทางเลือกของผู้ประกอบการยุคใหม. *วารสารนักบริหาร, 30*(2), 60-63.

วีรวุธ มาฆะศิรานนท์. (2543). *การบริหารภูมิปัญญา (Knowledge Management).* กรุงเทพ: สำนักพิมพ์ ธีระป้อมวรรณกรรม.

วิจารณ์ พานิช. (2551). *การจัดการความรู้: ฉบับนักปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.

วุฒิพงษ์ ภักดีเหลา. (2554). *การศึกษาคุณลักษณะขององค์การนวัตกรรม: กรณีศึกษาองค์การที่ได้รับรางวัลนวัตกรรม*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตย์). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สการ์ซินสกี้ ปีเตอร์และกิ๊บสัน โรแวน. (2553). *การสร้างนวัตกรรมให้เป็น Core Competency* [Innovation to the Core] (ณัฐยา สินตระการผล, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: เอกซ์เปอร์เน็ท.

สมจินตนา คุ้มภัย. (2553). *การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ: กรณีศึกษารัฐวิสาหกิจในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์. (2553). *การจัดการความรู้กับนวัตกรรม*. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช). (2545). *สถานภาพเชิงเปรียบเทียบของ ระบบการพัฒนานวัตกรรมโลก*. สืบค้นจาก https://www.nstda.or.th.

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2565). *นวัตกรรม : กุญแจสู่ความสำเร็จของประเทศไทยในศตวรรษที่ 21 (สวทช)*. สืบค้นจาก https://www.nstda.or.th.

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2550). *นโยบายวัฒนธรรม: การศึกษาขีดความสามารถด้านนวัตกรรมของประเทศไทยประจำปี2550*. สืบค้นจาก http://www.nia.or.th.

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ พักตร์ผจง วัฒนสนธิ์ อัจฉรา จันทร์ฉายและประกอบ คุปรัตน์. (2553). “นวัตกรรม: ความหมาย ประเภทและความสำคัญต่อการเป็นผู้ประกอบการ”. *วารสารบริหารธุรกิจ*, *33*(128).

อัจฉรา จันทร์ฉาย. (2553). “นวัตกรรม: ความหมาย ประเภท และความสำคัญต่อการเป็นผู้ประกอบการ” . *วารสารบริหารธุรกิจ, 33*(128).

Akay,E., & Demirel, A. G. (2018).Transformational leadership and innovation: An empirical study of direct and indirect effects in HR consulting companies. *International Journal of Business and Management, 13*(1), 131-142.

An Australian Government Initiative. (2007). *The Australian Government’s Innovation* Report. [Electronic Version]. Commonwealth of Australia.

Avlonitis G. J., Kouremenos, A., & Tzokas, N. (1994). Assessing the innovativeness of organizations and its antecedents: Project Investran. *European Journal of Marketing*, *28*(1), 5-28.

Baker,W.E., & SinkulaJ. M. (1999). The synergistic effect of market orientation and learning orientation on organizational performance. *Journal of the Academy of Marketing Science*, *27*(4), 411-427.

Barney, J. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17, 99-120.

Bessant,J and Tidd,J. (2015). *Innovation and Entrepreneurship* (3rd Edition). ISBN: 978-1-118-99309-5 May 2015

Calantone,R. J., Cavusgil,S.T., & Zhao,Y. (2002). Learning orientation, firm innovation, and firm performance. *Industrial Marketing Management*, *31*(6), 515-524.

Chuang, S. H. (2004). *A resource-Based perspective on knowledge management capability and competitive advantage: an empirical investigation*. Expert Systems with Applications, 27, 459-465.

Dessler, G. (2003). *Transition to Effective Management with INSEAD Executive Education*. New York : McMillan.

Department of Innovation Industry, Science and Research. (2011). *Australian Innovation System Report 2011*. Retrieved from http://www.innovation.gov.au

Gibbons,A. (1997). *Innovation and the Developing System of Knowledge Production*. University of Sussex.

Hambrey, J., & Lin, C. K. (2012). *Shrimp Culture In Thailand*. Retrieved from http://aquafind.com/articles/shmcul.php

Hansen, M.T., Nohria, N. & Tierney, T. (1999). What's your strategy for managing knowledge?. *Harvard business review*. March-April, 106-116.

Kim, J. Y., Wong, V. & Eng, T. Y. (2005). Product variety strategy for improving new product development proficiencies. Tec novation*, 2005*(25), 1001-1015. doi: 10.1016/j.technovation.2004.02.011

McKeown, M. (2008). *The Truth About Innovation*. London, Prentice Hall.

OECD. (2005). *Measuring Globalizations: OECD Economic Globalizations Indicators*. Retrieved from https://www.oecd.org.

Pongphankae, D. and Chantuk, T. (2017). The Development of Hotel Operating System by Creative Innovation to Promote Health Tourism in the Future. *Dusit Thani College Journal*. 12(1). 374-387.

Paris. Landy, P. (2006). *"An Innovation Discipline Model."* Retrieved from http://www.bpminstitute.org/articles/article/article/an-innovation-discipline-model.html.

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

The Factors Affecting the Stock Price Index of Transport and Logistics in The Stock Exchange of Thailand

ลลิดา อ่ำเอื้อ[1] ไอยกาญจน์ สิลาฐาปนสกุล[2] อติพร ภู่เมือง[3]
ปรมินทร์ โฆษิตกุลพร[4] และอธิพันธ์ วรรณสุริยะ[5]
Lalida Amuah[1] Iyakarn Silathapanasakul[2] Atiporn Phoomuang[3]
Paramin Khositkulporn[4] and Atipan Vansuriya[5]
สาขาวิชาการเงิน ภาควิชาการบัญชีและการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
E-mail: atipan.v@mail.rmutk.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ประกอบด้วย ดัชนีผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ราคาน้ำมันดีเซลในประเทศ อัตราแลกเปลี่ยนค่าเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา และดัชนีราคาสินค้าเข้า - ออกเปรียบเทียบ ใช้ข้อมูลทุติยภูมิรายเดือนตั้งแต่เดือนมกราคม ปี 2559 ถึงเดือนกรกฎาคม ปี 2564 รวมทั้งสิ้น 67 เดือน วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ด้วยสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการศึกษาพบว่า ดัชนีผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ อัตราแลกเปลี่ยนค่าเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา และดัชนีราคาสินค้าเข้า - ออกเปรียบเทียบ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ราคาน้ำมันดีเซลในประเทศไม่มีผลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

คำสำคัญ: ดัชนีราคาหลักทรัพย์ หมวดขนส่งและโลจิสติกส์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Abstract

The objective of this research was to analyze the factors affecting the stock price index of transport and logistics on The Stock Exchange of Thailand. The factors included the Purchasing Managers Index, *domestic diesel prices,* Thailand exchange rate against the US dollar and import-export price comparative index. Using secondary data during January, 2016 to July, 2021 totally 67 months. Factors affecting the stock price index were analyzed by using multiple regression equations. The results of the study found that Purchasing Manager Index, Thailand exchange rate against the US dollar and import-export price comparative index. It has a statistically significant inverse correlation with the transport and logistics price

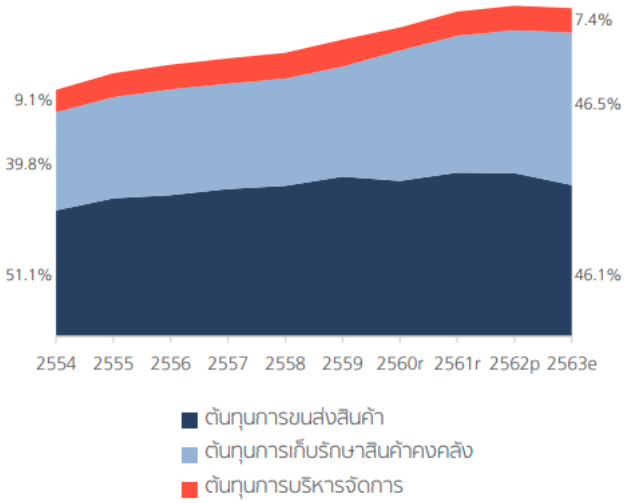
index. While *domestic diesel prices* has no effect on the transport and logistics stock price index in the Stock Exchange of Thailand.

Keywords: Stock price index, transport and logistics sector, Stock Exchange of Thailand

บทนำ

การขนส่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตของมนุษย์และการดำเนินธุรกิจ เนื่องจากเป็นธุรกิจที่อำนวยความสะดวกในการส่งสินค้าจากผู้ส่งไปยังผู้รับ จากการประเมินภาพรวมของตลาดธุรกิจขนส่งพัสดุ (Parcel delivery) ของ Euromonitor ซึ่งเป็นบริษัทวิจัยการตลาดระดับโลก พบว่ามีการเติบโตอย่างต่อเนื่องในช่วงปี 2560-2562 โดยขยายตัวได้เฉลี่ย 40% ต่อปี สอดคล้องกับตลาด ecommerce ของไทยที่เติบโตเฉลี่ย 18% ต่อปี ส่วนใหญ่เป็นผลมาจากพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไป นิยมการซื้อสินค้าผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์มากยิ่งขึ้น ทั้งทางเว็บไซต์ e-commerce รายใหญ่ เช่น Lazada, Shopee, JD Central, Priceza และการค้าผ่านทางโซเชียลมีเดีย (social commerce) อย่าง Facebook, Line, Instagram (ประอรพิต กัษฐ์วัฒนา, 2563)

ในการประกอบธุรกิจนั้น ส่วนประกอบสำคัญหนึ่งที่จะช่วยให้ธุรกิจสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและก้าวเข้าสู่ความสำเร็จได้ การบริหารต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ก็เป็นอีกหัวใจสำคัญของการบริหารเช่นเดียวกัน การบริหารต้นทุนการขนส่งและโลจิสติกส์เป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสามารถทำกำไรได้เพิ่มขึ้น จากรายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทยประจำปี 2563 มูลค่าต้นทุนโลจิสติกส์ของประเทศไทยมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2554 ถึงปี 2563 โดยต้นทุนโลจิสติกส์ทั้งหมดประกอบไปด้วย ต้นทุนการขนส่งสินค้า ต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลัง และต้นทุนการบริหารจัดการ (ภาพที่ 1) โดยในปี 2563 ต้นทุนโลจิสติกส์ของประเทศไทยคาดว่ามีมูลค่ารวม 2,215.7 พันล้านบาท ลดลงจากปี 2562 คิดเป็นร้อยละ 0.7 หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 14.1 ต่อ GDP มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นจากปี 2562 ประกอบด้วย ต้นทุนการขนส่งสินค้ามีมูลค่า 1,021.8 พันล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 6.5 ต่อ GDP ต้นทุนการเก็บรักษาสินค้าคงคลังมีมูลค่า 1,029.1 พันล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 6.5 ต่อ GDP และต้นทุนการบริหารจัดการมีมูลค่า 164.9 พันล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 1.1 ต่อ GDP โดยมูลค่าต้นทุนโลจิสติกส์ปรับลดลงตามการหดตัวของภาพรวมเศรษฐกิจภายในประเทศเนื่องจากการหยุดชะงักของกิจกรรมทางเศรษฐกิจ โดยมีปัจจัยหลักจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งส่งผลกระทบอย่างรุนแรงในหลายประเทศทั่วโลกรวมทั้งประเทศไทย ทำให้การเคลื่อนไหวของต้นทุนโลจิสติกส์มีความผันผวนค่อนข้างมาก โดยเศรษฐกิจในประเทศมีอัตราการเติบโตที่ลดลงมากกว่าต้นทุนโลจิสติกส์ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากภาคการท่องเที่ยวและบริการที่ได้รับผลกระทบค่อนข้างรุนแรง (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564)



รูปที่ 1 มูลค่าต้นทุนโลจิสติกส์ของประเทศไทย

ที่มา: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2564)

การพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยถือได้ว่าเป็นวาระแห่งชาติที่มีความสำคัญและมีความเร่งด่วนอย่างมากต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศและภาคธุรกิจไทยในภาพรวม ทั้งนี้ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ได้นำการพัฒนาระบบโลจิสติกส์ของประเทศไทยเป็นการเชื่อมโยงมาบูรณาการเข้าไว้ด้วยกัน โดยมียุทธศาสตร์ที่ 7 เป็นยุทธศาสตร์หลักที่เน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์เข้าไว้ด้วยกัน ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันด้านโลจิสติกส์และการอำนวยความสะดวกทางการค้าและการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ดังนั้น การลงทุนในหลักทรัพย์กลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ จึงเป็นอีกทางเลือกที่น่าสนใจสำหรับการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ เพราะธุรกิจขนส่งและโลจิสติกส์เป็นอุตสาหกรรมบริการชนิดหนึ่งที่สำคัญมากต่อการดำรงชีวิตประจำวันและธุรกิจทุกแขนง และการขนส่งเป็นกิจกรรมสำคัญในกระบวนการโลจิสติกส์ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อให้ทราบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเพื่อเป็นแนวทางให้กับนักลงทุนที่สนใจลงทุนในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สามารถเลือกลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในช่วงเดือนมกราคม ปี 2559 ถึงเดือนกรกฎาคม ปี 2564 รวมทั้งสิ้น 67 เดือน

สมมติฐานในการวิจัย

1. การเปลี่ยนแปลงของดัชนีผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2. การเปลี่ยนแปลงของราคาน้ำมันดีเซลในประเทศ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามกับดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

3. การเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยน มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามกับดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

4. การเปลี่ยนแปลงของดัชนีราคาสินค้าเข้า-ออกเปรียบเทียบ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ขอบเขตของการวิจัย

ตัวแปรที่ศึกษา

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1) ดัชนีผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ

1.2) ราคาน้ำมันดีเซลในประเทศ

1.3) อัตราแลกเปลี่ยนค่าเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา

1.4) ดัชนีราคาสินค้าเข้า-ออกเปรียบเทียบ

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

ดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ระยะเวลาที่ศึกษา

ใช้ข้อมูลระหว่างช่วงเดือนมกราคม ปี 2559 ถึงเดือนกรกฎาคม ปี 2564 รวมทั้งสิ้น 67 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ ดังนี้

1. เพื่อให้ทราบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2. เพื่อเป็นแนวทางให้กับนักลงทุนที่สนใจลงทุนในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สามารถเลือกลงทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การขนส่งและโลจิสติกส์ หมายถึง ธุรกิจการขนย้ายผู้โดยสารหรือสินค้าจากพื้นที่หนึ่งไปสู่อีกพื้นที่หนึ่ง

2. ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หมายถึง นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2517 เพื่อทำหน้าที่เป็นแหล่งระดมทุนระยะยาวที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ และเป็นศูนย์กลางการซื้อขายหลักทรัพย์และให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องตลอดจนควบคุมดูแลให้การซื้อขายหลักทรัพย์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นระเบียบ คล่องตัวและยุติธรรม

3. ดัชนีราคาหลักทรัพย์ หมายถึง ดัชนีที่สะท้อนความเคลื่อนไหวของราคาหลักทรัพย์ทั้งหมดโดยคำนวณจากหุ้นสามัญจดทะเบียนทุกตัวในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

4. ดัชนีผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ หมายถึง ดัชนีที่ใช้เป็นตัวบ่งชี้สภาวะทางเศรษฐกิจของภาคการผลิตและบริการ จัดทำด้วยการสำรวจธุรกิจเอกชนทั่วโลก หากดัชนีสูงกว่า/ต่ำกว่า ระดับ 50 หมายถึง แนวโน้มเศรษฐกิจและภาวะธุรกิจโดยรวมมีทิศทางดีขึ้น/แย่ลง

5. น้ำมันดีเซล หมายถึง น้ำมันเชื้อเพลิงสำหรับเครื่องยนต์ดีเซล เป็นส่วนหนึ่งของน้ำมันดิบที่ได้จากโรงกลั่นน้ำมัน ซึ่งเป็นน้ำมันที่เรียกว่า น้ำมันใส มีจุดเดือดอยู่ที่ประมาณ 180-370 องศาเซลเซียส

6. อัตราแลกเปลี่ยนค่าเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา หมายถึง ราคาของเงินสกุลบาทเมื่อเปรียบเทียบกับเงินสกุลดอลลาร์สหรัฐอเมริกา เช่น 1 ดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (ดอลลาร์ สรอ.) เท่ากับ 32.00 บาท

7. ดัชนีราคาสินค้าเข้า-ออกเปรียบเทียบ หมายถึง ตัวเลขทางสถิติที่ใช้วัดราคาสินค้านำเข้าและส่งออกใช้ประเมินขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยรวบรวมข้อมูลย้อนหลังของดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และตัวแปรอิสระอื่น ๆ ตั้งแต่เดือนมกราคม ปี 2559 ถึงเดือนกรกฎาคม ปี 2564 รวมระยะเวลา 67 เดือน โดยมีที่มาของข้อมูล ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ที่มาของข้อมูล

ตัวแปร	ที่มา
ดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์	www.setsmart.com
ดัชนีผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ	www.ihsmarkit.com
ราคาน้ำมันดีเซลในประเทศ	www.bot.or.th
อัตราแลกเปลี่ยนค่าเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา	www.investing.com
ดัชนีราคาสินค้าเข้า-ออกเปรียบเทียบ	www.bot.or.th

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลที่จะใช้ในการวิเคราะห์มาแล้ว ผู้ศึกษาสามารถสร้างสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) โดยเขียนสมการได้ ดังนี้

$$TRANS = a_i + b_{i1}PMI_t + b_{i2}Diesel_t + b_{i3}Exchange_t + b_{i4}XMPI_t + U_{it}$$

โดยกำหนดให้

$TRANS$	=	ดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์
a_i	=	ค่าคงที่
b_{it}	=	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ
U_{it}	=	ค่าความคลาดเคลื่อน (Error term) หรือค่า Residuals E (ε) = 0
t	=	ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง
PMI	=	ดัชนีผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ
Diesel	=	ราคาน้ำมันดีเซลในประเทศ
Exchange	=	อัตราแลกเปลี่ยนค่าเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา
XMPI	=	ดัชนีราคาสินค้าเข้า-ออกเปรียบเทียบ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่สูงที่สุด และค่าที่ต่ำที่สุด เป็นต้น เพื่อให้มีความเข้าใจถึงภาพรวมของข้อมูลมากยิ่งขึ้น โดยผลที่ได้จากการทดสอบเป็นดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสถิติเชิงพรรณนาของตัวแปร (Descriptive Statistics)

Variable	Mean	Std. Diviation	N
TRANS	340.086	47.808	67
PMI	49.336	2.211	67
Diesel	25.443	2.557	67
Exchange	32.543	1.746	67
XMPI	108.703	1.991	67

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา พบว่า ดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ (TRANS) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 340.086 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 47.808 ดัชนีผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ (PMI) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 49.336 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.211 ราคาน้ำมันดีเซลในประเทศ (Diesel) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 25.443 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.557 อัตราแลกเปลี่ยนค่าเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (Exchange) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 32.543 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.746 ดัชนีราคาสินค้าเข้า-ออกเปรียบเทียบ (XMPI) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 108.703 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.991

การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

การทดสอบปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปรอิสระ

ก่อนการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ จะต้องทำการตรวจสอบปัญหา Multicollinearity ทั้งนี้ ปัญหา Multicollinearity เกิดจากการที่ตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างกันในระดับสูง โดยจะอาศัยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในการตรวจสอบปัญหา แต่ถ้าการวิเคราะห์การถดถอยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่าสูงกว่า 0.8 หรือมีค่าต่ำกว่า -0.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิตินั้น หมายความว่า ผลที่ได้ยังคง Unbiased แต่ก็ไม่มีประสิทธิภาพ โดยผลที่ได้จากการทดสอบเป็นดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)

Variable	TRANS	PMI	Diesel	Exchange	XMPI
TRANS	1.000				
PMI	0.112	1.000			
Diesel	0.551	0.482	1.000		
Exchange	-0.743	0.054	-0.198	1.000	
XMPI	-0.776	-0.459	-0.845	0.495	1.000

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) พบว่า เกิดปัญหา Multicollinearity ระหว่างตัวแปรราคาน้ำมันดีเซลในประเทศ (Diesel) และตัวแปรดัชนีราคาสินค้าเข้า-ออกเปรียบเทียบ (XMPI) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.845 ทางผู้วิจัยจึงตรวจสอบแล้วพบว่า ตัวแปรดัชนีราคาสินค้าเข้า-ออกเปรียบเทียบ (XMPI) มีความสัมพันธ์กับดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์มากกว่า จึงทำการตัดตัวแปรราคาน้ำมันดีเซลในประเทศ (Diesel) ออก

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ว่าตัวแปรใดมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ซึ่งการวิเคราะห์การถดถอยเป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป กับตัวแปรตาม (Dependent Variable)

เมื่อทำการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression) ของตัวแปรที่มีผลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ และทำการทดสอบปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างค่าความคลาดเคลื่อน (Autocorrelation) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.769 เกิดปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างค่าความคลาดเคลื่อน (Autocorrelation) จึงทำการแก้ไขปัญหาด้วยวิธี Cochrane-Orcutt AR (1) โดยผลที่ได้จากการแก้ไขปัญหาเป็นดังภาพที่ 2

Cochrane-Orcutt AR(1) regression -- twostep estimates

Source	SS	df	MS		
				Number of obs	= 66
				F(3, 62)	= 21.39
Model	18871.46	3	6290.48666	Prob > F	= 0.0000
Residual	18235.6236	62	294.122962	R-squared	= 0.5086
				Adj R-squared	= 0.4848
Total	37107.0836	65	570.878209	Root MSE	= 17.15

TRANS	Coef.	Std. Err.	t	P>|t|	[95% Conf.	Interval]
PMI	-4.801621	1.524133	-3.15	0.003	-7.84832	-1.754921
Exchange	-12.84131	2.923379	-4.39	0.000	-18.68506	-6.997561
XMPI	-12.68543	2.793416	-4.54	0.000	-18.26939	-7.10147
_cons	2372.939	326.2346	7.27	0.000	1720.806	3025.073
rho	.6028314					

Durbin-Watson statistic (original) 0.769076
Durbin-Watson statistic (transformed) 1.974054

รูปที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

จากรูปที่ 2 ผลการทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน (Durbin Watson) ด้วยวิธี AR-1 พบว่า ค่าที่ได้เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น โดยมีค่าเท่ากับ 1.974 ไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างค่าความคลาดเคลื่อน (Autocorrelation) สำหรับผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ของตัวแปรที่มีผลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (β) ของดัชนีผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ (PMI) เท่ากับ -4.802 อัตราแลกเปลี่ยนค่าเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (Exchange) เท่ากับ -12.841 ดัชนีราคาสินค้าเข้า-ออกเปรียบเทียบ (XMPI) เท่ากับ -12.685 และมีค่าคงที่เท่ากับ 2372.939

สามารถอธิบายได้ว่า ดัชนีผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ (PMI) อัตราแลกเปลี่ยนค่าเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (Exchange) และดัชนีราคาสินค้าเข้า-ออกเปรียบเทียบ (XMPI) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ ส่วนราคาน้ำมันดีเซลในประเทศ (Diesel) ไม่มีผลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ โดยผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีผลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ ได้ดังสมการ

$$TRANS = 2372.939 - 4.802(PMI) - 12.841(Exchange) - 12.685(XMPI)$$

$$(7.27)^{***} \quad (-3.15)^{***} \quad (-4.39)^{***} \quad (-4.54)^{***}$$

$R^2 = 0.509$ Adjust $R^2 = 0.485$

หมายเหตุ: ค่าในวงเล็บ คือ ค่า t-statistic ของค่าสัมประสิทธิ์

*** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 99 หรือระดับนัยสำคัญ 0.01

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ตรงตามสมมติฐาน 1 ตัวแปร ได้แก่ อัตราแลกเปลี่ยนค่าเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (Exchange) และไม่ตรงตามสมมติฐาน 2 ตัวแปร ได้แก่ ดัชนีผู้จัดการ

ฝ่ายจัดซื้อ (PMI) และดัชนีราคาสินค้าเข้า-ออกเปรียบเทียบ (XMPI) สรุปผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ	ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์		สมมติฐานที่ตั้งไว้	มีนัยสำคัญ
	ทิศทางเดียวกัน	ทิศทางตรงกันข้าม		
PMI		✔	ไม่ตรงตามสมมติฐาน	✔
Exchange		✔	ตรงตามสมมติฐาน	✔
XMPI		✔	ไม่ตรงตามสมมติฐาน	✔

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในช่วงเดือนมกราคม ปี 2559 ถึงเดือนกรกฎาคม ปี 2564 ตัวแปรที่ส่งผลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ ได้แก่ ดัชนีผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ (PMI) อัตราแลกเปลี่ยนค่าเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (Exchange) และดัชนีราคาสินค้าเข้า-ออกเปรียบเทียบ (XMPI) โดยมีเพียงตัวแปรอัตราแลกเปลี่ยนค่าเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (Exchange) ที่มีความสัมพันธ์ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรที่ส่งผลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ และมีความสัมพันธ์ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อัตราแลกเปลี่ยนค่าเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (Exchange)

อัตราแลกเปลี่ยนค่าเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา (Exchange) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ ในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ร้อยละ 99 โดยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นิธิมา ปรีชาวัน (2559) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ในกลุ่มธุรกิจบริการทางด้านบริการขนส่งและโลจิสติกส์ พบว่า อัตรา การเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนมีการเปลี่ยนแปลงที่ค่อนข้างคงที่ เมื่อเทียบกับการเปลี่ยนแปลงของอัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ในกลุ่มธุรกิจบริการทางด้านบริการขนส่งและโลจิสติกส์ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด จึงส่งผลให้ความสัมพันธ์ของทั้ง 2 ตัวแปรมีความสัมพันธ์ในเชิงลบ อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ สุทธวีร์ โควสุรัตน์ (2553) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่ออัตราการเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์กลุ่มขนส่งทางเรือและพวงเพชร ภูษี (2560) ที่ทำการศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อดัชนีราคาหมวดพลังงานและสาธารณูปโภคในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งได้กล่าวไว้เช่นเดียวกันว่า อัตราแลกเปลี่ยนค่าเงินบาทต่อดอลลาร์สหรัฐอเมริกา โดยปกติจะมีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ในทิศทางตรงกันข้าม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ และมีความสัมพันธ์ไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1) ดัชนีผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ (PMI)

ดัชนีผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ (PMI) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ในทิศทางตรงกันข้าม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ร้อยละ 99 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยดัชนี PMI เป็นตัวชี้วัดแนวโน้มของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน และสะท้อนมุมมองสภาพเศรษฐกิจในอนาคต ซึ่งหากมองภาพรวมในช่วงที่ได้ทำการศึกษา จะพบว่ากิจกรรมทางเศรษฐกิจของประเทศไทยมีแนวโน้มการปรับตัวลงมาอย่างต่อเนื่อง สะท้อนการขยายตัวที่ลดลงตลอดปีที่ผ่านมา จึงส่งผลให้ความสัมพันธ์ของดัชนีผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อกับดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์ในเชิงลบต่อกัน

2) ดัชนีราคาสินค้าเข้า-ออกเปรียบเทียบ (XMPI)

ดัชนีราคาสินค้าเข้า-ออกเปรียบเทียบ (XMPI) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ ในทิศทางตรงกันข้าม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ร้อยละ 99 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยแนวโน้มภาพรวมในช่วงที่ได้ทำการศึกษา ราคาส่งออก-นำเข้าของประเทศไทย ยังคงได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจภายในประเทศที่ชะลอตัว ราคาน้ำมันและสินค้าที่เกี่ยวเนื่องยังอยู่ในระดับต่ำ และเงินบาทที่แข็งค่า เป็นปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อความสามารถทางการแข่งขันของประเทศไทย จึงส่งผลให้ความสัมพันธ์ของดัชนีราคาสินค้าเข้า-ออกเปรียบเทียบกับดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและ โลจิสติกส์ มีความสัมพันธ์ในเชิงลบต่อกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งนี้

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาข้อมูลแบบรายเดือน ในช่วงเดือนมกราคม ปี 2559 ถึงเดือนกรกฎาคม ปี 2564 ซึ่งมีสถานการณ์โควิด-19 เข้ามาร่วมด้วยในช่วงระยะเวลาที่ทำการศึกษา มีความคาบเกี่ยวกับช่วงที่เกิดปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจแบบทั่วโลก จึงทำให้ผลของการศึกษาที่ได้มีความผิดปกติ ดังนั้นจึงควรแบ่งช่วงเวลาของการศึกษาออกเป็น 2 ช่วงคือ ก่อนและหลังเกิดปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจ เพื่อจะได้ทราบว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำการศึกษามีผลแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งการศึกษาข้อมูลในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ย่อมให้ผลการวิเคราะห์ที่แตกต่างกันออกไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

1) ในการศึกษาครั้งต่อไป อาจนำกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ไปใช้เพิ่มเติม แก้ไข หรืออาจนำทฤษฎีบุคคลอื่น ๆ มาเป็นแบบจำลองในการศึกษา เพื่อให้ทราบ และนำมาเปรียบเทียบ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อไป

2) การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาที่เก็บรวบรวมข้อมูลแบบรายเดือนเท่านั้น ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบรายวัน รายไตรมาส หรือรายปี มาใช้ในการศึกษา ซึ่งอาจให้ผลการทดสอบที่มีข้อที่แตกต่างกันออกไป และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ หรือได้ข้อสังเกตอื่น ๆ ที่น่าสนใจมากยิ่งขึ้น

3) ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยด้านจุลภาค ที่มีอิทธิพลต่อดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์ ประกอบการศึกษาด้วย เพื่อจะได้เปรียบเทียบได้ว่า มีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลที่แท้จริงกับดัชนีราคาหลักทรัพย์ในกลุ่มขนส่งและโลจิสติกส์

บรรณานุกรม

นิธิมา ปรีชาวัน. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออัตราผลตอบแทนของหลักทรัพย์ในกลุ่มธุรกิจบริการทางด้านบริการขนส่งและโลจิสติกส์*. สืบค้นจาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/1895/1/Nitima_pree.pdf

ประอรพิต กัษฐ์วัฒนา. (2563). *'โลจิสติกส์ 2020' ส่งสัญญาณโตต่อเนื่อง แนะผู้ประกอบการลงทุนเทคโนโลยีเพิ่ม*. สืบค้นจาก https://www.salika.co/2020/01/20/thailand-logistics-2020-index/

พวงเพชร ภูษี. (2560). *การศึกษาปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อดัชนีราคาหมวดพลังงานและสาธารณูปโภคในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. สืบค้นจาก https://searchlib.utcc.ac.th/library/onlinethesis/300644.pdf

สุทธวีร์ โควสุรัตน์. (2553). *ปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีผลต่ออัตราการเปลี่ยนแปลงของราคาหลักทรัพย์กลุ่มขนส่งทางเรือ*. สืบค้นจาก https://scholar.utcc.ac.th/bitstream/6626976254/815/2/2034fulltext.pdf

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). *รายงานโลจิสติกส์ของประเทศไทยประจำปี 2563*. สืบค้นจาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=11803

ระบบจัดการพิธีกงเต็ก กรณีศึกษา พุทธสมาคมหน่ำไฮ่

Management System Chinese Funeral Ritual the Case Study of Buddhist Association Namhai

กิตติศักพิ์ ศิริวาจา[1] ธีรศักดิ์ ทองใหม่[2] พงศกร ตั้งสิริพัฒนา[3] และสมศักดิ์ บุตรสาคร[4]

Kittisak Siriwacha[1] Theerasak Thongmai[2] Pongsakorn Tangsiripattana[3] and Somsak Butsakorn[4]

สาขาวิชาระบบสารสนเทศ ภาควิชาการบัญชีและการเงิน คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ[1,2]

E-mail: somsak.b@mail.rmutk.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้งานระบบจัดการพิธีกงเต็ก กรณีศึกษา พุทธสมาคมหน่ำไฮ่ ที่พัฒนาขึ้น ระบบพัฒนาขึ้นตามหลักการพัฒนาระบบทฤษฎี SDLC (Systems Development Life Cycle) โดยฟังก์ชันการทำงานจะประกอบด้วย การจัดการสิทธิ์ผู้ใช้ การจัดการพนักงาน การจัดพิธี การจัดการอุปกรณ์ การจัดการวันหยุด การจัดการการเบิกอุปกรณ์ การจัดการคืนอุปกรณ์ การจัดการรับงาน และการออกรายงาน ซึ่งพัฒนาขึ้นโดยใช้ภาษาพีเอชพี และใช้ฐานข้อมูลมายเอสคิวแอลเป็นระบบจัดการฐานข้อมูล การวิจัยพบว่า การประเมินความพึงพอใจของระบบจัดการพิธีกงเต็ก กรณีศึกษา พุทธสมาคมหน่ำไฮ่ ผู้เชี่ยวชาญมีคะแนนความคิดพึงพอใจของระบบ มีค่าเฉลี่ยคือ ($\overline{X}$ = 4.68 S.D. = 0.11) อยู่ในระดับมากที่สุด และผู้ใช้งานมีคะแนนความพึงพอใจของระบบ มีค่าเฉลี่ยคือ ($\overline{X}$ = 4.35 S.D. = 0.36) อยู่ในระดับมาก สรุปได้ว่าระบบจัดการพิธีกงเต็ก กรณีศึกษานี้ สามารถนำไปใช้งานได้

คำสำคัญ: ระบบจัดการพิธีกงเต็ก พุทธสมาคมหน่ำไฮ่

Abstract

The purpose of this research was to assess the satisfaction of experts and users of the Chinese's ceremony of releasing soul from purgatory managing system in case study of the "Nam Hai Buddhist's association" developed. The system has been developed by principle of Systems Development Life Cycle (SDLC), that the function consists of user's right management, employee management, ceremony management, equipment management, holiday management, equipment's requisition management, equipment's returning management, obtaining management, ceremony management, and issuing reports, that developed by PHP programing language and MySQL programing language in database management system.After analyze the satisfaction of the

Chinese's ceremony of releasing soul from purgatory managing system in case study of "Nam Hai Buddhist's association". The experts' satisfaction is in "the most") level ($\overline{X}$ = 4.68 S.D. = 0.11 and users' satisfaction is in "very much" level ($\overline{X}$ = 4.35 S.D. = 0.36). In conclusion, the Chinese's ceremony of releasing soul from purgatory managing system in this case study can be implemented.

Keywords: Management system chinese funeral ritual, Buddhist Association Namhai

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ด้วยการพัฒนาที่รวดเร็วและต่อเนื่องทำให้เกิดการนำมาประยุกต์ใช้ในด้านต่าง ๆ รวมไปถึงการทำธุรกิจด้วยเพราะเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยอำนวยความสะดวก จัดการระบบต่าง ๆ ช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลที่จัดเก็บภายในองค์กรให้เป็นระเบียบและถูกต้องแม่นยำ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน

พุทธสมาคมหน่ำไฮ่ ตั้งอยู่ที่ ถนนสวนผัก 19 แขวงตลิ่งชัน เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร 10170 ทางสมาคมได้มีการบริการพิธีกงเต็กเป็นพิธีการทำบุญอุทิศส่วนกุศลให้แก่ผู้ล่วงลับไปแล้ว ถือเป็นประเพณีอันเก่าแก่สืบทอดมาแต่โบราณของชาวจีน อันแสดงให้เห็นว่าชาวจีนนั้นเป็นชนชาติหนึ่งในโลกที่มีความกตัญญูกตเวทีสูงมาก (แสงอรุณ กนกพงศ์ชัย, 2562)

การให้บริการพิธีกงเต็ก ของสมาคมจะมีพิธีกรรมที่ค่อนข้างจะซับซ้อนที่จำต้องระบุวันในการทำพิธีวันที่เป็นมงคล รวมทั้งต้องระบุอาจารย์ผู้พิธีกรรมต่าง ๆ ในการพิธีแต่ละครั้งจะต้องเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการในวันนั้น โดยระบบเดิมนั้นเมื่อมีรับบริการจะบันทึกที่อยู่และข้อมูลของผู้ว่าจ้าง และจะทำการแจ้งข้อมูลให้พนักงานทราบผ่านทางไลน์กลุ่มของพุทธสมาคมหน่ำไฮ่ ว่าทางสมาคมรับงานที่ไหน พิธีขนาดอะไร และแบ่งหน้าที่การทำงาน ก่อนถึงวันงานจะจัดเตรียมอุปกรณ์ตามที่ผู้ว่าจ้างเลือกตามขนาดที่ได้ทำการจ้างมา โดยได้แก่เครื่องดนตรี สะพาน ฉากที่ใช้ในพิธี ซึ่งการจัดเก็บข้อมูลและการจัดวันเวลาในการทำพิธีกรรม รวมทั้งการจัดเตรียมอุปกรณ์พิธีกรรมต่าง ๆ มีความยุ่งยากและไม่เป็นระบบและมีการเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อนไม่เป็นระบบเท่าที่ควร (พรนิภา สาเหล็ม, 2552)

ดังนั้นผู้วิจัยมีแนวคิดที่จะพัฒนาระบบจัดการพิธีกงเต็ก กรณีศึกษา พุทธสมาคมหน่ำไฮ่ เพื่อให้บริการและช่วยให้การการจัดการระบบกงเต็กในสมาคมให้สามารถบริหารจัดการวันเวลาพิธีกรรมต่าง ๆ การจัดเตรียมบุคคลกรที่ทำพิธีกรรมในแต่ละครั้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงยังสามารถตรวจสอบข้อมูลอุปกรณ์และการเตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในพิธีกรรมในแต่ละครั้งได้ ทำให้สมาคมมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี อันเกิดเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของพุทธสมาคมหน่ำไฮ่ ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบจัดการพิธีกงเต็ก กรณีศึกษา พุทธสมาคมหน่ำไฮ่ ที่พัฒนาขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยระบบจัดการพิธีกงเต็ก กรณีศึกษา พุทธสมาคมหน่ำไฮ่ ประกอบด้วย

1. กลุ่มผู้ใช้งานระบบ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

1.1 ผู้ดูแลระบบ ได้แก่ หัวหน้าสมาคม หรือ ผู้รับมอบอำนาจในการจัดการสมาคมสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบและทำการแก้ไขข้อมูล

1.2 พนักงาน ได้แก่ กลุ่มสมาชิกพุทธสมาคมหน่ำไฮ่ที่ทำงานในสมาคม สามารถจัดการข้อมูลการบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพิธีกงเต็ก

2. ขอบเขตการทำงานของระบบ มีฟังก์ชันการทำงาน และคุณสมบัติต่าง ๆ ดังแสดงที่ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ฟังก์ชันการทำงานและคุณสมบัติต่าง ๆ ของระบบ

ฟังก์ชันการทำงาน	ผู้ดูแลระบบ	พนักงาน
1. กำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบ		
1.1 เพิ่ม/แก้ไข สิทธิ์เข้าใช้งานระบบ	✓	-
1.2 ยกเลิก/แสดง สิทธิ์การใช้งานระบบ	✓	-
2. ข้อมูลพนักงาน		
2.1 เพิ่ม/แก้ไข ข้อมูลพนักงาน	✓	✓
2.2 ยกเลิก/แสดง ข้อมูลพนักงาน	✓	
3. ข้อมูลประเภทการบริการ		
3.1 เพิ่ม/แก้ไข/ยกเลิก ประเภทการบริการ	✓	-
3.2 แสดงประเภทการบริการ	✓	✓
4. ข้อมูลรายการพิธี		
4.1 เพิ่ม/แก้ไข/ยกเลิก รายการพิธี	✓	-
4.2 แสดงรายการพิธี	✓	✓
5. ข้อมูลรับงานพิธี		
5.1 เพิ่ม/แก้ไข/ยกเลิก รับงานพิธี	✓	-
5.2 แสดงรับงานพิธี	✓	✓
6. ข้อมูลปฏิทินวันห้ามจัดพิธี		
6.1 เพิ่ม/แก้ไข/ยกเลิก วันห้ามจัดพิธี	✓	-
6.2 แสดงวันห้ามจัดพิธี	✓	✓
7. ข้อมูลตารางการทำงาน (สมาคม)		
7.1 ค้นหาข้อมูลตารางงาน (สมาคม)	✓	✓
7.2 พิมพ์ตารางงาน (สมาคม)	✓	✓
8. ข้อมูลตารางการทำงาน (พนักงาน)		
8.1 ค้นหาข้อมูลตารางงาน (พนักงาน)	✓	✓
	✓	✓

ฟังก์ชันการทำงาน	ผู้ดูแลระบบ	พนักงาน
8.2 พิมพ์ตารางงาน (พนักงาน)		
9. ข้อมูลอุปกรณ์		
9.1 เพิ่ม/แสดง ข้อมูลอุปกรณ์	✓	✓
9.2 แก้ไข/ยกเลิก ข้อมูลอุปกรณ์	✓	✓
10. ข้อมูลเบิกอุปกรณ์		
10.1 เพิ่ม/แก้ไข/ยกเลิก/แสดงข้อมูลการเบิกอุปกรณ์	✓	-
10.2 พิมพ์รายการเบิกอุปกรณ์	✓	-
11. ข้อมูลคืนอุปกรณ์		
11.1 เพิ่ม/แก้ไข/ยกเลิก/แสดงข้อมูลการคืนอุปกรณ์	✓	-
10.2 พิมพ์รายการคืนอุปกรณ์	✓	-
12. ข้อมูลออกรายงาน		
12.1 ออกรายงานสรุปการทำงาน	✓	-
12.2 ออกรายงานสรุปการเบิกอุปกรณ์	✓	-
12.3 ออกรายงานสรุปการคืนอุปกรณ์	✓	-
12.5 ออกรายงานสรุปการให้บริการ	✓	-

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 กลุ่มประชากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

3.1.1 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค หรือ ผู้เชี่ยวชาญด้านโปรแกรม

3.1.2 กลุ่มผู้ใช้งาน ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป และผู้ใช้งานระบบจัดการพิธีกงเต็ก กรณีศึกษา พุทธสมาคมหน่ำไฮ่

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่สุ่มจากประชากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

3.2.1 กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค หรือ ผู้เชี่ยวชาญด้านโปรแกรม จำนวน 3 คน มีประสบการณ์อย่างน้อย 3 ปี

3.2.2 กลุ่มผู้ใช้งาน ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป และผู้ใช้งานระบบจัดการพิธีกงเต็ก กรณีศึกษา พุทธสมาคมหน่ำไฮ่ จำนวน 30 คน

4. ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้มีกรอบระยะเวลาในการดำเนินงาน ตั้งแต่ ก.พ.2564 - ธ.ค. 2564

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้พัฒนาระบบจัดการพิธีกงเต็ก กรณีศึกษา พุทธสมาคมหน่ำไฮ่
2. ได้ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้งานของระบบจัดการพิธีกงเต็ก กรณีศึกษา พุทธสมาคมหน่ำไฮ่
3. ได้ข้อมูลการจัดวันเวลาที่ใช้ในการประกอบพิธีกรรมในสมาคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นระบบ
4. ได้ลดขั้นตอนในการทำงาน และสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. อาจารย์ หมายถึง ผู้ได้รับมอบหมายให้เป็นคนนำสวดพิธีกงเต็ก ในพุทธสมาคมหน่ำไฮ่
2. สมาคม หมายถึง กลุ่มบุคลากรที่ทำงานร่วมกันให้พุทธสมาคมหน่ำไฮ่ ในการจัดทำการให้บริการพิธีกงเต็ก
3. พนักงาน หมายถึง กลุ่มสมาชิกพุทธสมาคมหน่ำไฮ่ที่ทำงานในสมาคมในการจัดทำการบริการต่าง ๆ
4. จัดการพิธีกงเต็ก หมายถึงการควบคุมงานของพุทธสมาคมหน่ำไฮ่ ในการส่งวิญญาณตามประเพณีชาวจีน
5. อุปกรณ์ หมายถึง อุปกรณ์ในการทำพิธีกงเต็ก เช่น เครื่องใช้ เครื่องดนตรี ฉาก สะพาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ระบบพัฒนาขึ้นตามหลักการพัฒนาระบบทฤษฎี SDLC (Systems Development Life Cycle) (ออนไลน์, “วงจรชีวิตของการพัฒนาซอฟต์แวร์ SDLC”) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือแบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้เชี่ยวชาญ และผู้ใช้งานระบบ โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ โดยใช้แบบสอบถาม 2 แบบ คือ

1. แบบประเมินคุณภาพของระบบสำหรับผู้เชี่ยวชาญ เป็นการประเมินความคิดเห็นด้านการออกแบบ , ด้านหน่วยรับข้อมูล, ด้านการประมวลผล, ด้านหน่วยแสดงผล และด้านความปลอดภัย
2. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ เป็นการประเมินความคิดเห็นด้านการออกแบบและด้านการทำงานของระบบ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของระบบงาน และความพึงพอใจของระบบโดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังเกณฑ์การกำหนดค่าเฉลี่ย (Class Interval) ซึ่งมีเกณฑ์ในการแปลผลดังนี้ (ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์, 2543)

คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง มีประสิทธิภาพมากที่สุดหรือเหมาะสมมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง มีประสิทธิภาพมากหรือเหมาะสมมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง มีประสิทธิภาพปานกลางหรือเหมาะสมปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง มีประสิทธิภาพน้อยหรือเหมาะสมน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง มีประสิทธิภาพน้อยที่สุดหรือเหมาะสมน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลเพื่อประเมิน และตรวจคุณภาพของระบบจัดการพิธีกงเต็ก กรณีศึกษาพุทธสมาคมหน่ำไฮ่ โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามเกณฑ์ของลิเคิร์ท (Likert) ซึ่งมีเกณฑ์ในการคำนวณ ดังนี้

1. การหาค่าเฉลี่ยเลขาคณิตจาการประเมินผลแบบสอบถาม ระบบจัดการพิธีกงเต็ก กรณีศึกษาพุทธสมาคมหน่ำไฮ่ หาได้จากสูตร (รวีวรรณ ชินะตระกูล, 2538)

$$\overline{X} = \frac{\sum_{i=1}^{n} x_i}{N}$$

เมื่อ i แทน 1, 2, ...,n

$\overline{X}$ แทนค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum$ แทนผลรวมคะแนนความคิดเห็นทั้งหมด

X_i แทนค่าคะแนน หรือค่าข้อมูลแต่ละตัว

N แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบประเมิน

2. การหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากการประเมินผล ระบบจัดการพิธีกงเต็ก กรณีศึกษา พุทธสมาคมหน่ำไฮ่ สามารถหาได้จากสูตร (รวีวรรณ ชินะตระกูล, 2538, หน้า 53)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (x - \bar{x})^2}{N - 1}}$$

เมื่อ $S.D.$ แทนค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

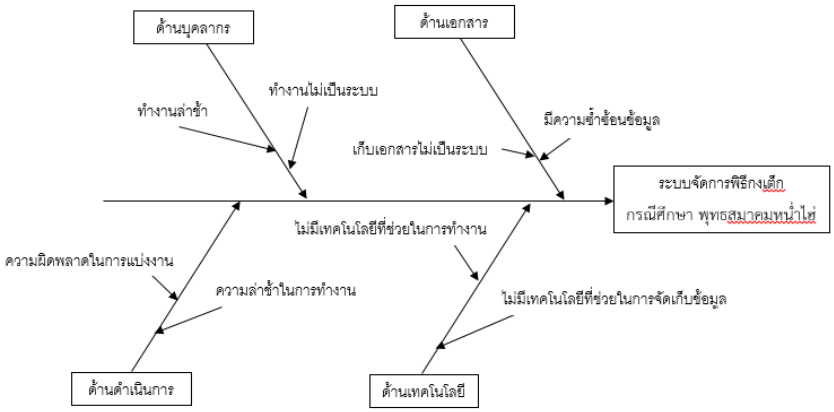
x แทนค่าคะแนนแต่ละคน

$\overline{X}$ แทนค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง

N แทนจำนวนผู้ตอบแบบประเมิน

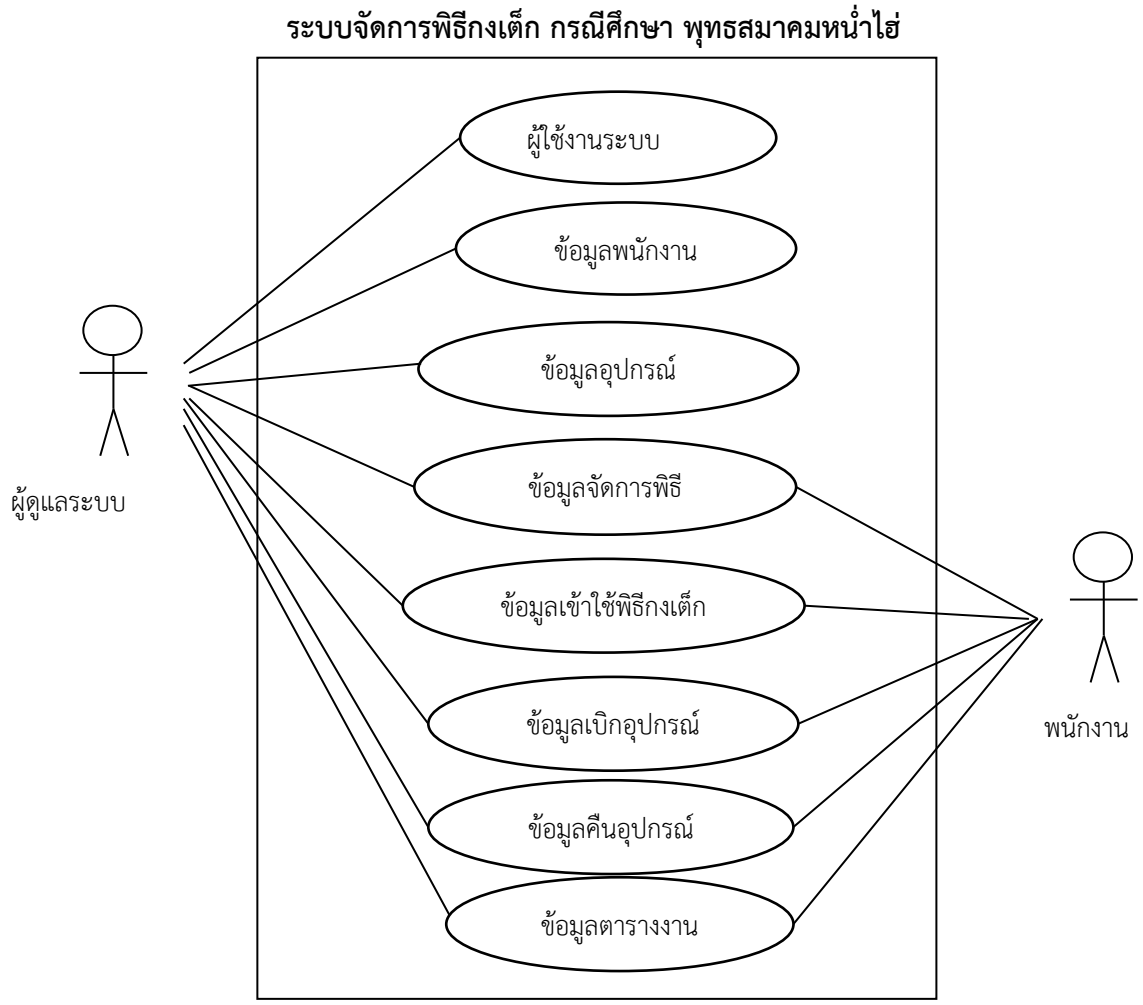
ผลการวิจัย

1. ผลการกำหนดปัญหา (Problem Statement) โดยผลจากการกำหนดปัญหา สามารถแสดงในรูปแบบแผนผังแสดงเหตุผล หรือแผนผังก้างปลา (Cause and Effect Diagram) ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 แผนผังก้างปลาของการพัฒนาระบบจัดการพิธีกงเต็ก กรณีศึกษา พุทธสมาคมหน่ำไฮ่

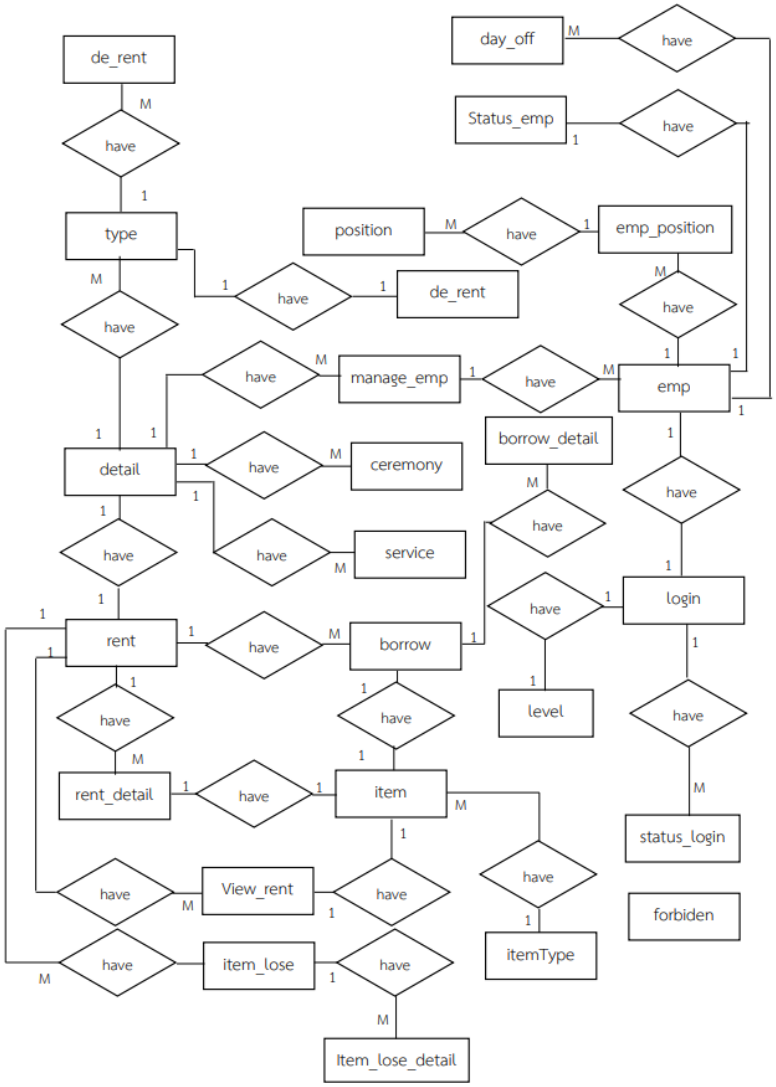
2. ผลการออกแบบยูสเคสไดอะแกรม (Use Case Diagram) ระบบจัดการพิธีกงเต็กกรณีศึกษา พุทธสมาคมหน่ำไฮ่ แสดงดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 ยูสเคสไดอะแกรมระบบจัดการพิธีกงเต็ก กรณีศึกษา พุทธสมาคมหน่ำไฮ่

3. อีอาร์ไดอะแกรม (E-R Diagram)

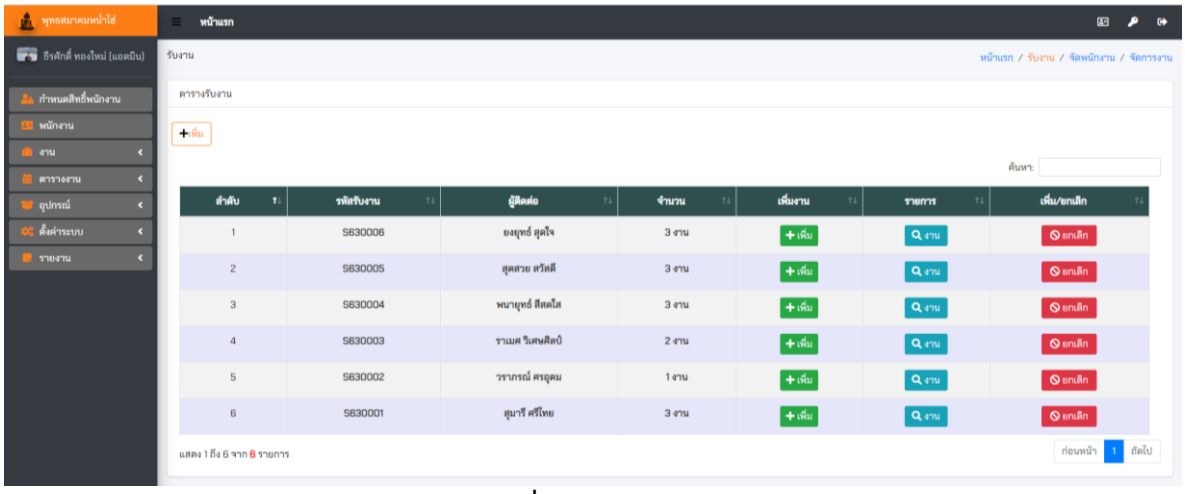
การออกแบบฐานข้อมูลที่ใช้ในการเก็บข้อมูลของการพัฒนาระบบจัดการพิธีกงเต็ก กรณีศึกษา พุทธสมาคมหน่ำไฮ่ สามารถการขียนอีอาร์ไดอะแกรมแสดงความสัมพันธ์ของตารางในระบบ ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ของแต่ละตารางว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร แสดงดังรูปที่ 3



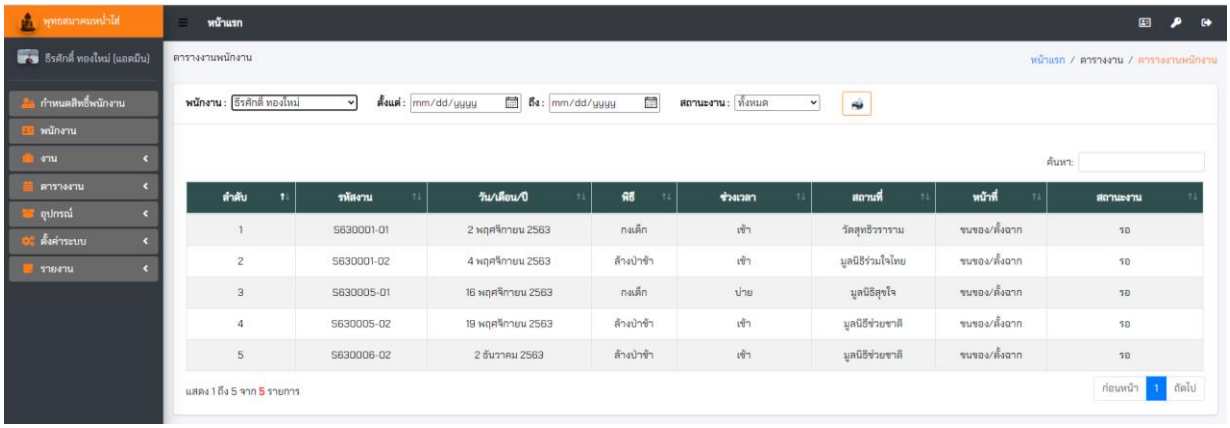
รูปที่ 3 อีอาร์ไดอะแกรมระบบจัดการพิธีกงเต็ก กรณีศึกษา พุทธสมาคมหน่ำไฮ่

4. ผลการพัฒนาระบบ

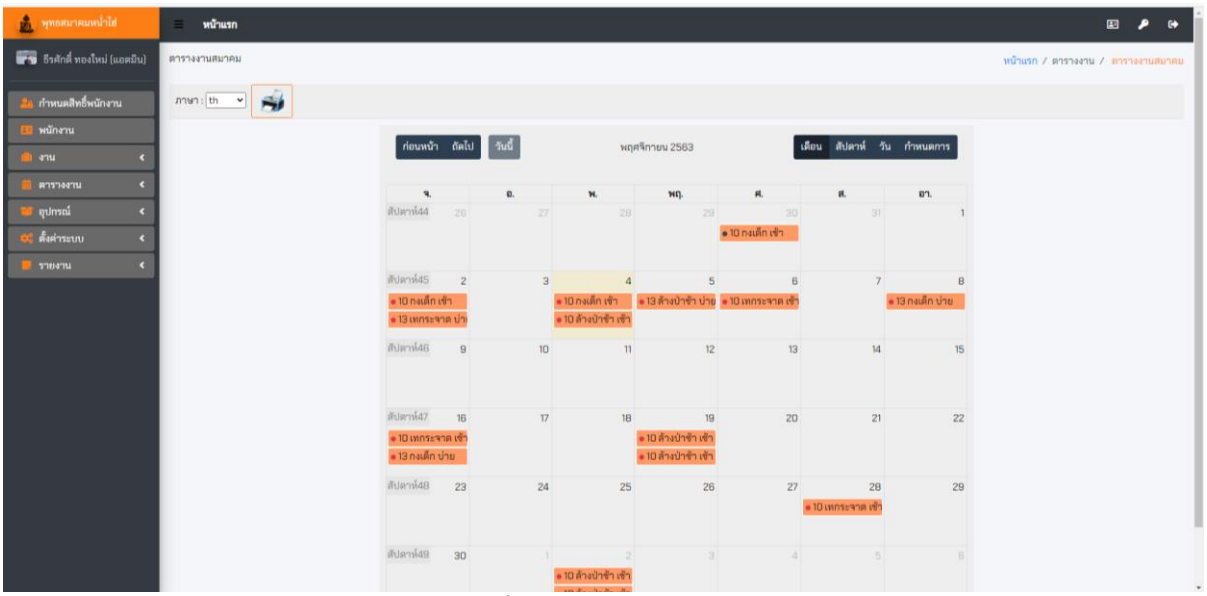
จากการพัฒนาระบบจัดการพิธีกงเต็ก กรณีศึกษา พุทธสมาคมหน่ำไฮ่ ด้วยโปรแกรมสำหรับพัฒนาระบบต่าง ๆ ได้แก่ โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล และโปรแกรมจำลองเซิร์ฟเวอร์ให้ผลการพัฒนาดังแสดงในรูปที่ 4 - 7



รูปที่ 4 หน้ารับงาน



รูปที่ 5 หน้าตารางงานพนักงาน



รูปที่ 6 หน้าตารางสมาคม



รูปที่ 7 หน้าออกรายงานประเภทการบริการ

5. ผลการประเมินคุณภาพของระบบที่พัฒนา

5.1 ผลการประเมินคุณภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ ผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ผลการประเมินคุณภาพระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
- ด้านการออกแบบ	4.78	0.19	มากที่สุด
- ด้านการรับข้อมูล	4.67	0.31	มากที่สุด
- ด้านการประมวลผลข้อมูล	4.75	0.25	มากที่สุด
- ด้านการแสดงผลข้อมูล	4.47	0.42	มาก
- ด้านความปลอดภัย	4.73	0.23	มากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ยรวม	**4.68**	**0.11**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 ผลการประเมินคุณภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า มีคะแนนความคิดพึงพอใจของระบบ มีค่าเฉลี่ยคือ ($\overline{X}$ = 4.68 S.D. = 0.11) อยู่ในระดับมากที่สุด

5.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
- ด้านการออกแบบ	4.21	0.46	มาก
- ด้านการทำงานของระบบ	4.48	0.42	มาก
ระดับค่าเฉลี่ยรวม	4.35	0.36	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งาน พบว่า มีคะแนนความพึงพอใจของระบบมีค่าเฉลี่ยคือ ($\overline{X}$ = 4.35 S.D. = 0.36) อยู่ในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระบบงานที่พัฒนาขึ้นมาจากการรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องจากกรณีศึกษา และมีการวิเคราะห์และการออกแบบระบบตามหลักการพัฒนาระบบตามทฤษฎี SDLC (Systems Development Life Cycle) รวมทั้งได้มีการให้ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ใช้งานได้ทดลองใช้งานเพื่อค้นหาข้อผิดพลาด และทำการแก้ไขข้อบกพร่องตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและผู้ใช้งานทำให้ลดข้อผิดพลาดในการทำงานและขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้อย่างดี

2. ระบบงานที่พัฒนาขึ้นสามารถลดปัญหาที่เกิดจากการทำงานของระบบเดิมได้ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน รวมทั้งเพิ่มความสะดวกในการจัดตารางงาน การจัดการพิธีและการจัดเตรียมอุปกรณ์ทำให้บริการในสมาคมได้อย่างสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งนี้

1. ระบบที่พัฒนาขึ้นสนับสนุนการทำงานของระบบจัดการพิธีกงเต็ก และมีการทำงานเป็นขั้นตอนของการปฏิบัติงาน ซึ่งหากมีการทำงานผิดขั้นตอน การทำงานของระบบอาจเกิดข้อผิดพลาดภายหลังได้

2. การนำชุดโปรแกรมไปใช้งาน ควรมีการฝึกอบรม และให้ผู้ใช้ได้ศึกษาการใช้งานก่อนใช้โปรแกรม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรมีการพัฒนาระบบให้รองรับรูปแบบการทำงานบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ เพื่อให้ระบบสามารถใช้งานระบบได้ทุกที่ทุกเวลาที่มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2. ควรพัฒนาระบบให้ผู้ดูแลระบบจำกัดขอบเขตการเข้าใช้งานระบบของพนักงานได้ ทำให้สามารถเพิ่ม-ลด ส่วนของเข้าระบบของพนักงานได้สะดวกยิ่งขึ้นและเพิ่มความยืดหยุนในการเข้าถึงระบบโดยพนักงานและลดข้อผิดพลาดในการใช้งานโดยพนักงานทำให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้มากที่สุด

บรรณานุกรม

ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์. (2543). *“สถิติพื้นฐาน : พร้อมตัวอย่างการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม MINITAB SPSS และ SAS”* (พิมพ์ครั้งที่ 5). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

พรนิภา สาเหล็ม. (2552).*“การจัดตารางงานของพนักงานตามความสามารถอย่างสมดุล”*. สืบค้นจาก http://newtdc.thailis.or.th/docview.aspx?tdcid=52995

ไม่บอกนาม. *“วงจรชีวิตของการพัฒนาซอฟต์แวร์ SDLC”*. สืบค้นจาก https://sites.google.com/site/jjiraphatkanha/wngcr-chiwit-khxng-kar-phathna-sxftwaer-sdlc

รวีวรรณ ชินะตระกูล. (2538). *“วิธีวิจัยการศึกษา”*. กรุงเทพฯ : ที.พี.พริ้นท์.

แสงอรุณ กนกพงศ์ชัย. (2562).*“ความกตัญญูของชาวจีนที่สะท้อนผ่านพิธีกงเต็ก”*. สืบค้นจาก https://tdc.thailis.or.th/tdc/ความกตัญญูของชาวจีนที่สะท้อนผ่านพิธีกงเต็ก.

การขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารในประเทศไทย

Applying for a Home Lone of Banks in Thailand

ธนภรณ์ แสนสมบัติสกุล[1] นิวัฒน์ พัฒนถิรพันธ์[2] พัลลภ แซ่ลี้[3] และภานุพงศ์ นิลตะโก[4]

Thanaporn Sansombutsakul[1] Niwat Pattanatiraphan[2] Pallop Saelee[3] and Panupong Niltago[4]

นักศึกษา สาขาวิชาการประเมินราคาทรัพย์สิน ภาควิชาการบัญชีและการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร 10120[1-3]

อาจารย์ สาขาวิชาการประเมินราคาทรัพย์สิน ภาควิชาการบัญชีและการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร 10120[4]

E-mail: panupong.n@mail.rmutk.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษากระบวนการดำเนินการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร และ (2) เพื่อเสนอแนวทางการดำเนินการของผู้ที่ต้องการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคาร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยใช้แบบสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูลจากธนาคาร โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 8 ธนาคาร ธนาคารละ 5 สาขา ทำการวิเคราะห์ผล และสรุปผล ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่า กระบวนการดำเนินการขอสินเชื่อแต่ละธนาคารมีกระบวนการที่เหมือนกันโดยมี 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ยื่นคำขอสินเชื่อที่ธนาคาร 2) เตรียมเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ 3) ยื่นเอกสารให้ธนาคารตรวจสอบ 4) ธนาคารตรวจเอกสารและพิจารณาการอนุมัติ 5) ธนาคารประเมินมูลค่าหลักประกัน 6) ทำการจดจำนองหลักประกัน และมีธนาคาร 2 แห่ง มีการแนะนำเอกสาร และสอบถามความต้องการที่ใช้ในการขอสินเชื่อเป็นอันดับแรก ด้านเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อเหมือนกันทุกธนาคาร ประกอบด้วย 1) เอกสารส่วนบุคคล ดังนี้ สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาทะเบียนคู่สมรส (ถ้ามี) และสำเนาใบประกอบวิชาชีพ 2) เอกสารทางการเงิน ดังนี้ ใบรับรองเงินเดือน รูปถ่ายกิจการ สลิปเงินเดือนย้อนหลัง หลักฐานการเสียภาษีเงินได้ สำเนาทะเบียนการค้า เอกสารแสดงการเดินบัญชี และ 3) เอกสารที่เป็นหลักประกัน ดังนี้ ใบเสร็จการผ่อนผัน หลักฐานการเป็นเจ้าของอาคาร สำเนาสัญญาซื้อจะขาย สำเนาหนังสือสัญญาเงินกู้ และสำเนาโฉนดที่ดิน เกณฑ์ในการอนุมัติสินเชื่อพบว่าธนาคารจะให้ความสำคัญกับเรื่องของเครดิตบูโรเป็นอันดับแรก และรองลงมาเป็นเรื่องของเอกสารที่ต้องตรวจสอบให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ตามที่ธนาคารกำหนด

คำสำคัญ: สินเชื่อที่อยู่อาศัย การประเมินมูลค่าหลักประกัน ที่อยู่อาศัย

Abstract

This research aimed (1) To study the process of applying for home loans of Banks and (2) Proposal guidelines for applying for a home loan with a Banks. Researchers studied concepts, theories, and related research, and collected data from Banks using an interview form. The data was sampled from 8 banks analyzed and summarized the results. Results showed that there are 6 banks using the same 6 steps process of applying for the loan as follows: 1) Submitting a loan application at the bank, 2) Preparing the documents for applying for a loan, 3) Submitting documents to the bank for review, 4) The bank reviewing the approval documents 5) The valuation of collateral and 6) Mortgages and 2 other banks with additional procedures for document introduction and the process of asking for requirements used in applying for loan. All Banks used the same set of documents used for applying loan which are separated into three groups as follows: 1) personal documents such as copy of ID, copy of house registration, copy of marriage certificate (if any), and copy of professional license 2) Financial documents such as salary certificate, business photos, back payroll, proof of income tax, copy of commercial registration and 3) collateral documents such as waiver receipt, proof of ownership, copy of purchase and sale contract, copy of loan, copy of title deed. In terms of credit approval criteria, every financial institution gives a priority on credit bureaus and followed by the completeness of the documents as specified by the bank.

Keywords: Home Lone, Mortgage, Property Valuation, Housing

บทนำ

การมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง นับเป็นปัจจัยพื้นฐานของประชาชน เพราะนอกจากจะช่วยให้ครอบครัวมีความมั่นคงในการอยู่อาศัย และยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ให้สูงขึ้น ยังเป็นการช่วยส่งเสริมการลงทุนระยะยาว ในปัจจุบันราคาที่อยู่อาศัยมีราคาที่สูง และเพิ่มขึ้นมากกว่ารายได้เฉลี่ยของครัวเรือน ดังนั้นการออมเงินเพื่อซื้อที่อยู่อาศัยต้องใช้ระยะเวลานาน โดยผู้ที่ต้องการที่อยู่อาศัยจึงนิยมซื้อด้วยการขอสินเชื่อกับธนาคาร เนื่องจากสามารถผ่อนเป็นงวดในแต่ละเดือน และสามารถผ่อนได้สูงสุด 40 ปี (ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน, 2563) จากการคาดการณ์แนวโน้มการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยปี 2563 มีการเพิ่มขึ้น 1-3% เนื่องจากมาตรการสนับสนุนของภาครัฐ เช่น การลดภาษีบ้านหลังแรก การลดค่าธรรมเนียมการโอน การลดค่าจดจำนองอสังหาริมทรัพย์ และการให้อัตราดอกเบี้ยพิเศษ และด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 19 ผู้ประกอบการพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัยมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าง่ายขึ้น เช่น การพัฒนาที่อยู่อาศัยรูปแบบบ้านอัจฉริยะ การจองที่อยู่อาศัยแบบออนไลน์ และการดูตัวอย่างที่อยู่อาศัยแบบออนไลน์

ซึ่งจะเป็นส่วนช่วยกระตุ้น และเป็นแรงจูงใจกับผู้ที่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัย อีกทั้งเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้ที่สนใจ โดยธนาคารแต่ละแห่งจะต้องมีการปรับตัว และกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อสามารถให้บริการผู้ที่ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยมาดำเนินการขอสินเชื่อกับธนาคารนั้น ๆ (มันนี่กูรู, 2563) จากการศึกษา และเปรียบเทียบส่วนแบ่งการตลาดการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร จำนวน 12 แห่ง พบว่า ธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีส่วนแบ่งการตลาดที่สูงสุดร้อยละ 32.54 และธนาคารทิสโก้ มีส่วนแบ่งการตลาดน้อยที่สุดร้อยละ 0.42 (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2563) โดยการดำเนินการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคารแต่ละแห่งมีขั้นตอน เอกสาร เงื่อนไข โปรโมชั่น อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้ที่ต้องการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยจะต้องศึกษารายละเอียดต่าง ๆ ของธนาคารแต่ละแห่งด้วยตนเอง และต้องตัดสินใจเลือกธนาคารในการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย โดยผู้ที่ต้องการขอสินเชื่อส่วนใหญ่ไม่ได้ศึกษาข้อมูลต่าง ๆ เช่น กระบวนการขอสินเชื่อ การเตรียมเอกสารส่วนบุคคล และเอกสารการเงินโดยละเอียด ซึ่งอาจจะส่งผลให้รับการพิจารณาล่าช้า หรืออาจไม่ได้รับการอนุมัติสินเชื่อที่อยู่อาศัย (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา, 2563) จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงทำการศึกษาการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารในประเทศไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการดำเนินการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร
2. เพื่อเสนอแนวทางการดำเนินการของผู้ที่ต้องการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคาร

การทบทวนวรรณกรรม

การดำเนินการวิจัยผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดบทบาทของสินเชื่อ

1.1 บทบาทของสินเชื่อต่อผู้บริโภค สินเชื่อสามารถทำให้คุณภาพชีวิตของผู้บริโภคดีขึ้นกว่าเดิม โดยผู้บริโภคสามารถจัดสินค้า และบริการมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการได้สะดวกรวดเร็ว และทันต่อความต้องการ โดยเฉพาะสินค้าที่จำเป็นและมีราคาสูง เช่น บ้าน ที่ดิน และสิ่งอานวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน เป็นต้น นอกจากนี้สินเชื่อยังช่วยขจัดความทุกข์ยากได้ในคราวจำเป็น เช่น การเจ็บป่วยกะทันหัน หรือกรณีมีเหตุฉุกเฉิน

1.2 บทบาทของสินเชื่อต่อผู้ผลิต และผู้ให้บริการ สินเชื่อทำให้ผู้ผลิตมีทุนเพียงพอสำหรับขยายการผลิตและยิ่งผลิตได้มากต้นทุนการผลิตจะลดลง นอกจากนี้ยังทำให้ผู้ผลิตสามารถระบายสินค้าออกไปได้มากและรวดเร็วด้วยวิธีการขายสินค้าเป็นเงินเชื่อ ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนของการจัดเก็บ และการดูแลรักษาสินค้า ทั้งยังเป็นการขยายช่องทางการจำหน่ายสินค้าให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น

1.3 บทบาทของสินเชื่อต่อสถาบันการเงิน สถาบันการเงินเกือบทุกแห่งมีรายได้จากธุรกิจสินเชื่อเป็นรายได้หลัก จากการที่สถาบันการเงินมีหน้าที่ในการระดมเงินออมจากผู้มีเงินเหลือเก็บออม และนำเงินดังกล่าวมาหมุนเวียนให้แก่ผู้ออมกับอัตราดอกเบี้ยที่ได้รับจากผู้กู้ (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 2563)

2. แนวคิดสินเชื่อที่อยู่อาศัย คือ การขอกู้เงินเพื่อไปซื้อที่อยู่อาศัย โดยมีการจ่ายเงินคืนให้ธนาคารเป็นงวด ๆ จนกว่าจะครบตามมูลค่า โดยในการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยต้องมีการเตรียมเอกสาร ดังนี้

- บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรข้าราชการ ทะเบียนบ้านของผู้กู้ ผู้กู้ร่วม และคู่สมรส
- ทะเบียนสมรสของผู้กู้ และผู้กู้ร่วม
- สำเนาบัญชีเงินฝากและหลักฐานรายได้ของผู้กู้ ผู้กู้ร่วม และคู่สมรส
- สำเนาโฉนดที่ดินหรือเอกสารสิทธิ์ที่เสนอหลักประกัน
- สัญญาซื้อขายหลักทรัพย์ที่เป็นหลักประกัน
- หลักฐานที่อยู่อาศัยที่จะขอสินเชื่อไปซื้อ

การขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยจะไม่ได้อนุมัติเงินตามมูลค่าของที่อยู่อาศัย โดยส่วนใหญ่ธนาคารจะกำหนดวงเงินสินเชื่อที่อยู่อาศัยสูงสุดไม่เกิน 80% ของราคาประเมิน โดยจะแบ่งการพิจารณาสินเชื่อตามประเภทของสินทรัพย์ที่ขอสินเชื่อ (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2563)

3. แนวคิดที่อยู่อาศัย คือ สถานที่ที่บุคคลในครอบครัวใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นส่วนใหญ่ ที่พักอาศัยนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญและจำเป็นมากสำหรับการดำรงชีวิตของมนุษย์โดยทั่วไป และเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อชีวิตความเป็นอยู่และสุขภาพของผู้อยู่อาศัย โดยสามารถแบ่งประเภทของที่อยู่อาศัย ดังนี้ บ้านเดี่ยว บ้านแฝด ทาวน์เฮ้าส์ อาคารพาณิชย์ และอาคารชุด (สนธยา วนิชวัฒนะ, 2556)

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ธนาคารที่มีสำนักงานใหญ่ และสาขาย่อยตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร และให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 8 ธนาคาร โดยแบ่งเป็นธนาคารละ 5 สาขา ดังนี้

1.1 ธนาคารออมสิน	จำนวน 5 สาขา
1.2 ธนาคารอาคารสงเคราะห์	จำนวน 5 สาขา
1.3 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	จำนวน 5 สาขา
1.4 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	จำนวน 5 สาขา
1.5 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	จำนวน 5 สาขา
1.6 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	จำนวน 5 สาขา
1.7 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	จำนวน 5 สาขา
1.8 ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)	จำนวน 5 สาขา

2. เครื่องมือในการเก็บข้อมูล

การดำเนินงานวิจัยนี้ ผู้มีวิจัยมีการใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูล 2 แบบ ดังนี้

2.1 แบบบันทึกข้อมูล โดยการเก็บข้อมูลทุติยภูมิ เช่น เอกสาร หนังสือ ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเอกสารการขอสินเชื่อของธนาคาร

2.2 แบบสัมภาษณ์ โดยการเก็บข้อมูลปฐมภูมิด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นการสัมภาษณ์แบบเดียวกัน โดยสัมภาษณ์ผู้จัดการธนาคาร หรือหัวหน้าฝ่ายสินเชื่อที่อยู่อาศัย เป็นรายบุคคล ซึ่งขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญตรวจสอบประเด็นการสัมภาษณ์ และหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์ (IOC) จำนวน 3 ท่าน

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร หนังสือ ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยศึกแนวคิด ทฤษฎี และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงการดำเนินการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย และศึกษาเอกสารการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยแต่ละธนาคาร จำนวน 40 รายการ

3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างธนาคารที่ให้บริการสินเชื่อที่อยู่อาศัย จำนวน 8 แห่ง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขอจดหมายแนะตัวจากหน่วยงาน ดำเนินการจัดส่งไปธนาคารเพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากธนาคารโดยการสัมภาษณ์ และนัดหมายเข้าเก็บข้อมูล

2. ทดสอบแบบสัมภาษณ์กับกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อเสนอแนะปรับปรุงแบบสัมภาษณ์

3. ดำเนินการลงพื้นที่เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 8 ธนาคาร ธนาคารละ 5 สาขา โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และการบันทึกเสียง

4. เมื่อเก็บข้อมูลครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จึงนำแบบสัมภาษณ์มาตรวจสอบความถูกต้อง วิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล และอภิปรายผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. นำแบบสัมภาษณ์มาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และการถอดข้อมูลจากการบันทึกเสียง

2. กำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 วิเคราะห์กระบวนการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย

2.2 วิเคราะห์การดำเนินการเอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย

2.3 วิเคราะห์การดำเนินการพิจารณาเบื้องต้น

2.4 วิเคราะห์การพิจารณาค่าใช้จ่ายการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย

3. นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ผลมาสรุป และอธิปรายผล เพื่อแสดงประเด็นที่สำคัญที่ได้จากผลการวิจัย และตรวจสอบความสอดคล้องของหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางการแสดงข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา

ตารางที่ 1 ผลการศึกษา ธนาคารออมสิน จำนวน 5 สาขา สามารถสรุปได้ดังนี้

การสัมภาษณ์	**ผลการศึกษา**	
กระบวนการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	1. กรอกเอกสารการยื่นขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย 2. เตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง 3. ยื่นเอกสารให้ธนาคารเพื่อตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ 4. ธนาคารตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ 5. ธนาคารประเมินหลักประกันที่ขอสินเชื่อ 6. อนุมัติสินเชื่อ และทำการจดจำนอง	
เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	เงินเดือนประจำ 1. สำเนาบัตรประชาชน 2. สำเนาทะเบียนบ้าน 3. สลิปเงินเดือน 4. เอกสารแสดงการเดินบัญชี 5. สัญญาจัดซื้อจัดขายโฉนดที่ดิน	เงินเดือนอิสระ 1. สำเนาบัตรประชาชน 2. สำเนาทะเบียนบ้าน 3. สำเนาทะเบียนสมรส 4. เอกสารแสดงการเดินบัญชีย้อนหลัง 1 ปี 5. เอกสารบัญชีรายรับรายจ่ายอย่างน้อย 6เดือน 6. เอกสารการสั่งซื้อสินค้า
เกณฑ์การพิจารณาเบื้องต้น	ผ่านการเช็คเครดิตบูโร และไม่มีประวัติเสีย	
ค่าใช้จ่ายการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	1. ค่าใช้จ่ายในการประเมินราคาหลักประกัน 1.1 มูลค่าหลักประกัน 3,000,000 บาท ค่าบริการประเมิน 1,800 บาท 1.2 มูลค่าหลักประกัน 3,000,000 - 5,000,000 บาท ค่าบริการประเมิน 2,800 บาท 1.3 มูลค่าหลักประกัน 5,000,000 บาทขึ้นไป ค่าบริการประเมิน 3,800 บาท 2. ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม หรือค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบที่ดิน เช่น การรางวัดที่ดินใหม่	
ปัญหาที่พบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	1. ธนาคารไม่สามารถให้กู้ได้ตามมูลค่าหลักประกัน โดยผู้กู้ต้องมีส่วนร่วมทุนหรือหากเป็นบ้านมือสองจะสามารถกู้ได้ 90% ของมูลค่าหลักประกัน (ยกเว้นกรณีเป็นที่อยู่อาศัยในโครงการจัดสรรจะสามารถกู้ได้ตามมูลค่าของราคาซื้อขาย) 2. การแสดงเอกสารของผู้ที่มีรายได้อิสระ (เอกสารบางรายการไม่สามารถดำเนินการได้)	

ตารางที่ 2 ผลการศึกษา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จำนวน 5 สาขา สามารถสรุปได้ดังนี้

การสัมภาษณ์	ผลการศึกษา
กระบวนการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	1. ยื่นคำขอสินเชื่อที่สาขาของธนาคาร 2. สรุปวิเคราะห์ และนำเสนอคำขอสินเชื่อพร้อมเอกสารประกอบเพื่อรอการพิจารณาอนุมัติ 3. แจ้งผลการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ 4. ทำสัญญากู้เงิน และสัญญาจดจำนอง
เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	**เอกสารส่วนบุคคล** 1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน 2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน 3. สำเนาทะเบียนสมรส (ถ้ามี) 4. สำเนาใบเปลี่ยนชื่อ (ถ้ามี) 5. สำเนาบัตรประชาชนคู่สมรส (ถ้ามี) **เอกสารทางการเงิน** 1. ใบรับรองเงินเดือน 2. รูปถ่ายกิจการ 3. สำเนาใบประกอบวิชาชีพ 4. สลิปเงินเดือนย้อนหลัง 3 เดือน 5. หลักฐานการเสียภาษีเงินได้ 6. สำเนาทะเบียนการค้า **เอกสารหลักประกัน** 1. ใบเสร็จการผ่อน 2. หลักฐานการเป็นเจ้าของอาคาร 3. สำเนาสัญญาจะซื้อจะขาย 4. สำเนาหนังสือสัญญาขายที่ดินฉบับสำนักงานที่ดิน 5. สำเนาหนังสือสัญญาเงินกู้ 6. สำเนาโฉนดที่ดิน / น.ส.3ก / หนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด (ทุกหน้า)
เกณฑ์การพิจารณาเบื้องต้น	1. ผ่านการพิจารณา และตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ 2. ไม่มีประวัติเสีย จากการตรวจเครดิตบูโร
ค่าใช้จ่ายการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	ขึ้นอยู่กับช่วงการจัดโปรโมชั่น เช่น ฟรีค่าประเมินหลักประกัน
ปัญหาที่พบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	ไม่พบปัญหา

ตารางที่ 3 ผลการศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 5 สาขา สามารถสรุปได้ดังนี้

การสัมภาษณ์	ผลการศึกษา	
กระบวนการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	1. เจ้าหน้าที่ของธนาคารสอบถาม และวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า 2. กรอกเอกสารการยื่นขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย 3. เตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง 4. ยื่นเอกสารให้ธนาคารตรวจสอบ 5. ธนาคารตรวจสอบเอกสาร และทำการเช็คเครดิตบูโร 6. ธนาคารประเมินหลักประกัน 7. อนุมัติสินเชื่อ และทำการจดจำนอง	
เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	เงินเดือนประจำ 1. สำเนาบัตรประชาชน 2. สำเนาทะเบียนบ้าน 3. สลิปเงินเดือน 4. เอกสารแสดงการเดินบัญชีย้อนหลัง 6 เดือน	เงินเดือนอิสระ 1. สำเนาบัตรประชาชน 2. สำเนาทะเบียนบ้าน 3. สำเนาทะเบียนสมรส 4. เอกสารแสดงการเดินบัญชีย้อนหลัง 1 ปี 5. เอกสารบัญชีรับจ่ายอย่างน้อย 6 เดือน 6. เอกสารการสั่งซื้อสินค้า 7. เอกสารประวัติการผ่อนชำระสินเชื่อ หรือบัตรเครดิต
เกณฑ์การพิจารณาเบื้องต้น	1. ตรวจสอบภาระหนี้จสิน บัตรเครดิต และไม่มีประวัติการค้างชำระ 2. ประเมินความสามารถของตัวบุคคล ในการผ่อนชำระสินเชื่อตามเกณฑ์ของธนาคาร	
ค่าใช้จ่ายการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	ขึ้นอยู่กับช่วงการจัดโปรโมชั่น	
ปัญหาที่พบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	ไม่พบ	
อื่น ๆ	1. ระยะเวลาผ่อนสูงสุด 30 ปี ให้บุคคลชำระได้ถึงอายุ 65 ปี 2. บ้านหลังแรกสามารถกู้ได้เต็มจำนวน บ้านหลังที่สอง ถ้ากรณีติดผ่อนหลังแรกอยู่จะกู้ได้ 80% และหลังถัดไปวงเงินในการกู้จะลดลงไปเรื่อย ๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการชำระหนี้ของตัวบุคคล	

ตารางที่ 4 ผลการศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 5 สาขา สามารถสรุปได้ดังนี้

การสัมภาษณ์	ผลการศึกษา
กระบวนการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	1. กรอกเอกสารการยื่นขอสินเชื่อ 2. เตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง 3. ยื่นเอกสารให้ธนาคารตรวจสอบ 4. ธนาคารตรวจสอบเอกสาร 5. ธนาคารประเมินหลักประกัน 6. อนุมัติสินเชื่อ และทำการจดจำนอง
เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	**เอกสารส่วนบุคคล** 1. สำเนาบัตรประชาชน 2. สำเนาทะเบียนบ้าน 3. สำเนาบัตรประชาชนคู่สมรส (ถ้ามี) 4. สำเนาทะเบียนบ้านคู่สมรส (ถ้ามี) 5. เอกสารทะเบียนสมรส (ถ้ามี) 6. เอกสารการหย่า (ถ้ามี) 7. เอกสารการเปลี่ยนชื่อสกุล (ถ้ามี) **เอกสารทางการเงิน** กรณีบุคคลธรรมดาที่มีรายได้ประจำ 1. หนังสือรับรองการทำงาน หรือสำเนาสลิปเงินเดือนฉบับล่าสุดและสำเนาสลิปเงินเดือนย้อนหลัง 12 เดือน กรณีมีรายได้เป็นค่าคอมมิดชั่น 2. หนังสือรับรองโบนัสประจำ (ถ้ามี) 3. สำเนาบัญชีธนาคารย้อนหลัง 6 เดือน และย้อนหลัง 12 เดือนกรณีมีรายได้เป็นค่าคอมมิดชั่น 4. แบบภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา (50 ทวิ และ ภงด.90/91) พร้อมใบเสร็จการชำระภาษีย้อนหลัง 2 ปี กรณีบุคคลธรรมดาที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว 1. สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียน / ใบทะเบียนการค้า ไม่เกิน 3 เดือน 2. สำเนาบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้นที่มีชื่อผู้กู้ / ผู้กู้ร่วม ไม่เกิน 3 เดือน 3. สำเนาบัญชีธนาคารย้อนหลัง 6 เดือน (ทั้งในนามบุคคลและกิจการ) 4. สำเนา ภพ. 30 พร้อมใบเสร็จ (ถ้ามี) 4.1 สำเนา ภพ. 20 (ถ้ามี) 4.2 สำเนาหนังบริคณห์สนธิ ไม่เกิน 3 เดือน
เกณฑ์การพิจารณาเบื้องต้น	1. สลิปเงินเดือน และเอกสารตามที่ธนาคารแจ้ง หรือหลักฐานการรับเงินเดือนย้อนหลัง 1 ปี 2. ไม่ติดเครดิตบูโร 3. หลักฐานการยื่นภาษีย้อนหลัง 2 ปี
ค่าใช้จ่ายการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	ขึ้นอยู่กับช่วงการจัดโปรโมชั่น
ปัญหาที่พบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	ไม่พบ

ตารางที่ 5 ผลการศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 5 สาขา สามารถสรุปได้ดังนี้

การสัมภาษณ์	ผลการศึกษา
กระบวนการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	1. ยื่นคำขอสินเชื่อที่สาขาธนาคาร 2. ยื่นเอกสารประกอบที่สาขาธนาคาร 3. เจ้าหน้าที่จะพิจารณาสินเชื่อเบื้องต้นจากข้อมูล 4. ส่งใบคำขอสินเชื่อพร้อมเอกสารประกอบเพื่อรอการพิจารณาอนุมัติ 5. เจ้าหน้าที่สาขาส่งใบคำขอสินเชื่อพร้อมเอกสารประกอบคำขอสินเชื่อไปที่ศูนย์สินเชื่อสำนักงานใหญ่เพื่อพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ 6. แจ้งผลการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ โดยธนาคารจะติดต่อและแจ้งผลการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อให้ทราบภายใน 3 - 10 วันทำการนับจากวันที่ยื่นใบคำขอสินเชื่อ 7. ทำสัญญากู้เงินและสัญญาจดจำนอง หากได้รับอนุมัติสินเชื่อธนาคารจะนัดหมายเพื่อทำสัญญากู้เงิน
เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	**เอกสารสำหรับผู้กู้ทุกประเภท** 1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน 2. สำเนาใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ (กรณีประกอบวิชาชีพเฉพาะ) 3. สำเนาทะเบียนบ้าน 4. สำเนาทะเบียนสมรส / ใบหย่า / ใบมรณะบัตรของคู่สมรส (ถ้ามี) ใบเปลี่ยนชื่อ – สกุล (ทุกใบ) 5. เอกสารแสดงรายได้กรณีผู้กู้ และผู้กู้ร่วม (ถ้ามี) **พนักงานหรือข้าราชการ** 1. ต้นฉบับหนังสือรับรองเงินเดือน (ไม่เกิน 3 เดือน) 2. ต้นฉบับสลิปเงินเดือนล่าสุด และสำเนาบัญชีเงินฝากธนาคารที่รับเงินเดือน 3. สำเนาแบบแสดงรายการภาษีเงินได้ประจำปี (กรณีรับเงินเดือนเป็นเงินสด) **เอกสารแสดงรายได้กรณีผู้กู้ / ผู้กู้ร่วมเป็นเจ้าของกิจการ** 1. สำเนาเอกสารการจดทะเบียนบริษัท (ทะเบียนพาณิชย์/การค้า/หนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล/ทะเบียนผู้ถือหุ้น) ไม่เกิน 3 เดือน 2. สำเนาทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ไม่เกิน 3 เดือน) 3. สำเนาบัญชีธนาคารที่แสดงกระแสการเงินของบริษัท เช่นบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน วงเงินเบิกเกินบัญชี เป็นต้น ย้อนหลัง 6 เดือน 4. งบการเงินปีล่าสุด หรือสำเนารายการแสดงภาษีเงินได้ประจำปี (ปีล่าสุด) **เอกสารหลักประกันในการขอสินเชื่อ** 1. สำเนาโฉนดที่ดิน/สำเนาเอกสารกรรมสิทธิ์ห้องชุด

การสัมภาษณ์	ผลการศึกษา
	2. สำเนาเอกสารสัญญาจะซื้อจะขาย 3. เอกสารหลักฐานการชำระเงินดาวน์ 4. แผนที่แสดงที่ตั้งหลักประกัน
เกณฑ์การพิจารณาเบื้องต้น	1. ผู้ขอสินเชื่อต้องมีอายุ 20 ปีขึ้นไป 2. สามารถผ่อนชำระได้สูงสุด 30 ปี (เฉพาะพนักงานประจำสูงสุด 35 ปี) 3. ทั้งนี้เมื่อนำอายุของผู้สมัครรวมกับระยะเวลาผ่อนชำระหนี้แล้วจะต้องไม่เกิน 65 ปี
ค่าใช้จ่ายการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	ค่าธรรมเนียมประเมินหลักประกัน 3,000 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)
ปัญหาที่พบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	ไม่พบ

ตารางที่ 6 ผลการศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 5 สาขา สามารถสรุปได้ดังนี้

การสัมภาษณ์	ผลการศึกษา
กระบวนการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	1. กรอกเอกสารการยื่นขอสินเชื่อ 2. เตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง 3. ยื่นเอกสารให้ธนาคารตรวจสอบ 4. ธนาคารตรวจสอบเอกสารและเช็คเครดิตบูโร 5. ธนาคารประเมินหลักประกัน 6. อนุมัติสินเชื่อและทำการจดจำนอง
เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	1. แบบฟอร์มใบสมัครสินเชื่อ 2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน 3. สำเนาทะเบียนบ้าน 4. สลิปเงินเดือน เอกสารการเดินบัญชี (ย้อนหลัง 6 เดือน) 5. โฉนดที่ดิน
เกณฑ์การพิจารณาเบื้องต้น	1. ตรวจสอบเครดิตบูโร 2. ความถูกต้องขอเอกสาร และข้อมูล
ค่าใช้จ่ายการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	ขึ้นอยู่กับช่วงการจัดโปรโมชั่น
ปัญหาที่พบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	1. ความถูกต้องของข้อมูล 2. เอกสารไม่ครบ 3. ติดเครดิตบูโร

ตารางที่ 7 ผลการศึกษา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 5 สาขา สามารถสรุปได้ดังนี้

การสัมภาษณ์	ผลการศึกษา
กระบวนการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	1. กรอกเอกสารการยื่นขอสินเชื่อ 2. เตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง 3. ทางธนาคารตรวจสอบข้อมูล 4. ตรวจสอบเครดิตบูโร 5. ส่งเรื่องและรอการอนุมัติ 6. ทำการจดจำนองที่กรมที่ดิน
เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	1. แบบฟอร์มใบสมัครสินเชื่อ 2. สำเนาบัตรประชาชน 3. สำเนาทะเบียนบ้าน 4. สำเนาสัญญาซื้อขาย 5. สำเนาทะเบียนสมรส (ถ้ามี) 6. สลิปเงินเดือน 7. โฉนดที่ดิน 8. เอกสารการเดินบัญชี (ย้อนหลัง 6 เดือน)
เกณฑ์การพิจารณาเบื้องต้น	ไม่มีภาระหนี้สิน
ค่าใช้จ่ายการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	ขึ้นอยู่กับช่วงการจัดโปรโมชั่น
ปัญหาที่พบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	ติดเครดิตบูโร

ตารางที่ 8 ผลการศึกษา ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) จำนวน 5 สาขา สามารถสรุปได้ดังนี้

การสัมภาษณ์	ผลการศึกษา
กระบวนการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	1. แนะนำ และแจ้งเอกสารที่ลูกค้าต้องใช้ในการขอสินเชื่อ 2. สัมภาษณ์ลูกค้าและคำนวณรายได้ 3. ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร 4. ตรวจสอบเครดิตบูโร 5. ตรวจสอบเอกสารรายได้ 6. วิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า และพิจารณาการอนุมัติเบื้องต้น 7. สำรวจและประเมินราคาหลักประกัน 8. พิจารณาอนุมัติสินเชื่อ 9. แจ้งผลการอนุมัติ และนัดวันทำสัญญากับลูกค้า 10. ให้ลูกค้าลงนามสัญญาเงินกู้ให้ครบถ้วน 11. จัดทำหนังสือสัญญาเงินกู้ 12. รับเอกสารสัญญา
เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	1. ใบคำขอสินเชื่อ 2. หนังสือยินยอมให้ตรวจสอบเครดิตบูโร

การสัมภาษณ์	ผลการศึกษา
	3. สำเนาบัตรประชาชน 4. สำเนาทะเบียนบ้าน 5. สำเนาเอกสารการเปลี่ยนชื่อสกุล (ถ้ามี) 6. สำเนาทะเบียนสมรส (ถ้ามี) 7. สำเนาทะเบียนหย่า (ถ้ามี)
เกณฑ์การพิจารณาเบื้องต้น	ตรวจสอบเครดิตบูโร
ค่าใช้จ่ายการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	1. ค่าประเมินหลักประกันขั้นต่ำ 3,000 บาท 2. ค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย/ภัยพิบัติ 3. ค่าใช้จ่ายทางราชการ 3.1 ค่าอากรแสตมป์ 0.05% ของเงินกู้ 3.2 ค่าจดจำนอง 1% ของเงินกู้
ปัญหาที่พบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย	ไม่พบ

สรุปผล

จากผลการศึกษาสามารถสรุปกระบวนการดำเนินการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคาร และการเสนอแนวทางการดำเนินการของผู้ที่ต้องการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัยกับธนาคาร ดังนี้

1. กระบวนการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย พบว่ากระบวนการดำเนินงานทั้ง 8 ธนาคารมีความคล้ายคลึงกัน โดยธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีกระบวนการดำเนินการน้อยที่สุด จำนวน 4 ขั้นตอน และธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) มีกระบวนการดำเนินการมากที่สุด จำนวน 12 ขั้นตอน โดยธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) มีการเพิ่มกระบวนการแนะนำ สอบถามข้อมูล และความต้องการ เพื่อธนาคารจะสามารถวิเคราะห์เบื้องต้น จากการสรุปผล และการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปเพื่อเสนอเป็นแนวทางการดำเนินการขอสินเชื่อได้จำนวน 6 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ยื่นคำขอสินเชื่อที่ธนาคาร 2) เตรียมเอกสารที่ใช้ในการขอสินเชื่อ 3) ยื่นเอกสารให้ธนาคารตรวจสอบ 4) ธนาคารตรวจเอกสารและพิจารณาการอนุมัติ 5) ธนาคารประเมินมูลค่าหลักประกัน และ 6) ทำการจดจำนองหลักประกัน (นิติ รัตนปรีชาเวช, 2561)

2. เอกสารประกอบการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย พบว่าเอกสารที่ใช้ในการยื่นประกอบการพิจารณามีความคล้ายคลึงกัน โดยธนาคารแต่ละแห่งจะมีการแบ่งประเภทของเอกสาร ดังนี้ 1) การแบ่งประเภทเอกสารตามลักษณะของที่มารายได้ คือ ธนาคารออมสิน และธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 2) การแบ่งประเภทเอกสารตามอาชีพ คือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 3) การแบ่งประเภทเอกสารตามหมวดเอกสาร คือ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จากการสรุปผล และการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปเพื่อเสนอเป็นแนวทางการเตรียมเอกสารการขอสินเชื่อได้จำนวน 3 หมวดหมู่ ดังนี้ 1) เอกสารส่วนบุคคล คือ สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาทะเบียนคู่สมรส (ถ้ามี) และสำเนาใบประกอบวิชาชีพ 2) เอกสารทางการเงิน คือ ใบรับรองเงินเดือน รูปถ่ายกิจการ สลิปเงินเดือนย้อนหลัง หลักฐานการเสีย

ภาษีเงินได้ สำเนาทะเบียนการค้า เอกสารแสดงการเดินบัญชี และ 3) เอกสารที่เป็นหลักประกัน คือ ใบเสร็จการผ่อนผัน หลักฐานการเป็นเจ้าของอาคาร สำเนาสัญญาซื้อจะขาย สำเนาหนังสือสัญญาเงินกู้ และสำเนาโฉนดที่ดิน (ไทยโฮมทาวน์, 2562)

3. เกณฑ์การพิจารณาเบื้องต้น พบว่าธนาคารทั้ง 8 แห่งให้ความสำคัญการตรวจสอบเครดิตบูโรมากที่สุด เนื่องจากหากมีประวัติการชำระหนี้เสีย การพิจารณาอาจล่าช้า และอาจไม่ได้รับการอนุมัติ รองลงมาคือการเตรียมความพร้อมของเอกสาร ซึ่งหากเอกสารไม่ครบตามที่ธนาคารระบุ อาจส่งผลทำให้เกิดปัญหาต่อการอนุมัติ จากการสรุปผล และการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปเพื่อเสนอเป็นแนวทางการเตรียมความพร้อม คือ ผู้ที่ต้องการขอสินเชื่อจะต้องมีการชำหนี้ต่าง ๆ ตามเวลาที่กำหนด หรือดำเนินการชำระหนี้ทั้งหมดก่อนยื่นเอกสาร เพื่อที่จะสามารถผ่านเกณฑ์การพิจารณาเบื้องต้น และพบว่าผู้ที่ไม่มีประวัติการผ่อนชำระกับธนาคารจะไม่ได้รับการอนุมัติ เพราะถือว่าไม่มีประวัติการผ่อนชำระทางด้านการเงิน (วิภารัตน์ มีชัย, 2557)

4. ค่าใช้จ่ายการขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย พบว่าทุกธนาคารมีการเรียกเก็บ คือ ค่าบริการประเมินมูลค่าหลักประกัน โดยสามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1) ประเภทระบุค่าบริการ คือ ธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) และ 2) ประเภทไม่ระบุค่าบริการ คือ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยการพิจารณาค่าบริการขึ้นอยู่กับช่วงการจัดโปรโมชั่น จากการสรุปผล และการทบทวนวรรณกรรมมีความสอดคล้องกับบทความ “ค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อบ้าน” (โฮมบายเออร์ไกด์, 2563)

บรรณานุกรม

ขวัญฤทัย เหมะธุลิน. (2562). *การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการของผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยในกลุ่มลูกค้าที่ทำสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยตั้งแต่ 5 ล้านบาทขึ้นไป : กรณีศึกษาธนาคารอาคารสงเคราะห์.* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ไทยโฮมทาวน์. (2562). *เคล็ดลับสำคัญการขอกู้เงินซื้อบ้านตรงตามที่สถาบันการเงินต้องการ.* สืบค้นจาก https://www.thaihometown.com/loans

ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2563). *ข้อมูลเกี่ยวกับการขอสินเชื่อ.* สืบค้นจาก https://www.ghbank.co.th/loan/process/loan-steps

ธีระวัฒน์ แก้วแสง. (2560). *การศึกษากลยุทธ์การแข่งขันสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน.* (วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นิติ รัตนปรีชาเวช. (2561). *หลักการและแนวคิดในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิชญ์ชนน บุญจันทร์. (2551). *การศึกษาข้อมูลจากงบการเงินที่มีผลต่อการอนุมัติสินเชื่อการค้า.* (วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิภารัตน์ มีชัย. (2557). *การศึกษาปัจจัยความเสี่ยงหนี้เสีย-สินเชื่ออสังหาริมทรัพย์ธนาคารพาณิชย์ไทย.* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาวิชานวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน. (2563). *ผลสำรวจสินเชื่อที่อยู่อาศัย.* สืบค้นจาก https://www.gsbresearch.or.th

โสภณ พรโชคชัย. (2556). *การบริหารธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ไทย.* กรุงเทพฯ: ส.วีรัช.

สนธยา วนิชวัฒนะ. (2556). *กระบวนการพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัยในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (2563). *ความหมายและความสำคัญของสินเชื่อ.* สืบค้นจาก http://www.fpo.go.th/S-I/Source/ECO/ECO29.htm

โฮมบายเออร์ไกด์. (2563). *ค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อบ้าน*. สืบค้นจาก https://www.home.co.th/hometips/detail/7677

ปัจจัยด้านลักษณะทิวทัศน์ที่ส่งผลต่อการประเมินมูลค่าทรัพย์สินประเภทอาคารชุด

Landscape Factors Affecting Condominium Price Appraisal

วิรัตน์ ตาสามดี[1] ภัทร รักเผื่อน[2] และวาสนา ดวงดี[3]

Wirat Tasamdee[1] Pattara Rakphuean[2] and Vasana Duangdee[3]

สาขาวิชาการประเมินราคาทรัพย์สิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

E-mail: vasana.d@mail.rmutk.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทิวทัศน์ที่มีผลต่อการประเมินมูลค่าทรัพย์สินของอาคารชุดในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อจัดอันดับปัจจัยด้านทิวทัศน์ 4 อันดับ คือ ทิวทัศน์มุมมองแม่น้ำ ทิวทัศน์มุมมองลำคลอง ทิวทัศน์มุมมองเมืองย่านธุรกิจ และทิวทัศน์มุมมองเมืองย่านที่อยู่อาศัย (สลัม) ที่มีผลต่อการประเมินมูลค่าทรัพย์สินของอาคารชุด โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ประกอบด้วย นายหน้าอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 5 คน และนักประเมินราคาทรัพย์สินที่มีประสบการณ์ในด้านการประเมินมูลค่าอาคารชุดมากกว่า 5 ปี จำนวน 20 คน จากบริษัทประเมินราคาทรัพย์สินในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้วยวิธีการดำเนินการวิจัย คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการทำแบบสอบถามและการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผลการศึกษา พบว่า (1) ทิวทัศน์มีส่วนสำคัญต่อมูลค่าของอาคารชุด เพราะทิวทัศน์เป็นหนึ่งในปัจจัยหลักในการก่อสร้างอาคารและตัดสินใจซื้อ อีกทั้งยังขึ้นอยู่กับความต้องการซื้อของลูกค้า งบประมาณและทำเลที่ตั้ง โดยทิวทัศน์แม่น้ำเป็นทิวทัศน์ที่ทำให้มูลค่าอาคารชุดเพิ่มสูงขึ้น ด้วยเหตุผลที่ว่าทิวทัศน์แม่น้ำเป็นที่นิยมและเหมาะแก่การลงทุน รวมทั้งทำเลที่ตั้งมีราคาที่สูง ส่วนทิวทัศน์ลำคลองหรือชุมชนแออัด (สลัม) จะส่งผลต่อราคาอาคารชุดลดลง เนื่องจากมีสภาพแวดล้อมที่ไม่ดีทำให้เกิดผลกระทบทางด้านสุขภาพและจิตใจ (2) โดยสามารถจัดอันดับปัจจัยด้านทิวทัศน์ที่มีผลต่อการประเมินมูลค่าทรัพย์สินของอาคารชุดจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ทิวทัศน์แม่น้ำ ทิวทัศน์เมืองย่านธุรกิจ ทิวทัศนลำคลอง และทิวทัศน์มุมมองเมืองย่านที่อยู่อาศัย (สลัม)

คำสำคัญ: การประเมินมูลค่าทรัพย์สิน อาคารชุด ทิวทัศน์

Abstract

The research project on (1) Landscape Factors Affecting Condominium Price Appraisal aimed to study the scenery factors affecting the appraised value of condominiums (2) to rank the 4 landscape factors as follows: river landscape, canal landscape, downtown landscape, and urban residential area landscape (slums) that affect the appraisal price of condominiums by specific sampling method, consisting of 5 real estate agents and 20 property appraisers with more than 5 years of working experience in condominium appraisals from real estate appraisal

company in Bangkok Metropolitan Region. The methods of conducting research were collecting data from questionnaires and structured interview. The findings of this research found that landscape is a significant point affecting the value of a condominium unit, because the landscape is one of the main factors for buying and building the condominium. Nevertheless, it depends on consumer needs, budget, and location. The river landscape makes the highest price value of condominium, because river landscape is popular, worth for investment than other, and the high land value. The canal and slum landscape also greatly affect the price of the condominium due to the poor living environment that impacts on both health and mind. Therefore, ranking from most to least as follows: river landscape, downtown landscape, canals landscape, and urban residential area landscape (slums).

Keywords: Property appraisal, condominium, landscape

บทนำ

อาคารชุด หมายถึง อาคารที่บุคคลสามารถแยกการถือกรรมสิทธิ์ออกได เปนสวน ๆ โดยแตละส่วนประกอบดวยกรรมสิทธิ์ในทรัพยสวนบุคคลและกรรมสิทธิ์รวมในทรัพยสวนกลาง โดยทรัพยสวนบุคคล คือ หองชุดและหมายความรวมถึงสิ่งปลูกสราง หรือที่ดินที่จัดไวใหเปนของเจาของหองชุดแตละราย และทรัพยส่วนกลาง คือ สวนของอาคารชุดที่มิใชหองชุดที่ดินที่ตั้งอาคารชุดและที่ดิน หรือทรัพยสินอื่นที่มีไวเพื่อใช้หรือเพื่อประโยชนรวมกัน เช่น ทางเดิน บริเวณห้องโถง บันได ลิฟต์ โรงจอดรถ สระว่ายน้ำ สนามเด็กเล่น ซึ่งเป็นเจ้าของร่วมตามกฎหมาย (พระราชบัญญัติอาคารชุด, 2522) ด้วยอาคารชุดเป็นอสังหาริมทรัพย์ที่สามารถสร้างผลตอบแทนให้กับผู้ถือครอง เช่น เพื่ออยู่อาศัยเอง ปล่อยเช่า เพื่อการลงทุนเก็งกำไร สาเหตุปัจจัยหนึ่งที่ทำให้อาคารชุดเป็นที่น่าสนใจในตลาดอสังหาริมทรัพย์ภายในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื่องจากการขยายโครงการและพื้นที่การคมนาคมขนส่งมวลชนภายในพื้นที่กรุงเทพมหานครได้กระจายออกสู่พื้นที่รอบนอกและต่อขยายไปยังปริมณฑล เช่น เส้นทางรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนกรุงเทพ (BTS & MRT) นอกจากนี้แล้วอาคารชุดได้มีการพัฒนาการออกแบบของรูปแบบอาคารและพื้นที่ส่วนกลางให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เช่น สปอร์ตคลับ สระว่ายน้ำ ระบบรักษาความปลอดภัย และการทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง เพื่อทำให้อาคารชุดมีมูลค่าเพิ่มขึ้น โดยในการเพิ่มมูลค่าของอาคารชุดนั้นมีหลายปัจจัย เช่น ทำเลที่ตั้ง ตำแหน่งห้องชุด ความสูงของอาคาร และทิวทัศน์สภาพแวดล้อมโดยรอบ (รพีพัฒน์ ชาญจิรภรณ์, 2559)

มูลค่าของห้องชุดแต่ละห้องในอาคารชุดเดียวกันก็มีมูลค่าที่แตกต่างกันเนื่องด้วยปัจจัยหลายอย่าง ซึ่งนักประเมินราคาทรัพย์สินอาจใช้วิธีการประเมินราคาทรัพย์สินโดยวิธีเปรียบเทียบราคาตลาด (Market Approach) ด้วยวิธีเปรียบเทียบโดยตรง (Direct Comparison Method) หรือวิธีการให้คะแนนคุณภาพถ่วงน้ำหนัก (Weighted Quality Score: WQS) โดยการให้คะแนนความสำคัญของปัจจัยและกำหนดปัจจัยต่าง ๆ

ที่มีผลต่อมูลค่าทรัพย์สินที่ประเมินและมูลค่าทรัพย์สินที่เปรียบเทียบโดยใช้เกณฑ์เดียวกัน (เยาวมาลย์ เมธาภิรักษ์, 2549) ซึ่งสมาคมนักประเมินราคาอิสระไทยได้ระบุรายละเอียดในการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินมูลค่าอาคารชุด ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับทรัพย์สิน เช่น ตำแหน่งห้องชุด ขนาดห้องชุด วัสดุอาคาร ปัจจัยด้านสภาพโครงการ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง การคมนาคม และสภาพแวดล้อม

จากเหตุผลข้างต้นที่ได้กล่าวมานั้น ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยด้านลักษณะทิวทัศน์ที่ส่งผลต่อการประเมินมูลค่าทรัพย์สินประเภทอาคารชุด เนื่องจากลักษณะทิวทัศน์ เช่น ทิวทัศน์มุมมองแม่น้ำ ทิวทัศน์มุมมองแม่น้ำและคลอง ทิวทัศน์มุมมองเมืองย่านธุรกิจ และทิวทัศน์มุมมองเมืองย่านที่อยู่อาศัย (สลัม) นั่นเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อราคาห้องชุดและการตัดสินใจเลือกซื้อของผู้บริโภค โดยผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยนี้สามารถเป็นแนวทางและข้อเสนอแนะในการประเมินมูลค่าอาคารชุดที่มีการใช้ปัจจัยด้านทิวทัศน์ และใช้ในการเสนอประเมินมูลค่าอาคารชุดสำหรับการประเมินมูลค่าอาคารชุดใหม่ และการปรับราคาประเมินอาคารชุด (Revaluation) ในครั้งต่อไป ซึ่งต้องประเมินคราวละจำนวนมาก (Mass Appraisal)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทิวทัศน์ที่มีผลต่อการประเมินมูลค่าทรัพย์สินของอาคารชุดในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อจัดอันดับปัจจัยด้านทิวทัศน์ 4 อันดับ คือ ทิวทัศน์มุมมองแม่น้ำ ทิวทัศน์มุมมองลำคลอง ทิวทัศน์มุมมองเมืองย่านธุรกิจ และทิวทัศน์มุมมองเมืองย่านที่อยู่อาศัย (สลัม) ที่มีผลต่อการประเมินมูลค่าทรัพย์สินของอาคารชุด

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยอาคารชุด

อาคารชุด หมายถึง อาคารที่บุคคลสามารถแยกการถือกรรมสิทธิ์ออกเป็นส่วน ๆ โดยแต่ละส่วนประกอบด้วยกรรมสิทธิ์ในทรัพย์ส่วนบุคคล (Personal Property) และกรรมสิทธิ์ร่วมในทรัพย์ส่วนกลาง (Common Property) หากขาดกรรมสิทธิ์ส่วนใดส่วนหนึ่งก็ไม่ถือว่าอาคารนั้นเป็นอาคารชุด และการที่จะเป็นอาคารชุดจะต้องมีการจดทะเบียนเป็นอาคารชุด

ทรัพย์ส่วนบุคคล (Personal Property) หมายถึง ห้องชุดและหมายความรวมถึงสิ่งปลูกสร้าง หรือที่ดินที่จัดไว้ให้เป็นเจ้าของห้องชุดแต่ละรายดังนั้นความหมายของทรัพย์ส่วนบุคคล จึงแยกออกได้เป็น 2 ส่วน คือ

(1) ห้องชุด คือ ห้องที่มีลักษณะเป็นห้องชุด ประกอบด้วย ห้องนอน ห้องน้ำ ห้องรับแขก และห้องอื่น ๆ กี่ห้องก็ได้ ข้อสำคัญ คือ ห้องเหล่านี้จะต้องเป็นส่วนของอาคารชุดที่สามารถแยกการถือกรรมสิทธิ์ ออกเป็นส่วนเฉพาะของแต่ละเจ้าของได้

(2) สิ่งปลูกสร้างหรือที่ดินที่จัดไว้ให้เป็นเจ้าของห้องชุดแต่ละราย เช่น ที่จอดรถ ที่จอดเรือ ห้องใต้หลังคา ห้องเก็บของ ระเบียง ที่วางเครื่องปรับอากาศ สระว่ายน้ำ เป็นต้น

ทรัพย์ส่วนกลาง (Common Property) หมายถึง ที่ดินที่ตั้งอาคารชุดและที่ดินหรือทรัพย์สินอื่นที่มีไว้ใช้เพื่อประโยชน์ร่วมกันสำหรับเจ้าของร่วม

(1) ส่วนของอาคารทั้งหมดที่มิใช่ทรัพย์ส่วนบุคคล ซึ่งนอกเหนือจากพื้นที่ห้องชุด พื้นที่ทรัพย์ส่วนบุคคลนอกห้องชุด แล้วส่วนอื่น ๆ ของอาคารทั้งหมดถือเป็นทรัพย์ส่วนกลาง ซึ่งเป็นส่วนที่ไม่สามารถแยกออกจากตัวอาคาร เช่น ฐานราก เสาเข็ม บันได ผนังด้านนอก ทางเดิน ห้องโถง ดาดฟ้า ทรัพย์ดังกล่าวไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของห้องชุด แต่เป็นทรัพย์ที่เจ้าของห้องชุดทุกคนมีสิทธิ์ใช้ร่วมกัน

(2) ที่ดินที่ตั้งอาคารชุด อาจมีโฉนดเดียวหรือหลายโฉนดก็ได้

(3) ที่ดินที่มีไว้ใช้ประโยชน์ร่วมกันสำหรับเจ้าของห้องชุดทุกคน เช่น ลานจอดรถยนต์สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย สนามกีฬา ทางเดิน สวนหย่อม หรือสถานที่พักผ่อน

(4) ทรัพย์สินที่มีไว้ใช้ประโยชน์ร่วมกัน หมายถึง อสังหาริมทรัพย์หรือสังหาริมทรัพย์ เช่น ลิฟต์ โรงจอดรถส่วนกลาง รั้ว เขื่อนกั้นน้ำ เครื่องเล่นกีฬา ถังเก็บน้ำ ปั๊มน้ำ จานดาวเทียม สำนักงานของนิติบุคคลอาคารชุด และอื่น ๆ ตามที่ระบุไว้ในรายการขอจดทะเบียน

(5) สิ่งก่อสร้างหรือระบบที่สร้างขึ้นเพื่อรักษาความปลอดภัย หรือสภาพแวดล้อมภายในอาคารชุด เช่น ระบบป้องกันอัคคีภัย การจัดแสงสว่าง การระบายอากาศ การปรับอากาศ การระบายน้ำ การบำบัดน้ำเสีย หรือการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (ชุมพล สุรินทราบูรณ์, 2535)

แนวคิดวิธีให้คะแนนคุณภาพถ่วงน้ำหนัก (Weighted Quality Scores)

การประเมินมูลค่าอสังหาริมทรัพย์โดยวิธีการให้คะแนนคุณภาพถ่วงน้ำหนัก เป็นหนึ่งในวิธีการประเมินมูลค่าอสังหาริมทรัพย์โดยวิธีการเปรียบเทียบราคาตลาด ซึ่งหลักการสำคัญ คือ มีการแจกแจงรายละเอียดของทรัพย์สินและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อมูลค่า พร้อมทั้งให้น้ำหนักของแต่ละปัจจัย และให้คะแนนปัจจัยในทรัพย์สินที่เปรียบเทียบและทรัพย์สินที่ประเมินราคา เป็นวิธีที่ง่ายต่อการเข้าใจ แต่ยากในการให้น้ำหนักความสำคัญของแต่ละปัจจัย ซึ่งมักจะขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้ให้คะแนน เป็นวิธีที่เหมาะกับการประเมินทรัพย์สินจำนวนมาก (ยุพิน คำนึงเนตร, 2547)

ตารางที่ 1 การกำหนดคะแนนถ่วงน้ำหนักของปัจจัยในการประเมินมูลค่าห้องชุด

ปัจจัยในการปรับแก้ (Adjustment Factors)	น้ำหนักถ่วง (Weight by%)
ปัจจัยเกี่ยวกับทรัพย์สิน	
ที่ตั้งห้องชุด /ชั้น /วิว	20
ตำแหน่งห้องชุดภายในชั้น	5
แบบ-ขนาดห้องชุด /จำนวนห้องนอน ห้องน้ำ	10
ฟังก์ชัน การจัดวางผังห้องชุด ทิศทางแดด ทิศทางลม	10
สภาพการดูแลภายในห้องชุด ความเก่า ความใหม่	5
เฟอร์นิเจอร์ที่มีคุณภาพ	5
ปัจจัยด้านสภาพโครงการ/เกรดโครงการ	

เกรด/พื้นที่ส่วนกลาง/สิ่งอำนวยความสะดวก	5
ชื่อเสียงผู้ประกอบการ/ความเชื่อถือ	5
สภาพโครงการ การดูแลรักษาโครงการ นิติบุคคลอาคารชุด	5
ปัจจัยหลัก ด้านทำเลที่ตั้ง การคมนาคม สภาพแวดล้อม	
สภาพทำเลที่ตั้ง ความเจริญ สาธารณูปโภค สาธารณูปการ	5
ความสะดวกในการคมนาคม ทางด่วน รถไฟฟ้า	10
สภาพแวดล้อม ที่เป็นบวก/ลบ ต่อชุมชน	5
ปัจจัยหลักมหาภาคและตลาดอสังหาริมทรัพย์	
สภาพคล่อง	5
รวม	**100**

ที่มา: สมาคมนักประเมินราคาอิสระไทย (2556, น.1-15)

ระเบียบวิธีการวิจัย

ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บริษัทประเมินราคาทรัพย์สินที่ตั้งอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์มีทั้งหมด 79 บริษัท โดยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง 10 บริษัท

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ นายหน้าอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 5 คน และนักประเมินราคาทรัพย์สินที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการประเมินมูลค่าอาคารชุดมากกว่า 5 ปี จำนวน 20 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยใช้ข้อคำถามปลายปิดในการสอบถามนายหน้าอสังหาริมทรัพย์ ส่วนแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างได้มีการกำหนดคำถามที่แน่นอน และใช้ชุดคำถามเดียวกันในการสัมภาษณ์นักประเมินราคาทรัพย์สิน ดังนี้

แบบสอบถามนายหน้าอสังหาริมทรัพย์

- ทิวทัศน์แม่น้ำกับทิวทัศน์เมือง ทิวทัศน์แบบไหนขายได้ดีกว่ากัน
- ทิวทัศน์แม่น้ำกับทิวทัศน์เมือง ทิวทัศน์ใดสามารถทำให้ราคาของห้องชุดเพิ่มสูงขึ้นมากกว่ากัน
- ในการขายห้องชุดทิวทัศน์มีส่วนสำคัญในการขายประมาณกี่เปอร์เซ็นต์
- ในการขายห้องชุดทิวทัศน์มีส่วนสำคัญในการการตั้งราคาประมาณกี่เปอร์เซ็นต์
- จากประสบการณ์ในสายอาชีพนี้ ท่านคิดว่าทิวทัศน์แบบใดเป็นที่นิยมมากกว่าระหว่างทิวทัศน์แม่น้ำและทิวทัศน์เมือง

แบบสัมภาษณ์นักประเมินราคาทรัพย์สิน

- ท่านคิดว่าทิวทัศน์มีส่วนสำคัญอย่างไรต่อมูลค่าของห้องชุด
- ท่านคิดว่าทิวทัศน์มีส่วนในการตัดสินใจเลือกซื้อของลูกค้าหรือไม่

- ท่านคิดว่าทิวทัศน์แบบไหนเป็นที่นิยมในกรุงเทพมหานคร
- ท่านคิดว่าทิวทัศน์แม่น้ำหรือทิวทัศน์เมืองที่ส่งผลต่อราคาของห้องชุดเพิ่มสูงขึ้น
- ท่านคิดว่าทิวทัศน์ลำคลองหรือชุมชนแออัด (สลัม) ส่งผลต่อราคาของห้องชุดหรือไม่
- จากประสบการณ์ในสายอาชีพนี้ ท่านคิดว่าทิวทัศน์แบบใดเป็นที่นิยมมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลด้านคุณภาพ โดยทำการรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงข้อแตกต่างของลักษณะทิวทัศน์ 4 อันดับ คือ ทิวทัศน์มุมมองแม่น้ำ ทิวทัศน์มุมมองลำคลอง ทิวทัศน์มุมมองเมืองย่านธุรกิจ และทิวทัศน์มุมมองเมืองย่านที่อยู่อาศัย (สลัม) เพื่อทราบถึงทิวทัศน์ที่ส่งผลต่อราคาประเมินห้องชุด โดยผู้วิจัยได้ทำการสังเกตและรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง ซึ่งนำมาวิเคราะห์จำแนกปัจจัยหรือจัดกลุ่มข้อมูลแล้วจึงเปรียบเทียบหาความสัมพันธ์ และการให้เหตุผลเพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำตารางการให้คะแนนคุณภาพถ่วงน้ำหนัก (Weighted Quality Score: WQS)

ผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง ของนายหน้าอสังหาริมทรัพย์และนักประเมินราคาทรัพย์สิน มีผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการตอบแบบสอบถามของนายหน้งอสังหาริมทรัพย์

ข้อคำถาม	ผลการตอบแบบสอบถาม				
	ลำดับ 1	ลำดับ 2	ลำดับ 3	ลำดับ 4	ลำดับ 5
ทิวทัศน์แม่น้ำกับทิวทัศน์เมือง ทิวทัศน์แบบไหนขายได้ดีกว่ากัน	เมือง	แม่น้ำ	แม่น้ำ	แม่น้ำ	แม่น้ำ
ทิวทัศน์แม่น้ำกับทิวทัศน์เมือง ทิวทัศน์ใดสามารถทำให้ราคาของห้องชุดเพิ่มสูงขึ้น	แม่น้ำ	แม่น้ำ	แม่น้ำ	แม่น้ำ	แม่น้ำ
ในการขายห้องชุดทิวทัศน์มีส่วนสำคัญในการขายหรือไม่	สำคัญ (61-80%)	ค่อนข้างสำคัญ (41-60%)	สำคัญ (61-80%)	สำคัญ (61-80%)	สำคัญบ้าง (21-40%)
ในการขายห้องชุดทิวทัศน์มีส่วนสำคัญในการการตั้งราคาหรือไม่	สำคัญ (61-80%)	สำคัญบ้าง (21-40%)	ค่อนข้างสำคัญ (41-60%)	ไม่สำคัญ (0-20%)	สำคัญบ้าง (21-40%)
จากประสบการณ์ในสายอาชีพนี้ ท่านคิดว่าทิวทัศน์แบบใดเป็นที่นิยมมากกว่าระหว่างทิวทัศน์แม่น้ำและทิวทัศน์เมือง	เมือง	แม่น้ำ	แม่น้ำ	แม่น้ำ	แม่น้ำ

ความสำคัญของทิวทัศน์ที่มีผลต่อมูลค่าของห้องชุดและการตัดสินใจเลือกซื้อของลูกค้า

ทิวทัศน์มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะอาคารชุดเป็นการอยู่อาศัยในพื้นที่ที่จำกัดภายในห้องสี่เหลี่ยมที่มีแต่ผนัง ดังนั้นวิวทิวทัศน์ที่ดีจึงช่วยเอื้อประโยชน์ต่อการอยู่อาศัยในอาคารชุดได้ เนื่องจากทิวทัศน์มีผลต่อความรู้สึกทางด้านจิตใจ ความต้องการพักผ่อน การที่ทิวทัศน์ของแต่ละห้องมีความแตกต่างกันออกไปก็จะทำให้เรื่องของมูลค่าห้องชุดมีความแตกต่างกันด้วย เช่น ทิวทัศน์เมืองก็อาจจะมีมูลค่าถูกกว่าถ้าเทียบกับทิวทัศน์แม่น้ำ แต่ถ้าเป็นทิวทัศน์อาคารซึ่งหากมีอาคารบังทำให้ไม่เห็นทิวทัศน์โดยรอบก็ย่อมส่งผลให้มูลค่าห้องชุดถูกลง แต่สำหรับอาคารชุดแบบ low rise ที่ความสูงของอาคารไม่เกิน 8 ชั้น ถ้าทิวทัศน์ไม่ได้แย่เกินไปอาจจะไม่ได้ส่งผลมาก แต่ถ้าเป็นอาคารชุดแบบ High rise คือ หากอาคารยิ่งสูงก็จะยิ่งส่งผลให้มูลค่าห้องชุดที่สูงตามขึ้นไป ทิวทัศน์มีส่วนในการตัดสินใจซื้อพอสมควร เพราะส่วนใหญ่ปัจจัยการตัดสินใจของลูกค้า คือ ราคา ซึ่งส่วนมากมีการตั้งงบประมาณมาแล้วตามความต้องการ เนื่องจากอาจจะมีบางคนที่ต้องการความเป็นส่วนตัว บางคนก็ต้องการพักผ่อน บางคนก็ชอบความตื่นตาตื่นใจ ลำดับต่อมาเป็นเรื่องทิศของตำแหน่งห้อง เพราะแต่ละทิศมีความแตกต่างกัน ทั้งเรื่องการรับแดด รับแสง รับลม และทิศตะวันออกจะขายดีกว่าตะวันตก ส่วนเรื่องทิวทัศน์จะเป็นลำดับถัดไป แต่ถ้าอาคาชุดริมแม่น้ำลูกค้ามักจะใช้เรื่องทิวทัศน์ช่วยในการตัดสินใจซื้อเป็นอันดับแรก แต่ทิวทัศน์ก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ถูกนำมาคิดคำนวณในการให้คะแนนคุณภาพถ่วงน้ำหนัก แต่ก็ยังต้องประกอบด้วยอีกหลายปัจจัย เช่น อายุอาคาร มาตรฐานการก่อสร้าง และทำเลที่ตั้ง

ความนิยมของทิวทัศน์ในกรุงเทพมหานคร

ทิวทัศน์มุมมองแม่น้ำ ยิ่งปัจจุบันในกรุงเทพมหานครห้องชุดที่ติดกับแม่น้ำจะได้รับความนิยมมีความต้องการมากที่จะอยู่อาศัย หรือการลงทุน โดยเฉพาะแม่น้ำเจ้าพระยาในเรื่องของบรรยายกาศ สภาพแวดล้อม โดยรอบการที่ห้องชุดจะมีมูลค่าสูงขึ้นก็ย่อมขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้ง ตำแหน่งที่ตั้งของห้อง และความสูงของอาคารชุด เพราะถ้าอาคารสูงจะทำให้มุมมองทิวทัศน์ได้ไกลและกว้าง ช่วยหลีกเลี่ยงเสียงรบกวน มีความเป็นส่วนตัวมากกว่า

ทิวทัศน์มุมมองเมืองย่านธุรกิจ ส่วนมากถ้ามูลค่าห้องชุดจะเพิ่มสูงขึ้น ก็อาจจะขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้งของอาคารใกล้รถไฟฟ้าหรือเดินทางสะดวก มีการพัฒนาได้มากกว่า เช่น ในอนาคตอาจมีการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสาธารณูปโภค รถไฟฟ้า ทางด่วน การปรับปรุงถนน จึงทำให้มูลค่าห้องชุดมีโอกาสสูงขึ้นได้อีก อย่างบริเวณใจกลางเมืองอย่างสวนลุมพินี ใกล้สวนสาธารณะ ใกล้แหล่งอำนวยความสะดวกหลายอย่าง

ทิวทัศน์มุมมองลำคลอง ด้วยปัญหาต่าง ๆ ทั้งเสียง กลิ่น แมลง สภาพแวดล้อมและสังคม อาจจะมีผลโดยตรงกับอาคารชุดที่มีลักษณะอาคารสูงไม่เกิน 8 ชั้น แต่สำหรับอาคารชุดที่มีความสูงอาจจะไม่ได้รับผลกระทบมากนัก แต่ก็จะส่งผลในเรื่องของมูลค่าห้องชุดที่จะไม่สามารถเพิ่มสูงขึ้น

ทิวทัศน์มุมมองเมืองย่านที่อยู่อาศัย (สลัม) ถ้าอาคารชุดมีสภาพแวดล้อมที่แออัดอยู่ในชุมชนก็ไม่ต่างอะไรกับห้องแถวห้องเช่า มูลค่าห้องชุดไม่มีทางที่จะเพิ่มสูงขึ้น ถ้าสลัมหรือชุมชนแออัดก็อาจจะส่งผลในเรื่องของเสียง กลิ่นจากการทำอาหาร ถ้าหากห้องชุดหันหน้าเข้าวัดก็จะมูลค่าน้อยลงเพราะอาจจะมีเสียงดังรบกวน

ส่วนมากทำเลที่ตั้งแบบนี้ก็มักจะมีปัญหาตามมาอยู่แล้วซึ่งเรื่องของมูลค่าห้องชุดก็ย่อมขึ้นอยู่กับสภาพของทำเลที่ตั้งและทิวทัศน์

สรุป

ทิวทัศน์มีความสำคัญต่อมูลค่าของห้องชุดอย่างมาก แต่จะด้วยเหตุผลที่หลากหลายและแตกต่างกันไป โดยมีเหตุผลหลัก ๆ ดังนี้ ทิวทัศน์ของแต่ละห้องชุดนั้นย่อมมีทิวทัศน์ที่แตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นทิวทัศน์แม่น้ำหรือเมือง ทั้งสองอย่างนี้ย่อมทำให้ราคาของห้องชุดนั้นแตกต่างกันออกไปด้วย เพราะถ้ามีทิวทัศน์ที่ดีก็จะสามารถเป็นตัวกำหนดมูลค่าที่ดีของห้องชุดได้ เพราะเป็นการอยู่อาศัยในพื้นที่จำกัดภายในห้องสี่เหลี่ยมที่มีแต่ผนัง ดังนั้นทิวทัศน์ที่ดีจึงช่วยเอื้อประโยชน์ต่อการอยู่อาศัยในห้องชุดได้มาก อีกเหตุผลหนึ่ง คือ ทิวทัศน์นั้นสำคัญ แต่น้อยมากที่จะส่งผลต่อราคาของห้องชุด หรือบางบริษัทประเมินราคาทรัพย์สินไม่ได้ใช้เรื่องของทิวทัศน์ในการนำมาเป็นปัจจัยหามูลค่าของห้องชุด ซึ่งทำให้เกิดข้อสรุปได้ว่า ทิวทัศน์มีส่วนสำคัญต่อมูลค่าของห้องชุดในบางสถานประกอบการ และบางสถานประกอบการก็ไม่มีผลต่อมูลค่าของห้องชุด ซึ่งด้วยปัจจัยในการออกแบบและการก่อสร้างที่แตกต่างกันไป ทิวทัศน์นั้นมีส่วนสำคัญต่อการเลือกซื้อห้องชุดของลูกค้า โดยลูกค้าส่วนใหญ่ที่มีความต้องการซื้อห้องชุดนั้นจะมีความต้องการห้องชุดที่มีทิวทัศน์ที่สวยงาม สบายตา มองเห็นได้ไกลและเปิดโล่ง เช่น ทิวทัศน์แม่น้ำ ทิวทัศน์เมือง ทิวทัศน์ที่ไม่มีอาคารบดบัง ซึ่งทิวทัศน์เหล่านั้นจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลทำให้ลูกค้าเกิดความต้องการซื้อห้องชุดที่มากเพิ่มขึ้น ซึ่งทิวทัศน์มีส่วนสำคัญเป็นปัจจัยลำดับแรกในการตัดสินใจเลือกซื้อห้องชุดของลูกค้า แต่ด้วยความหลากหลายและความแตกต่างของความต้องการของลูกค้า ทิวทัศน์นั้นไม่มีส่วนสำคัญมากนักต่อการตัดสินใจเลือกซื้อห้องชุดของลูกค้าที่มีการตั้งปัจจัยหลักไว้แล้ว เช่น เรื่องของงบประมาณ ระยะทาง และให้ความสำคัญที่สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นส่วนใหญ่ เรื่องวิวทิวทัศน์ก็จะไม่มีผลต่อการเลือกซื้อห้องชุดของลูกค้า

การจัดอันดับปัจจัยด้านทิวทัศน์ 4 อันดับ คือ ทิวทัศน์แม่น้ำควรจะเป็นชั้นที่อยู่สูงเพื่อที่จะได้เห็นแม่น้ำได้กว้างและปลอดเสียงรบกวน รองลงมาจากทิวทัศน์แม่น้ำนั้นก็ คือ ทิวทัศน์เมือง แต่ควรจะเป็นทิวทัศน์เมืองที่ไม่ควรจะมีตึกสูงมาบดบังการมองเห็น แต่ถ้าห้องที่มีทิวทัศน์แม่น้ำและเมืองนั้นอยู่ในอาคารเดียวกันชั้นเดียวกัน แต่ตั้งอยู่ตรงข้ามกันจึงทำให้มีทิวทัศน์ที่แตกต่างกัน ราคาก็มีความแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งทิวทัศน์แม่น้ำจะมีราคาที่เพิ่มสูงมากที่สุด เพราะทิวทัศน์แม่น้ำเป็นที่นิยมมากกว่า น่าลงทุนกว่า และในเรื่องของราคาที่ดินริมแม่น้ำมีราคาค่อนข้างสูงกว่าในตัวเมือง และมีจำนวนที่น้อย ดังนั้นทิวทัศน์แม่น้ำนั้นมีผลทำให้มูลค่าของห้องชุดเพิ่มสูงมากกว่าทิวทัศน์เมือง ส่วนทิวทัศน์ลำคลอง และทิวทัศน์ชุมชนแออัดนั้นค่อนข้างจะส่งผลต่อราคาของห้องชุดมาก ในเรื่องเกี่ยวกับเสียงรบกวน และกลิ่นอันไม่พึงประสงค์ที่จะตามมา และการที่ห้องชุดมีทิวทัศน์ชุมชนแออัดแสดงว่าที่ตั้งของห้องชุดจะต้อง ตั้งอยู่ในทำเลที่มีสภาพแวดล้อมเป็นชุมชนแออัด ซึ่งสภาพแวดล้อมแถวนั้นก็จะไม่ดีและถ้าพูดถึงเรื่องทิวทัศน์โดยตรงแล้วนั้นที่จะต้องเจอในทุกวันเป็นระยะยาวไปตลอดการพักอาศัย นั้นเป็นทิวทัศน์ที่ไม่มีความสะดวก สบายตา ไม่มีความสวยงาม ความไม่เป็นส่วนตัว และส่งผลกระทบทั้งทางด้านจิตใจและสุขภาพอีกด้วย จึงทำให้ส่งผลต่อราคาได้ค่อนข้างมาก ถ้าหากเป็นทิวทัศน์ลำ

คลองแต่ห้องชุดตั้งอยู่ในชั้นที่ค่อนข้างสูงก็จะไม่ได้มีผลกระทบเท่าไหร่นัก แต่ถ้าอยู่ในชั้นที่ค่อนข้างต่ำก็จะเจอผลกระทบซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ตัดสินใจเลือกซื้ออย่างแน่นอน โดยผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อกำหนดการให้คะแนนคุณภาพถ่วงน้ำหนัก (Weight Quality Score: WQS) ของปัจจัยด้านทิวทัศน์ในแต่ละมุมมอง ดังนี้

ตารางที่ 3 การให้คะแนนคุณภาพถ่วงน้ำหนักปัจจัยด้านทิวทัศน์

ปัจจัยด้านทิวทัศน์	การให้คะแนนคุณภาพถ่วงน้ำหนัก
ทิวทัศน์มุมมองแม่น้ำ	10
ทิวทัศน์มุมมองเมืองย่านธุรกิจ	8
ทิวทัศน์มุมมองลำคลอง	4
ทิวทัศน์มุมมองเมืองย่านที่อยู่อาศัย (สลัม)	4

ข้อเสนอแนะ

การทำวิจัยปัจจัยด้านลักษณะทิวทัศน์ที่ส่งผลต่อการประเมินมูลค่าทรัพย์สินประเภทอาคารชุดทิวทัศน์ในกรุงเทพมหานคร ปัจจัยด้านลักษณะทิวทัศน์ที่ได้นำมาศึกษามีทั้งหมด 4 ทิวทัศน์ คือ ทิวทัศน์มุมมองแม่น้ำ ทิวทัศน์มุมมองลำคลอง ทิวทัศน์มุมมองเมืองย่านธุรกิจ และทิวทัศน์มุมมองเมืองย่านที่อยู่อาศัย (สลัม) ควรมีการศึกษาทิวทัศน์เพิ่มเติม เช่น ทิวทัศน์สวนสาธารณะ ทิวทัศน์สระว่ายน้ำในโครงการ ทิวทัศน์สวนในโครงการ และทิวทัศน์สะพานแขวน เป็นต้น และควรมีการวิเคราะห์แบบจำลองสมการใช้ในการคำนวณมูลค่าของห้องชุดเพื่อให้เห็นความแตกต่าง โดยบริษัทด้านการประเมินราคาทรัพย์สินสามารถกำหนดคะแนนคุณภาพถ่วงน้ำหนักที่เป็นมาตรฐาน

บรรณานุกรม

กรมที่ดิน. (2522). *พระราชบัญญัติอาคารชุด พ.ศ. 2522.* สืบค้นจาก https://www.dol.go.th/estate/DocLib/coe_law_1_25221.pdf.

ชุมพล สุรินทราบูรณ์ และคณะ. (2535). *คู่มือคอนโดมิเนียม*. สืบค้นจาก http://119.46.166.126/self_all/selfaccess10/m4/art4_2/lesson1/more/art4.pp

มาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพการประเมินมูลค่าทรัพย์สินแห่งประเทศไทย. (2548). สืบค้นจาก http://www.tamc1999.com/files/5961s.pdf

ยุพิน คำนึงเนตร. (2547). *การศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อราคาประเมินอาคารชุดพักอาศัย กรณีศึกษาอาคารชุดพักอาศัยในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สาขาวิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,

เยาวมาลย์ เมธาภิรักษ์. (2549). การประเมินราคาโดยใช้คะแนนคุณภาพถ่วงน้ำหนัก. *เอกสารประกอบการสอน.* มหาวิทยาลัยธรรมศาสาตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.

รพีพัฒน์ ชาญจิรภรณ์. (2559). *โครงสร้างห้องชุดพักอาศัยระดับกลางบริเวณรอบสถานีรถไฟฟ้าวุฒากาศ.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สาขาวิชานวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

สมาคมนักประเมินราคาอิสระไทย. (2556). *การศึกษาแนวทางการประเมินวิธีเปรียบเทียบราคา ตลาดอาศัยการปรับค่าความแตกต่างคะแนนปัจจัยถ่วงน้ำหนัก.* เอกสารประกอบแนบท้ายประกาศ ของสมาคมนักประเมินราคาอิสระไทย.

สมาคมนักประเมินราคาอิสระไทย. (2556). *ห้องชุด กรณีโครงการเดียวกันใช้เฉพาะปัจจัย.* สืบค้นจาก https://www.tva.or.th/Files/Name2/CONTENT5a28a3f57dbb8f1400a3e3516712429835264986.pdf.

สุรสิทธิ์ พันธนาคง. (2556). *การพัฒนาแบบจำลองการประเมินมูลค่าห้องชุดพักอาศัยในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้เทคนิควิธีการปรับแก้ข้อมูลด้วยการให้น้ำหนักตามระดับคะแนน.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สาขาวิชานวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมเกียรติ หวังวิบูลย์ชัย. (2538). *มาตรฐานการประเมินราคาทรัพย์สินประเภทที่อยู่อาศัย.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สาขาวิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

การดำเนินงานบริการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ยางพาราแปรรูป กรณีศึกษา : โรงหมอนยางพาราบ้านคลองโอม ตำบลทุ่งสง อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช

Operations of Logistics Services during the Covid-19 Situation of Rubber Product Operators, Case Study: Ban Khlong Ohm Rubber Pillow Plant, Thung Song Sub-District, Nabon District, Nakhon Si Thammarat Province

ลัดดาวัลย์ เพ็งจันทร์[1] อรปวีณ์ โภคาวัฒนา[2] ธิรนันท์ วัฒนโยธิน[3] และกฤติกา กลับรินทร์[4]

Laddawan Pengjan[1] Onpawee Phokawattana[2] Tiranan Wattanayotin[3]and Krittika Klubrin[4]

หลักสูตรการจัดการโลจิสติกส์ สาขาการจัดการนวัตกรรมและสารสนเทศทางธุรกิจ

คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช[1, 2, 3, 4]

E-mail: krittika37706@gmail.com

บทคัดย่อ

วิจัยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อทราบการดำเนินงานบริการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ประกอบการ (2) เพื่อทราบผลกระทบของการดำเนินงานบริการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประธานกลุ่มและบุคลากร จำนวน 11 คน สัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างปลายเปิด วิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า (1) ก่อนเกิดสถานการณ์โควิด-19 สถานประกอบการมีการผลิตเดือนละ 3 ครั้ง เมื่อเกิดสถานการณ์โควิด-19 มีการผลิตเดือนละ 1 ครั้ง หรือผลิตตามคำสั่งซื้อ หยุดการออกร้านและขายผ่านช่องทางออนไลน์ คือ Facebook และLine ทำให้การดำเนินงานบริการโลจิสติกส์ในสถานประกอบการเปลี่ยนแปลงด้านการผลิตและการขายสินค้า การบริการลูกค้าก่อนซื้อและระหว่างซื้อสินค้า มีการจัดโปรโมชั่นเพื่อรักษาลูกค้ากลุ่มเดิม สอบถามความพึงพอใจหลังซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์รวมถึงนำคำเสนอแนะมาปรับปรุงโดยเน้นการให้บริการอย่างใกล้ชิด และพัฒนาสินค้าอย่างสม่ำเสมอ (2) ผลกระทบที่เกิดขึ้น คือ การผลิตที่ลดลงทำให้สถานประกอบการมีรายได้ลดลงส่งผลให้เกิดการลดจำนวนแรงงานฝ่ายผลิต จึงส่งผลต่อการจ้างงานของคนในพื้นที่

คำสำคัญ: โควิด-19 ผู้ประกอบการ โลจิสติกส์ ผลิตภัณฑ์ยางพาราแปรรูป

ABSTRACT

The purposes of this study were (1) to know operators' logistics service operations during the COVID-19 situation and (2) to know the impact of logistics service operations during the COVID-19 situation. The sample consisted of the group chairman and staff members, 11 persons in total, using a Structured In-depth Interview and Content Analysis. The findings show that (1) before the COVID-19 situation, the establishment had continuous production, ie

producing 3 times a month. When the covid-19 epidemic occurs, the production cycle is reduced, which is to produce 1 time per month or produce according to orders by stopping opening storefront and using online sales channels, namely Facebook and Line. It can be concluded that establishments had changed in the production and sales of products, causing the customer service model before and during the purchase of products to organize promotions to retain existing customers and ask for satisfaction after purchasing products through online channels, including bringing suggestions for improvement, focusing on close service and continuous improvement of product quality. (2) The resulting effect was that reduced production cycles led to lower incomes for establishments, resulting in a reduction in the number of production workers, thus affecting the employment of local residents.

Keywords: COVID-19 Entrepreneurs Logistics Processed rubber products

บทนำ

ยางพาราเป็นพืชเศรษฐกิจที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของภาคใต้และของประเทศไทย โดยเฉพาะน้ำยาง (Latex) ซึ่งเป็นผลผลิตที่ได้จากพืชยางพารา สามารถนำมาใช้เป็นวัตถุดิบในการทำผลิตภัณฑ์ยางชนิดต่าง ๆ สำหรับใช้ในอุตสาหกรรมหลายประเภทตั้งแต่อุตสาหกรรมหนัก เช่น การผลิตยางรถยนต์ การผลิตถุงมือยาง กระเบื้องซีแพคโมเนีย และผสมยางมะตอยเพื่อทำถนน เป็นต้น ไปจนถึงอุปกรณ์ที่ใช้ในครัวเรือน เช่น รองเท้า ท่อน้ำ ยางลบ ถุงยางอนามัย และลูกโป่ง เป็นต้น จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่าหรือโควิด-19 ส่งผลให้ผู้ประกอบการหลายธุรกิจรวมถึงผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ยางพาราแปรรูปในจังหวัดนครศรีธรรมราชได้รับผลกระทบซึ่งส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมากและยังส่งผลให้สังคมเข้าสู่การใช้วิถีชีวิตแบบ New normal จึงทำให้การดำเนินงานบริการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่าหรือโควิด-19 ของผู้ประกอบการเป็นไปอย่างไม่ราบรื่น เนื่องจากผู้ประกอบการไม่ได้มีมาตรการรองรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้น ผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ยางพาราแปรรูปจะต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินงานบริการโลจิสติกส์ให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบันเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ

ในปัจจุบันสถานการณ์แวดล้อมด้านการบริการโลจิสติกส์การแข่งขันมีคู่แข่งหน้าใหม่เกิดขึ้นทุกวันเป็นการแข่งขันที่รุนแรงอย่างที่ไม่เคยเป็นมาก่อน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทำให้ข้อจำกัดในการเลือกและการเข้าถึงสินค้าหรือบริการของลูกค้าลดลงหรือหมดไป ปัจจัยนี้เป็นสาเหตุสำคัญที่ส่งเสริมให้ลูกค้ามีอำนาจมากขึ้น ลูกค้าสามารถเปลี่ยนไปซื้อสินค้าหรือบริการด้วยความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ ลูกค้าในปัจจุบันมีความคาดหวังมากที่จะได้รับการเสนอขายสินค้าหรือบริการในแบบที่ตนเองต้องการ (Personalized or Customize) มีคุณค่าที่สูงขึ้นและเข้าใจถึงสินค้าและบริการได้ง่ายขึ้น กิจการที่ต้องการก้าวให้ทันการ

เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ จะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าเพื่อคาดการณ์และตอบสนองความต้องการลูกค้า การรักษาฐานลูกค้าจึงเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการบรรลุความสำเร็จในการแข่งขันทางธุรกิจ ซึ่งธุรกิจหลายแห่งย่อมทุ่มงบประมาณเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าตลอดจนรักษากลุ่มลูกค้าให้ได้มากที่สุด

จากปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาการดำเนินงานบริการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ยางพาราแปรรูป จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ต้องให้ความใส่ใจในการพิจารณาถึงการดำเนินงานบริการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เป็นเพราะผลที่ได้รับจะส่งผลกระทบต่อองค์กรในด้านการดำเนินงานบริการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานบริการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ยางพารา

2. เพื่อศึกษาผลกระทบของการดำเนินงานบริการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ยางพารา

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดสถานการณ์ไวรัสโคโรน่าหรือโควิด -19

แนวคิดสถานการณ์ไวรัสโคโรน่าหรือโควิด -19 ในการจัดการแก้ปัญหาโควิด -19 ของไทยระยะต่อไป ประเทศไทยประสบความสำเร็จในการควบคุมการระบาดของโควิด -19 ในช่วงต้นเกิดจากความสามารถของระบบสาธารณสุขไทยและการให้ความร่วมมือของประชาชนส่วนใหญ่ แต่ความสำเร็จนี้ยังไม่สมบูรณ์จำเป็นต้องบริหารจัดการในหลายประเด็นประเด็นทางการแพทย์การรักษาพยาบาลและการควบคุมการแพร่ระบาดที่ผ่านมาทำได้ดีมากอยู่แล้ว แต่ควรประเมินต้นทุนการดำเนินการและหาวิธีลดต้นทุนลงควรหากลยุทธ์ที่ทำให้เกิดภูมิคุ้มกันหมู่ที่ปลอดภัยอย่างกว้างขวางและด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุดควรส่งเสริมการศึกษาและวิจัยการผลิตวัคซีนและยารักษาโรคที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจทำโดยนักวิจัยไทยเองหรือทำร่วมกับนักวิจัยต่างชาติ ควรสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมอื่นทีสนับสนุนการทำงานของระบบสุขภาพทุกด้านในสภาพที่การระบาดเกิดการติดเชื้อจากคนในประเทศไม่มีหรือมีน้อยมากการระวังจึงควรทำกับผู้ที่มาจากต่างประเทศโดยเฉพาะจากแหล่งที่กำลังมีการระบาดประเด็นทางสังคมควรศึกษาปัญหาที่เกี่ยวข้องทุกประเด็นสร้างระบบข้อมูลขนาดใหญ่ระดับประเทศ / ภูมิภาคเพื่อการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าปัญหาอนาคตอันใกล้และปัญหาระยะยาวกำกลยุทธ์ในการพัฒนาสังคมที่จะทำให้ประชาชนที่ด้อยโอกาสสามารถช่วยตัวเองได้อย่างยั่งยืนในทุกสถานการณ์รวมถึงเพื่อการเตรียมการรับการเปลี่ยนแปลงที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตหลังการระบาดยุติลง (New normal) ทั้งในสังคมโลกภูมิภาคและไทยประเด็นทางเทคโนโลยีดิจิทัลจะมีการพัฒนาเทคโนโลยีระบบ Online ที่ใช้ได้ง่ายและสะดวกมากขึ้นจนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของสังคม ในด้านธุรกิจด้าน

การเงินการธนาคารและการลงทุนด้านการทำงานประจำวันของคนด้านการศึกษาและด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับระบบ Online

แนวคิดการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

กระบวนการในการวางแผนดำเนินการ และควบคุมประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการไหลการจัดเก็บวัตถุดิบ สินค้าคงคลังในกระบวนการสินค้าสำเร็จรูป และสารสนเทศที่เกี่ยวข้องจากจุดเริ่มต้นไปยังจุดที่มีการใช้งาน โดยมีเป้าหมายเพื่อสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค โดยโลจิสติกส์เป็นกิจกรรมในการเพิ่มอรรถประโยชน์ทางด้านเวลาและสถานที่โดยให้มีการนำสินค้าที่ลูกค้าต้องการเพื่อบริโภคหรือเพื่อการผลิตไปยังสถานที่ที่ต้องการในเวลาที่ต้องการในสภาพที่ต้องการและในต้นทุนที่ต้องการซึ่งได้กลายเป็นกิจกรรมสำคัญในด้านการสนับสนุนการขายเสมือนหนึ่งเป็นสินค้าและบริการด้วยแสดงกระบวนการสำคัญที่เกิดขึ้นในระบบโลจิสติกส์

แนวคิดการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

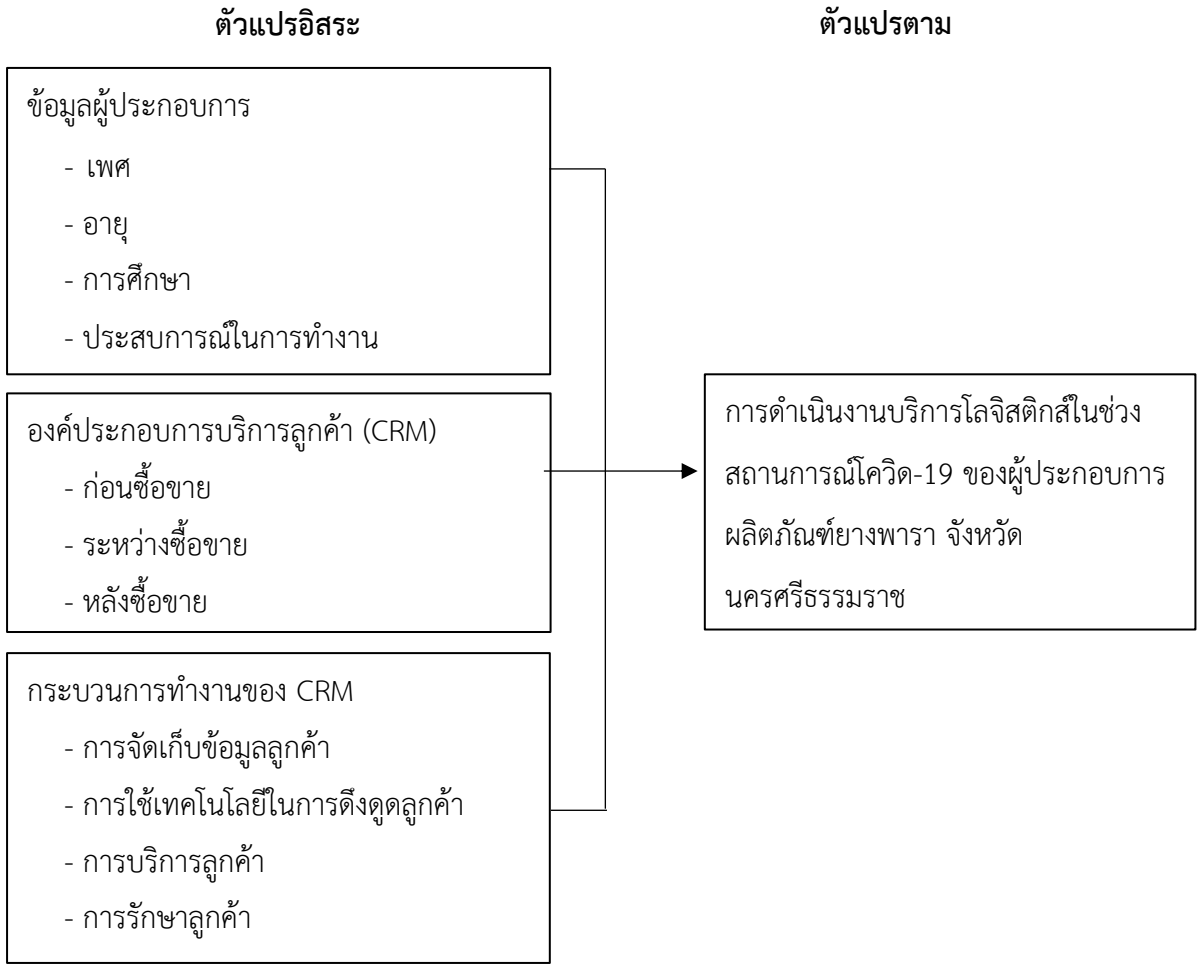
กิตติ สิริพัลลภ (2547, หน้า 3) กล่าวว่า CRM ย่อมาจาก Customer relationship management หรือสามารถเรียกว่า การบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ หมายถึง กิจกรรมทางการตลาดที่กระทำต่อลูกค้าซึ่งอาจจะเป็นลูกค้าผู้บริโภคหรือคนกลางในช่องทางการจัดจำหน่ายแต่ละรายอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจมีการรับรู้ที่ดีตลอดจนรู้สึกชอบบริษัทและสินค้าหรือการบริการของบริษัท ทั้งนี้จะมุ่งเน้นที่กิจกรรมสื่อสารแบบสองทางโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทคับลูกค้าให้ได้รับประโยชน์ทั้งสองฝ่าย (Win-win strategy) เป็นระยะเวลายาวนาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจเพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประกอบการที่ดี (วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2542, น. 6 - 8) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า คือ “พฤติกรรม กิจกรรมการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและ มีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น” หรือ “บริการ คือ สิ่งที่จับสัมผัสแตะต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่ายบริการจะได้รับการทำขึ้นและจะส่งมอบผู้รู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ ได้โดยทันทีหรือในเวลาเกือบทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น”

กรอบแนวคิด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานบริการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ยางพาราแปรรูป กรณีศึกษา : โรงหมอนยางพาราบ้านคลองโอม ตำบลทุ่งสง อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การดำเนินงานบริการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ยางพาราแปรรูป กรณีศึกษา : โรงหมอนยางพาราบ้านคลองโอม ตำบลทุ่งสง อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช” ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้ทราบถึงประเด็นในรายละเอียดที่สำคัญและมีความครอบคลุมในเนื้อหาสาระสำคัญที่ทำการศึกษาอย่างครบถ้วนพร้อมกันนั้น ในการวิจัยเชิงคุณภาพจะทำให้ได้ทราบถึงข้อมูลเชิงลึก (In-depth) ที่มีรายละเอียดชัดเจนสามารถนำมาวิเคราะห์ในเชิงตรรกะได้ (Analytic Induction) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) คือ กลุ่มที่ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) จากผู้ประกอบการหรือผู้บริหารในองค์กร หรือลูกจ้าง ในการนี้ผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง จำนวน 11 คน ประกอบด้วยประธานกลุ่มจำนวน 1 คน และบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้ ฝ่ายผลิต ฝ่ายการเงิน ฝ่ายบัญชี ฝ่ายการตลาดและฝ่ายประชาสัมพันธ์ จำนวนฝ่ายละ 2 คน

ผลการศึกษา

ประวัติความเป็นมา

ย้อนอดีตไปเมื่อประมาณปี พ.ศ. 2544 ชาวบ้านในชุมชนบ้านคลองโอม หมู่ที่ 8 ตำบลทุ่งสง อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้เริ่มตั้งกองทุนหมู่บ้านขึ้น โดยการรวมตัวของสมาชิก เพื่อสร้างพลังการออมและนำไปลงทุนสร้างงานสร้างอาชีพภายในชุมชนหลังจากดำเนินงานบริหารกองทุนต่อเนื่องมาได้ 4-5 ปี กลุ่มเริ่มมีความมั่นคง สมาชิกจึงนำเงินจากกลุ่มไปลงทุนต่อเนื่อง เพื่อความมั่นคงของกองทุนต่อไป โดยต่อยอดไปสู่การสร้างระบบประปาหมู่บ้านและโรงน้ำดื่มสะอาดทำให้ตอนนั้นบ้านคลองโอม เป็นหมู่บ้านเดียวในตำบลทุ่งสงที่ประชาชนกว่าร้อยละ 95 เข้าถึงระบบน้ำประปา เพื่อการอุปโภคบริโภคตลอดทั้งปีหลังจากประสบความสำเร็จด้านการจัดการกองทุนชุมชนและระบบประปาหมู่บ้านแล้ว กลุ่มจึงคิดต่อยอดด้วยการเอาผลผลิตในชุมชนมาแปรรูปเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มเพราะชุมชนคลองโอมยังไม่มีผลิตภัณฑ์แปรรูปของชุมชนที่โดดเด่น เพื่อพัฒนาเป็นสินค้าโอทอป (OTOP) ประจำตำบล จะมีก็เพียงน้ำยางดิบและแผ่นยางแปรรูปเท่านั้น ซึ่งไม่มีความโดดเด่นเพียงพอที่จะแข่งขันกับใครได้ ขณะเดียวกันน้ำยางดิบที่มีอยู่เป็นจำนวนมากอยู่ในช่วงราคาตกต่ำ คุณวีรยุทธ์ ดาวัลย์ ประธานกลุ่มวิสาหกิจชุมชนและคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้าน ได้เกิดแนวคิดที่จะทำหมอนสุขภาพจากน้ำยางพาราจากวัตถุดิบที่มีมากในท้องถิ่น เพื่อเป็นอาชีพเสริมเพิ่มรายได้ให้กับสมาชิกกู้วิกฤตราคายางตกต่ำและพัฒนาไปสู่สินค้าประจำท้องถิ่น จึงได้เริ่มต้นเรียนรู้กระบวนการผลิตหมอนยางพารา ศึกษาวิเคราะห์ช่องทางการตลาดอย่างจริงจังและต่อเนื่องกว่า 1 ปี เมื่อเห็นความเป็นไปได้ทางการตลาดจึงตัดสินใจลงมือผลิตในนาม “กลุ่มวิสาหกิจชุมชนหมอนยางพาราบ้านคลองโอม”

กระบวนการโซ่อุปทานของโรงหมอนยางพาราบ้านคลองโอม

สำหรับกระบวนการโซ่อุปทานของโรงหมอนยางพาราบ้านคลองโอม แบ่งออกเป็น 5 กระบวนการดังต่อไปนี้

1. การวางแผน การนำปัจจัยทางด้านการผลิต มาจัดระเบียบขั้นตอนการทำงานให้การผลิตบรรลุเป้าตามที่ความต้องการของท้องตลาด ประกอบไปด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ แรงงาน, วัตถุดิบ, เครื่องจักร, และกระบวนการผลิต โดยการผลิตจะผลิต 3 ครั้ง/เดือน

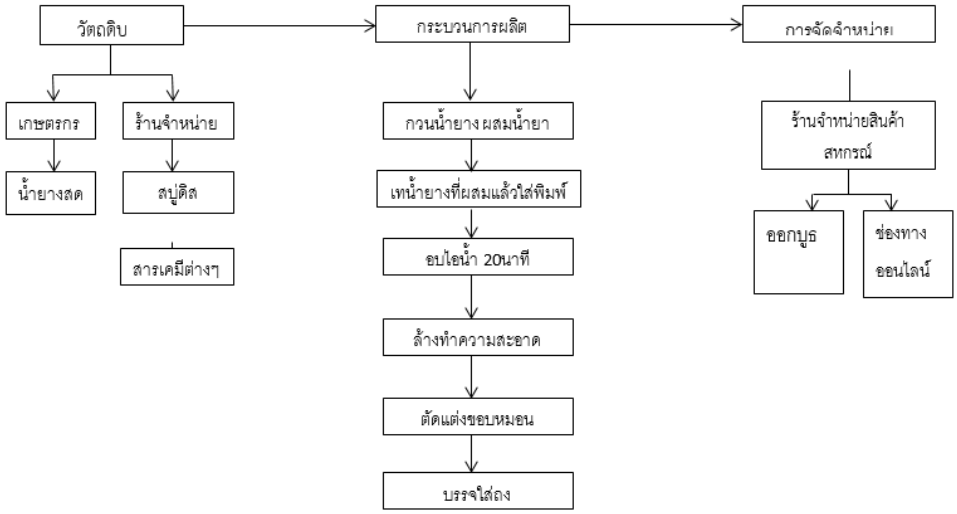
2. การจัดหาวัตถุดิบ ในการจัดหาวัตถุดิบขององค์กร เป็นการจัดหาวัตถุดิบที่ได้คุณภาพตามต้องการใช้ใน การดำเนินงาน ในราคาที่เหมาะสม ยุติธรรมและคุ้มค่าที่สุด ตลอดจนการสรรหาผู้ขายวัตถุดิบที่ดีมีประสิทธิภาพและความสามารถในการจัดส่งสินค้าให้ได้ตามตรงตามความต้องการ และมีบริการที่ดี ปรึกษากับผู้ขายหรือซัพพลายเออร์เพื่อที่จะหาวิธีที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

3. การบริการ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยองค์กรมีการบริการลูกค้าเป็นการแนะนำก่อนซื้อผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางออนไลน์รวมถึงการจัดโปรโมชั่นราคาสินค้าในช่วงสถานการณ์โควิด-19

4. การจัดส่ง การจัดส่งคือการเคลื่อนย้ายสินค้าที่ดีจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเช่นการเคลื่อนย้ายสินค้าจากคลังสินค้าไปยังลูกค้าให้ทันต่อเวลาและมีความปลอดภัย โดยกระบวนการจัดส่งขององค์กรเป็นไปตามการผลิตและการบรรจุสินค้าและจะถูกควบคุมโดย บริษัทขนส่งหรือโลจิสติกส์ เช่น Kerry express, *Flash* Express, J&T Express เป็นต้น

5. การรับคืน เมื่อองค์กรส่งสินค้าไปให้ผู้ซื้อแล้วในการตรวจรับสินค้าทางผู้ซื้ออาจพบสินค้าที่ส่งไปชำรุดเสียหายอาจผิดขนาด หรือคุณภาพไม่ตรงกับที่ส่งให้ ทางองค์กรมีการเปลี่ยนสินค้า หรืออาจจะไม่ต้องเปลี่ยนแต่ให้ส่วนลดแก่ผู้ซื้อ แต่ถ้าลูกค้าซื้อเป็นเงินสดทางองค์กรจะมีการคืนเงินให้ลูกค้า

ห่วงโซ่อปทานของโรงหมอนยางพาราบ้านคลองโอม



รูปที่ 2 ห่วงโซ่อุปทาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

จำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 11 คน แยกเป็นฝ่ายต่าง ๆ ประกอบด้วย ประธานกลุ่มจำนวน 1 คน และบุคลากร ฝ่ายผลิต ฝ่ายการเงิน ฝ่ายบัญชี ฝ่ายการตลาด และฝ่ายประชาสัมพันธ์ จำนวนฝ่ายละ 2 คน พบว่าประสบการณ์การทำงานของแต่ละคนไม่น้อยกว่า 3 ปี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการดำเนินงานบริการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

จากผลการวิจัยด้านการดำเนินงานบริการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของโรงหมอนยางพาราบ้านคลองโอม ตำบลทุ่งสง อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช จะเห็นได้ว่า ก่อนมี สถานการณ์โควิด-19 องค์กรมีรูปแบบการผลิตแบบต่อเนื่องหรือผลิตแบบเรื่อย ๆ คือผลิตเดือน 3 ครั้ง เมื่อเกิดสถานการณ์โควิด-19 องค์กรได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการผลิตโดยการผลิตแบบช่วง คือ ผลิตเดือนละ 1 ครั้ง หรือผลิตตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ซึ่งได้มีการวางแผนรับมือกับช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยการใช้ระบบออนไลน์มากขึ้นรวมถึงหยุดการออกบูธขายผลิตภัณฑ์ และองค์กรได้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมในด้านต่าง ๆ

ได้แก่ ด้านการผลิตและด้านการขายผลิตภัณฑ์ และได้มีรูปแบบการบริการลูกค้า ก่อนซื้อผลิตภัณฑ์และระหว่างซื้อผลิตภัณฑ์ ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยการแนะนำสินค้าผ่านสื่อช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook , Line เป็นต้น รวมถึงการจัดโปรโมชั่นให้กับลูกค้าในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เพื่อเป็นการรักษาลูกค้าฐานเดิมหรือลูกค้ากลุ่มเดิมที่เคยซื้อผลิตภัณฑ์ และหลังซื้อผลิตภัณฑ์ได้มีการสอบถามความพึงพอใจกับลูกค้าที่ได้ซื้อผลิตภัณฑ์รวมถึงนำข้อบกพร่องหรือข้อเสนอแนะจากลูกค้ามาปรับปรุงแก้ไขสำหรับเครื่องจักรที่นำมาใช้ในการผลิตสินค้าเพื่อให้สินค้ามีคุณภาพ ได้แก่ เครื่องตีฟอง, ตู้อบไอน้ำ, ถังเชื้อเพลิง, แม่พิมพ์, ถังซักล้างปั่นหมาด, เครื่องปั่น ขนาดเล็กและใหญ่, แท้งค์เก็บน้ำยาง เป็นต้น ซึ่งทางองค์กรได้มีเทคนิคการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าเดิม โดยการให้บริการอย่างใกล้ชิดและมีการพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์อยู่สม่ำเสมอ เพื่อให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำอีก สำหรับผลกระทบที่องค์กรได้รับในช่วงสถานการณ์โควิด -19 มีอยู่ 2 ด้านหลัก ๆ ได้แก่ ด้านการผลิต คือ รอบการผลิตที่เปลี่ยนแปลงจากเดิม ซึ่งก่อนเกิดสถานการณ์ โควิด-19 สถานประกอบการมีการผลิตแบบต่อเนื่อง คือ ผลิตเดือนละ 3 ครั้ง เมื่อเกิดสถานการณ์โควิด-19 มีการผลิตแบบไม่ต่อเนื่อง คือ ผลิตเดือนละ 1 ครั้ง หรือผลิตตามคำสั่งซื้อและด้านรายได้ก่อนมีสถานการณ์ โควิด-19 รายได้จากการขายผลิตภัณฑ์ผ่านหน้าร้านและออกบูธอยู่ในระดับดีถึงดีมาก ในช่วงเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม จะมีรายได้อยู่ที่เดือนละ 25,000 - 30,000 บาท โดยประมาณ หลังเกิดสถานการณ์ โควิด - 19 รายได้จากการขายผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางออนไลน์ลดลงปานกลาง ในช่วงเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม จะมีรายได้อยู่ที่เดือนละ 15,000 - 18,000 บาท โดยประมาณ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านกระบวนการโซ่อุปทาน

สำหรับการจัดการโซ่อุปทานขององค์กร เริ่มจากการรับซื้อน้ำยางพาราจากเกษตรกรรวมถึงจัดหาส่วนผสมในการผลิต เช่น สารเคมีต่าง ๆ สบู่ดิส เป็นต้น จากนั้น นำน้ำยางพาราและส่วนผสมทั้งหมดเข้าสู่กระบวนการผลิต จากนั้นนำหมอนยางพาราที่ผลิตเสร็จสมบูรณ์แล้วไปจัดเก็บในคลังสินค้าขององค์กรเพื่อรอการกระจายสินค้าทั้งหมด ซึ่งการกระจายสินค้ามีดังนี้ คือ จำหน่ายสินค้าหน้าร้านรวมถึงการออกบูธผลิตภัณฑ์และจำหน่ายผ่านช่องทางออนไลน์ หลังจากนั้นสินค้าจะไปถึงมือผู้บริโภค และเกิดการไหลของข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ กลับมายังองค์กร

สรุป

เนื่องจากงานวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยนำเอาผลการวิจัยจากผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน ทั้งสิ้น 11 คน มาวิเคราะห์และใช้เป็นแนวทางในการอภิปรายผล ดังนี้

จากข้อมูลส่วนบุคคลแสดงให้เห็นว่า สถานประกอบการโรงหมอนยางพาราบ้านคลองโอม จำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการผลิตและมีประสบการในการทำงานไม่น้อยกว่า 3 ปี เนื่องจากสถานประกอบการประเภทนี้ต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการผลิตหมอนยางพารา มีความคิดสร้างสรรค์ในการออกแบบผลิตภัณฑ์และพัฒนาเทคโนโลยีด้านการจัดจำหน่ายเพื่อช่วยทางด้านการจัดจำหน่ายของสถานประกอบการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงสำหรับการประกอบการคือบุคลากรที่มีความรู้ความ

เชี่ยวชาญด้านการผลิต ดังนั้น บุคลากรจึงเป็นหัวใจหลักของสถานประกอบการมีหน้าที่ศึกษาการดำเนินงานโลจิสติกส์ วิเคราะห์ ออกแบบ ตรวจสอบแก้ไขปัญหาและควบคุมการผลิต

จากการศึกษาการดำเนินงานบริการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของโรงหมอนยางพาราบ้านคลองโอม ตำบลทุ่งสง อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช แสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานบริการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของสถานประกอบการมีการให้บริการที่เปลี่ยนไปทั้งในด้านการผลิต ด้านการจัดจำหน่าย ด้านสถานที่ให้บริการ การบริการลูกค้าและจุดสัมผัส โดยมีการสืบค้นความต้องการของลูกค้าและเทคโนโลยีที่สามารถช่วยให้กระบวนการดำเนินงานบริการโลจิสติกส์เป็นระบบระเบียบสามารถจัดสรรกระบวนการผลิตและกระบวนการจัดจำหน่ายรวมถึงรายได้ให้ดีขึ้นและสามารถเรียบเรียงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

จากการศึกษา แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของห่วงโซ่อุปทานระหว่างกลุ่มเกษตรกรและร้านจัดจำหน่ายจนถึงผู้แปรรูปผลิตภัณฑ์หมอนยางพาราและความสัมพันธ์ของห่วงโซ่อุปทานผลิตภัณฑ์หมอนยางพารา คือ การจัดหาวัตถุดิบ เกษตรกรยางพารารวมถึงร้านจัดจำหน่ายสารเคมีต่าง ๆ และสบู่ดิสเพื่อส่งให้กับสถานประกอบการ ตามความต้องการของโรงหมอนยางพาราบ้านคลองโอม เพื่อให้มีการจัดส่งวัตถุดิบที่ดีมีคุณภาพปริมาณการส่งสินค้าให้ถูกต้องตรงต่อเวลาและปลอดภัย แสดงให้เห็นถึงกระบวนการวางแผนที่เกี่ยวข้องกันเป็นระบบ ตั้งแต่ระดับต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ จะเกิดผลสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญอีกหลายอย่าง เช่น ความสามารถ ในการตัดสินใจและแก้ปัญหา ความมีวินัยของกลุ่มเกษตรกรยางพารา รวมถึงร้านจัดจำหน่ายสารเคมีต่าง ๆ และสบู่ดิส ที่ต้องเริ่มตั้งแต่เกษตรกร Supplier ผู้ประกอบการ ผู้ขนส่ง ต้องปรับเปลี่ยนเพื่อความเจริญเติบโตและคนสุดท้ายที่จะตอบโจทย์นี้ได้ดีคือ “ผู้บริโภค” ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดว่าเพื่อศึกษาการดำเนินงานบริการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ยางพารา ของโรงหมอนยางพาราบ้านคลองโอม ตำบลทุ่งสง อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (อรจิรา ธนรัช, 2564, บทคัดย่อ) การศึกษาบริษัทโลจิสติกส์กับการปรับตัวในวิกฤตโควิด ผลวิจัยพบว่าผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกนั้น สามารถสรุปได้ว่าความต้องการของตลาดเพิ่มมากขึ้นในช่วงโควิด เนื่องจากลูกค้าเปลี่ยนมาสั่งออนไลน์มากขึ้น ทำให้การจัดการโลจิสติกส์ขาเข้าทั้งหน้างานและหลังบ้านค่อนข้างมีปัญหา โดยบริษัทมีทางแก้ไข คือ การปรับตัวหน้างานด้วยการเปลี่ยนกลยุทธ์และวิธีการรับสินค้า หากบริษัทมีการเตรียมตัวที่ดีก็สามารถจัดการกระบวนการให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องได้โดยมีความติดขัดน้อยที่สุด การทำแผนแม่บทจะทำให้กระบวนการโลจิสติกส์เป็นระบบระเบียบสามารถจัดสรรทรัพยากรได้ดีขึ้น รวมถึงเรียบเรียงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด อย่างไรก็ตามสิ่งที่สำคัญ คือ การเน้นความรวดเร็วในการตอบสนองและการสร้างความเชื่อมั่นในสุขอนามัยมากกว่าการเพิ่มความหลากหลายของสินค้าหรือบริการ เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในความปลอดภัยตามมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคมและมาตรฐานการให้บริการ เน้นไปที่การใช้ทรัพยากรของบริษัทให้มีประโยชน์ต่อลูกค้าโดยไม่ได้คำนึงถึงต้นทุนเป็นสำคัญ ควรไปให้ความสำคัญกับการส่งสินค้า ณ ปลายทางที่ตัวแทนของบริษัทได้พบปะกับลูกค้าที่จุดส่งสินค้า ดังนั้น กลยุทธ์ที่เหมาะสม คือ การนำกลยุทธ์ด้านการตอบสนองลูกค้ามาปรับใช้โดยเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในสุขอนามัยมากกว่าการเสนอความหลากหลายของสินค้าหรือ

บริการเพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในความปลอดภัยตามมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคมและมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งอาจนำไปสู่ความเชื่อมั่นในแบรนด์จนสามารถเติบโตทางกำไรได้ในที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา มีข้อเสนอแนะที่เป็นแนวทางควรปรับปรุง ของการดำเนินงานบริการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ยางพาราแปรรูป ของโรงหมอนยางพาราบ้านคลองโอม ตำบลทุ่งสง อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช มีดังนี้

1. ผู้ประกอบการที่มีความรู้ ความเข้าใจ และความเชี่ยวชาญ ในการวางแผนรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้อย่างมีคุณภาพ นำมาซึ่งประสิทธิภาพของของการดำเนินงานบริการโลจิสติกส์ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ยางพาราแปรรูปต่อไป

2. ผู้ประกอบการสามารถนำทฤษฎีการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ไปประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการสานสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการแล้วยังสามารถรักษาลูกค้าเก่าและเพิ่มรายได้จากลูกค้าเก่าขยายผลสู่ลูกค้าใหม่ตลอดจนการดูแลลูกค้าเป็นรายบุคคล

บรรณานุกรม

กิตติสิริ พัลลภ. (2547). *การตลาดมืออาชีพ*. กรุงเทพฯ: มาร์เก็ตเตอร์.

โกศล พรประสิทธิ์เวช. (2552). *สร้างยอดขายอันดับ 1 ด้วย Prosoft CRM*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2548). *โลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ดารนี ชาติทอง. (2562). *กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์*. สืบค้นจาก http://dcms.lib.nu.ac.th/dcms/TDC2553/1344/chapter5.pdf

โรงหมอนยางพาราบ้านคลองโอม. (2559). *ประวัติความเป็นมาโรงหมอนยางพาราบ้านคลองโอม*. โรงหมอนยางพาราบ้านคลองโอม.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในการบริการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี. (ไทย-ญี่ปุ่น).

อรจิรา ธนรัช. (2564). *การศึกษาบริษัทโลจิสติกส์กับการปรับตัวในวิกฤตโควิด*. สืบค้นจาก https://www.facebook.com/messenger_file?attachment_id=989617441674886&message_id=mid.%24cAAAAAVxXe5yGT5bpP2AHlFpB824n&thread_id=100010693897266

ส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน ในเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

Marketing Mix and Service Behavior of Food Delivery in Thung Song Municipality, Nakhon Si Thammarat Province

วรารัตน์ ทองแก้ว[1] เกศกุฎา โกฏิกุล[2] ชัญญานุช โมราศิลป์[3] เย็นจิต นาคพุ่ม[4] และธิรนันท์ วัฒนโยธิน[5]

Wararat Thongkaew[1] Ketkuda Kotikul[2] Chanyanoot Morasil[3] Yenjit Narkphum[4] and Tiranan Wattanayotin[5]

คณะเทคโนโลยีการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

E-mail: ketkuda.k@rmutsv.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของธุรกิจ (2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน การวิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริโภค จำนวน 400 ราย ใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์ทางสถิติ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา การทดสอบที และ ANOVA ผลการวิจัย พบว่า (1) ผู้บริโภคให้ความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันด้านบุคคลสูงสุด ตามด้วย ด้านผลิตภัณฑ์และด้านการจัดจำหน่าย ตามลำดับ (2) อายุ สถานภาพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และความถี่ในการสั่งอาหาร มีการให้คะแนนความสำคัญด้านส่วนผสมทางการตลาดการบริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในเทศบาลเมืองทุ่งสงมีความแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ส่วนระดับการศึกษา รายได้และค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่สั่ง มีความแตกต่างกันในบางประเด็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่เพศและระยะทางโดยประมาณไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ส่วนผสมทางการตลาด พฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน การส่งอาหาร

Abstract

The objectives of this research were (1) to study levels of importance in marketing mix and service behavior of food delivery in Thung Song Municipality, Nakhon Si Thammarat Province (2) to compare levels of importance in marketing mix and service behavior of food delivery in Thung Song Municipality, Nakhon Si Thammarat Province. Data were collected from 400 consumers using questionnaires. The statistics for data analysis were descriptive statistics, t-test and ANOVA. The results showed that: (1) the consumers were most concerned

with people in marketing mix, followed by product and place. (2) Income and expenses per order led to significant differences in some points of marketing mix different gender, status, number of family members and the frequency of food order in highly different levels of marketing mix and the consumers' different education level, in the other hand gender and estimated distance were not significantly different statistically.

Keywords: Marketing mix, service behavior of food applications, food delivery

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทต่อมนุษย์ ด้วยความเจริญก้าวหน้าและการเติบโตของ ระบบระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) และเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่าง ก้าวกระโดด และได้เปลี่ยนวิถีการสื่อสารของคนในสังคม การดำเนินชีวิต รวมถึงการดำเนินธุรกิจอีกด้วย แสดงให้เห็นว่าโทรศัพท์มือถือที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้เป็นอุปกรณ์การสื่อสารที่ประชากรไทยนิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย

จากการใช้งานโทรศัพท์มือถือทั้งนี้เป็นผลมาจากแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์ โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน (Smart Phone) ทำให้ผู้ใช้โทรศัพท์มือถือ แบบสมาร์ทโฟน (Smart Phone) มีแนวโน้มในการใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อตอบสนองกิจกรรมในชีวิตประจำวัน เช่น การติดต่อสื่อสารทำธุรกรรมทางการเงิน เชื่อมต่อและสืบค้นข้อมูลบนเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ชมภาพยนตร์ ฟังเพลง หรือแม้แต่การเล่นเกม (เทิดรัฐ แวงศักดิ์, 2556)

แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน (Smart Phone) สามารถเชื่อมต่อข้อมูล และให้บริการด้านต่าง ๆ ซึ่งเพิ่มความสามารถให้กับโทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน (Smart Phone) และยังช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้งานด้านต่าง ๆ แสดงให้เห็นว่านอกเหนือจากการใช้แอปพลิเคชันแล้ว คนไทยเริ่มเปลี่ยนพฤติกรรมมาซื้อสินค้าออนไลน์มากยิ่งขึ้น โดยสินค้าที่ซื้อผ่านออนไลน์มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็น แฟชั่น เครื่องแต่งกาย สุขภาพความงาม อุปกรณ์ไอที ของใช้ภายในบ้าน และสั่งอาหารออนไลน์ (อัพเดทพฤติกรรมการใช้อินเตอร์เน็ต, 2564) และแนวโน้มปัจจุบันที่ผู้บริโภคไทยต้องการความสะดวกสบาย และรวดเร็วมากยิ่งขึ้นสะดวก ประกอบกับพฤติกรรมของคนไทยที่มีภาวะความเร่งรีบและข้อจำกัดด้านเวลาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน ส่งผลทำให้ไม่มีเวลาในการซื้อสินค้าบริโภคจากสถานที่ ร้านค้า ห้างร้าน คนไทยมีแนวโน้ม เลือกใช้บริการจัดส่งอาหาร (Delivery) เพิ่มมากขึ้นเพราะทุกคนต้องกินข้าวทุกวันแต่เดิมการบริการ จัดส่งอาหารมีเฉพาะเช่นร้านอาหาร (Food Chain) ที่มีบริการนี้ เช่น Pizza Company และ KFC มีการให้บริการส่งถึงบ้าน (Home Delivery) ซึ่งเป็นบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการความสะดวกรวดเร็วในการบริโภคได้เป็นอย่างดีที่ จึงทำให้จำนวนของการสั่งอาหารผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น

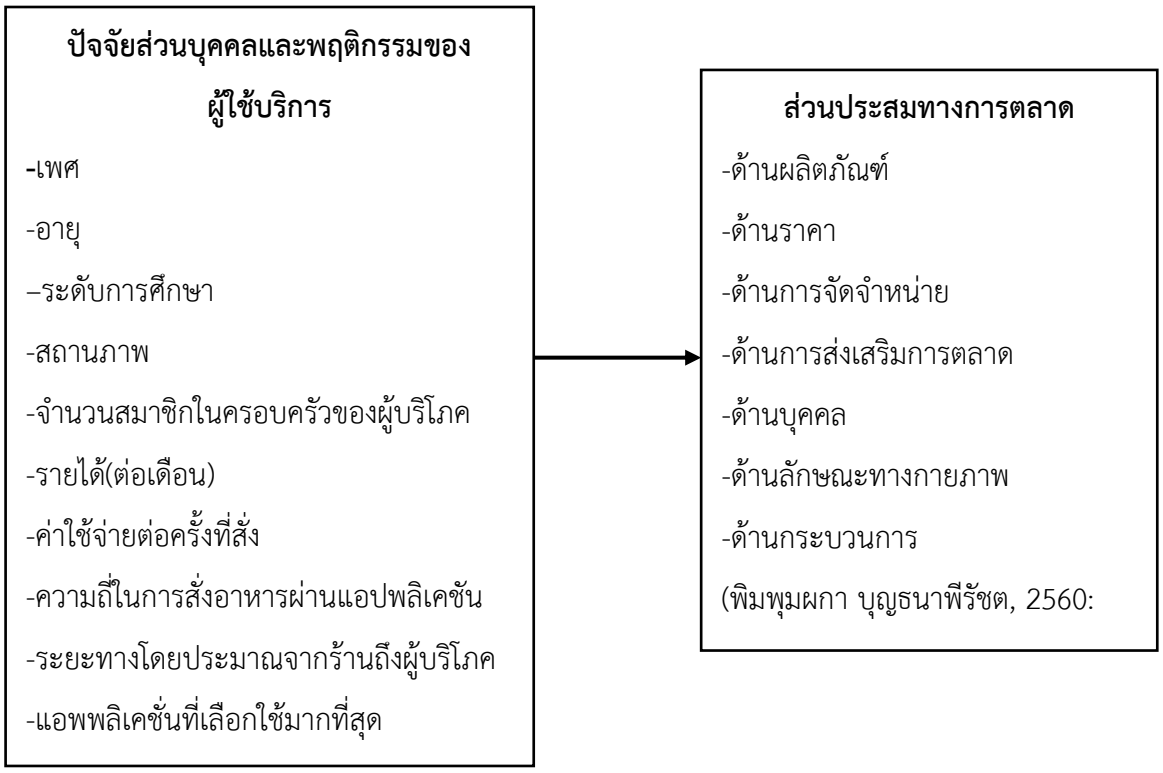
จากข้อความข้างต้น ผู้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพและพฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราชเพื่อทราบถึงการใช้งานผ่าน

สมาร์ทโฟนของผู้คนในปัจจุบันซึ่งในสมาร์ทโฟนสามารถเข้าถึงแอปพลิเคชันได้ง่ายและในปัจจุบันมีผู้บริโภคเลือกใช้การสั่งซื้ออาหารผ่านแอปพลิเคชันเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากความสะดวกสบายและการทำงานของคนในปัจจุบันที่ไม่มีเวลาว่างมากพอที่จะซื้อทานเองในหน้าร้าน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยมีสองข้อคือ (1) เพื่อศึกษาส่วนผสมทางการตลาดและพฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของธุรกิจ (2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันของธุรกิจ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนผสมทางการตลาด

Kotler (2016) ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึงตัวแปรหรือเครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ บริษัทมักจะนำมาใช้ร่วมกันเพื่อตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย แต่เดิมส่วนประสมการทางตลาดจะมีเพียงแค่ 4 ตัวแปรเท่านั้น (4Ps) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่หรือช่องทางการจัดจำน่ายผลิตภัณฑ์ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ต่อมามีการคิดตัวแปรเพิ่มเติมขึ้นมาอีก 3 ตัวแปร ได้แก่ บุคคล (People)

ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ(Process) เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดที่สำคัญทางการตลาดสมัยใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับธุรกิจทางด้านการบริการ ดังนั้นจึงรวมเรียกได้ว่าเป็นส่วนประสมทางการตลาดแบบ 7P's นอกจากนั้น สุดาดวง เรืองรุจิระ (2543) ได้กล่าวไว้ว่า ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) คือองค์ประกอบหรือปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินงานทางด้านการตลาด เนื่องจากเป็นสิ่งที่กิจการสามารถทำการควบคุมได้ โดยพื้นฐานของส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) จะประกอบด้วย 4 ปัจจัยคือ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) รวมเรียกว่า 4P's แต่สำหรับธุรกิจบริการ จะมีส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix)เพิ่มเข้ามาอีก 3 ปัจจัย คือ ด้านบุคคล (People) ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) และด้านกระบวนการ (Process) รวมเรียกได้ว่าเป็น 7P's

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ สิ่งที่นำเสนอในตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคเพื่อให้เกิดความพึงพอใจผลิตภัณฑ์อาจจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ โดยผลิตภัณฑ์ที่สามารถขายให้กับลูกค้าได้จะต้องเป็นสิ่งที่มีคุณค่าในสายตาของลูกค้า (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) และ เสรี วงษ์มณฑา (2542) ในผลิตภัณฑ์ชนิดเดียวกันผู้บริโภคมีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบโจทย์ของผู้บริโภคแต่ละคนได้จึงมีหลากหลาย สุดาดวง เรืองรุจิระ (2540) ได้กล่าวว่า สำหรับธุรกิจบริการจะอยู่ในประเภทผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ ซึ่งจะต้องตอบสนองความต้องการของมนุษย์ หรือลูกค้าได้ เรียกง่าย ๆ ว่าเป็นการวิเคราะห์จากสิ่งที่ผู้ขายต้องการจะมอบให้ผู้ซื้อ ถือเป็นสิ่งแรกที่ต้องเอามาเป็นตัวกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดหากจะเจาะในส่วนงานบริการ

2. ปัจจัยด้านราคา คือ คุณค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคยอมจ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าหรือบริการโดยผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) หรือความคาดหวังในตัวผลิตภัณฑ์กับราคา (Price) ของผลิตภัณฑ์นั้นหากเปรียบเทียบแล้วคุณค่าที่ได้รับมากกว่าราคาที่จ่ายผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541)

3. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในกระบวนการติดต่อสื่อสารจากไปยังกลุ่มเป้าหมายโดยข้อมูลที่สื่อสารขึ้นกับวัตถุประสงค์ในการสื่อสารเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ในตัวผลิตภัณฑ์หรือบริการ หรือเพื่อจูงใจให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรม

4. ปัจจัยด้านบุคคล บุคลากรทุกระดับที่ทำงานให้กับองค์กรได้รับการคัดเลือกการฝึกฝนทักษะเพื่อให้สามารถบริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่ การบริการที่รวดเร็วและสุภาพบุคลากรเปรียบเป็นตัวแทนขององค์กรที่สามารถสร้างผลในเชิงบวกหรือลบกับลูกค้าได้เช่นกัน จึงถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ดังนั้นควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพในระยะยาว 6 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพเป็นการสร้างและนำเสนอรูปแบบการให้บริการทางกายภาพให้สามารถจับต้องได้เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าเพื่อให้เกิดการตัดสินใจใช้บริการ

5. ด้านบุคคล (People) เป็นการจัดการภายในองค์กรที่ต้องให้ความสำคัญและใส่ใจเช่นกัน จึงเป็นเรื่องแรกที่ถูกเพิ่มขึ้นมาจาก 4P's กลยุทธ์นี้ต้องให้ความสำคัญไปที่การคัดเลือก การฝึกอบรม และให้

ผลตอบแทนหรือรางวัลเพื่อจูงใจ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างดี สามารถแข่งขันทางด้านบริการกับคู่แข่งได้ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะต้องมีทัศนคติ และไหวพริบที่ดี ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที

6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)เป็นเรื่องยากมากในการระบุสภาพแวดล้อมที่มีการให้บริการและสถานที่ที่ บริษัท และลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์และส่วนประกอบใด ๆ ที่จับต้องได้ซึ่งเอื้อต่อการปฏิบัติงานหรือการสื่อสารของบริการ

7. ด้านกระบวนการ (Process) เป็นสิ่งที่เกี่ยวกับระเบียบการทำงานด้านบริการ เสนอให้ผู้ใช้บริการเพื่อมอบความประทับใจให้ลูกค้า

ตารางที่ 1 สังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ 7 P's

	ส่วนประสมทางการตลาด						
	ผลิตภัณฑ์	ราคา	ช่องทางการจัดจำหน่าย	การส่งเสริมการตลาด	บุคคล	กระบวนการให้บริการ	ลักษณะทางกายภาพ
มัติ เศษมา, 2562	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
พิมพุมผกา บุญธนาพีรัชต, 2560	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

วิธีวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี การทบทวนวรรณกรรมซึ่งประกอบด้วยบทความวิชาการ และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้นำมาใช้ในการพัฒนาสร้างแบบสอบถาม ตัวแปรที่อยู่ในแบบสอบถามประกอบด้วย ส่วนประสมทางการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินและให้คะแนนความสำคัญในการสั่งอาหารผ่านอแปพลิเคชันโดยใช้ Likert's scale 5 ระดับ คือ ความสำคัญน้อยที่สุด (1 คะแนน) ถึงความสำคัญมากที่สุด (5 คะแนน) ประชากรในการวิจัยได้แก่ ผู้บริโภคที่ใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในเขตเทศบาลเมืองทุ่งส่ง จังหวัดนครศรีธรรมราช เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549) ใช้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 384 คน เพื่อความสะดวกในการประเมินผลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ตรวจสอบคุณภาพ

เครื่องมือโดยนำรางแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา จำนวน 3 ทาน เพื่อพิจารณาความถูกต้องของโครงสร้างเนื้อหา (Content Validity) โดยเลือกคำถามเฉพาะข้อคำถามที่มีคาดัชนีความสอดคล้องของคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์การศึกษา (Index of Item Objective Congruence: IOC) ที่มีค่ามากกว่า 0.5 และนำแบบทดสอบที่ผ่านการพิจารณาและปรับปรุงจากผู้ทรงคุณวุฒิไปทดสอบความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 40 คน ได้ทำการทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) การคำนวณสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.984 มีระดับที่เกินค่า 0.7 แบบสอบถามถูกส่งทางช่องทางออนไลน์ผ่านเพจกินอะไรดีทุ่งสง ได้รับคืนแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 400 ราย จากการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานตัวแปร มีการกระจายอย่างปกติโดยมีสัมประสิทธิ์ ค่าเบ้ -1.362 ถึง 0.734 และความโด่ง -0.469 ถึง 0.1667 โดยค่าความเบ้และความโด่งระหว่าง -2.0 ถึง 2.0 แสดงว่าไม่มีการกระจายตัวที่แตกต่างจากปกติ (Hair, Black, Babin, and Anderson, 2014) และใช้เครื่องมือวิเคราะห์ทางสถิติ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา t-test และ ANOVA

ผลการวิจัย

ตารางที่ 2 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการสั่งอาหาร

ข้อมูลด้านประชากร	ความถี่
เพศ	หญิง (217) ชาย(183)
อายุ	ต่ำกว่า 15 ปี (8), 15-29 ปี(242), 30-39 ปี (60), 40-49 ปี (50), 50-59 ปี(35), 60 ปีขึ้นไป (5)
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี (188), ปริญญาตรี (178), ปริญญาโท (30), ปริญญาเอก (4)
สถานภาพ	โสด (271), สมรส (115), หย่าร้าง/หม้าย (14)
จำนวนสมาชิกในครอบครัว	1 คน (24), 2 คน (44), 3 คน (73), 4 คน (130), 5 คน (91), 6 คนขึ้นไป (38)
รายได้(ต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท (141) , 10,000-15,000 บาท (132) , 15,001-20,000 บาท (56) , 20,001-25,000 บาท (28) , 25,001-30,000 บาท (16) , 30,001-35,000 บาท (9) , 35,001-40,000 บาท (5) , 40,000 บาทขึ้นไป (13)
ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่สั่ง	ต่ำกว่า50บาท (28), 50-100 บาท (156), 101-150 บาท (115), 151-300 บาท (74), 300 บาทขึ้นไป (27)
ความถี่ในการสั่งอาหารผ่านแอพ	น้อยกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์ (193), 3-6 ครั้ง/สัปดาห์ (109), 7-9 ครั้ง/สัปดาห์ (39), 10-12 ครั้ง/สัปดาห์ (35), 13-15 ครั้ง/สัปดาห์ (12), มากกว่า 15 ครั้ง/สัปดาห์(12)
ระยะทางโดยประมาณ	น้อยกว่า 1 กิโลเมตร (54), 1กิโลเมตรขึ้นไป-2 กิโลเมตร (98), 2 กิโลเมตรขึ้นไป-3 กิโลเมตร (87), 3 กิโลเมตรขึ้นไป-4 กิโลเมตร (48), 4 กิโลเมตรขึ้นไป-5 กิโลเมตร (45), 5 กิโลเมตรขึ้นไป (68)
แอปพลิเคชันที่เลือกใช้มากที่สุด	Foodpanda (177), Grab Food (161), Ant Delivery (43), Line Man (76)

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความสำคัญส่วนประสมทางการตลาด

ความสำคัญส่วนประสมทางการตลาด	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
P1: ด้านผลิตภัณฑ์			
1.1 รสชาติของอาหารมีความอร่อยเหมือนกับที่รับประทานที่ร้าน	4.41	.695	มาก
1.2 วัตถุดิบที่ใช้ประกอบอาหารมีคุณภาพ	4.41	.713	มาก
1.3 บรรจุภัณฑ์ของการสั่งอาหารแบบเดลิเวอร์รี่มีความสวยงามไม่เป็นอันตรายต่อ	4.42	.724	มาก
1.4 ร้านอาหารมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือ	4.44	.662	มาก
1.5 ประเภทของอาหารมีหลากหลาย	4.48	.645	มาก
รวม	**4.43**[2]	**.614**	**มาก**
P2: ด้านราคา			
2.1 เมนูอาหารมีการระบุราคาชัดเจน	4.45	.635	มาก
2.2 ราคาการสั่งอาหารแบบเดลิเวอรี่เท่ากับการสั่งรับประทานที่ร้าน	4.37	.765	มาก
2.3 ราคาค่าจัดส่งสมเหตุสมผลตามระยะทาง	4.42	.721	มาก
2.4 มีความหลากหลายช่องทางการชำระเงิน	4.43	.690	มาก
รวม	**4.42**	**.624**	**มาก**
P3: ด้านการจัดจำหน่าย			
3.1 กำหนดเวลาการจัดส่งล่วงหน้าได้อย่างแม่นยำ	4.42	.674	มาก
3.2 การยืนยันรายการอาหารมีความรวดเร็ว	4.43	.697	มาก
3.3 ช่วงเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.45	.666	มาก
รวม	**4.43**[2]	**.624**	**มาก**
P4: ด้านการส่งเสริมการตลาด			
4.1 มีคูปองหรือส่วนลดในการสั่งอาหารที่ดึงดูดใจ	4.39	.731	มาก
4.2 มีโปรโมชั่นส่วนลดค่าจัดส่ง	4.44	.723	มาก
4.3 มีการใช้ดาราชื่อดังเป็นพรีเซ็นเตอร์	4.33	.712	มาก
ความสำคัญส่วนประสมทางการตลาด	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
4.4 มีการจัดรายการอาหารชุดประหยัดหลากหลาย	4.39	.720	มาก
4.5 มีการจัดกิจกรรมแจกของรางวัลให้ลูกค้ามีส่วนร่วม	4.38	.767	มาก
รวม	**4.39**	**.681**	**มาก**
P5: ด้านบุคคล			
5.1 พนักงานอัธยาศัยดีเป็นมิตรกับผู้ซื้อ	4.43	.686	มาก
5.2 พนักงานสามารถแนะนำหรือเสนอแนวทางแก้ไขได้ดี	4.46	.681	มาก
5.3 พนักงานส่งสินค้าได้ถูกต้องและแม่นยำ	4.46	.663	มาก
รวม	**4.45**[1]	**.608**	**มาก**

P6: ด้านลักษะทางกายภาพ			
6.1 มีการรับประกันและคืนเงินจริง	4.38	.701	มาก
6.2 แอปพลิเคชันสั่งอาหารมีความน่าเชื่อถือและทันสมัย	4.46	.659	มาก
6.3 รูปภาพเมนูอาหารมีความสวยงามน่ารับประทาน	4.41	.699	มาก
6.4 มีการนำเสนอรายการอาหารที่น่าสนใจ	4.44	.669	มาก
รวม	**4.42**	**.613**	**มาก**
P7: ด้านกระบวนการ			
7.1 มีระบบตรวจสอบสถานะการจัดส่งแบบ real time ที่แม่นยำ	4.42	.689	มาก
7.2 สามารถติดต่อผู้ให้บริการได้อย่างสะดวกในกรณีที่เกิดปัญหา	4.42	.697	มาก
7.3 บริการจัดส่งอาหารแบบเดลิเวอรี่สามารถจัดส่งได้ตามเวลาที่แจ้งไว้ทุกครั้ง	4.41	.692	มาก
7.4 ระยะเวลาในการรอรับบริการมีความเหมาะสมภายใน 30 นาที	4.40	.693	มาก
รวม	**4.41**	**.634**	**มาก**

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้บริโภคให้ระดับการให้ความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันทั้ง 7 ด้านในระดับมาก โดยพบว่าให้คะแนนรวมระดับความสำคัญด้านบุคคลสูงสุด ($\bar{X}$ =4.45) โดยให้ความสำคัญประเด็นพนักงานสามารถแนะนำหรือเสนอแนวทางแก้ไขได้ดีและพนักงานส่งสินค้าได้ถูกต้องและแม่นยำสูงสุด($\bar{X}$ =4.46) คะแนนรวมลำดับสองได้แก่ด้าน ตามด้วยด้านผลิตภัณฑ์และด้านการจัดจำหน่าย($\bar{X}$ =4.43) โดยด้านผลิตภัณฑ์ผู้บริโภคให้คะแนนความสำคัญสูงสุดประเด็นประเภทของอาหารมีหลากหลายสูงสุด ($\bar{X}$ =4.48) และด้านการจัดจำหน่ายให้คะแนนความสำคัญสูงสุดประเด็นช่วงเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม($\bar{X}$ =4.43)

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ t-test เพื่อเปรียบเทียบสองกลุ่มของลักษณะผู้ตอบแบบสอบถามและใช้ ANOVA เพื่อระบุความแตกต่างที่สำคัญสำหรับแบบสอบถามที่เลือกได้มากกว่าสองตัวเลือกแสดงในตารางที่ 3 หลังจากนั้นทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มแบบ LSD เพื่อทราบความแตกต่างระหว่างกลุ่มและรวมกันเป็นสองกลุ่มย่อยที่แตกต่างกันและทดสอบ t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างสองกลุ่มแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 4 แสดงผลการเปรียบเทียบการให้คะแนนความสำคัญส่วนผสมทางการตลาดการบริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในเทศบาลเมืองทุ่งสง วิเคราะห์ข้อมูลแต่ละด้านที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
1.เพศ							
2.อายุ	**	**	**	**	**	**	**
3.ระดับการศึกษา	**	**	**		**	**	**
4.สถานภาพ	**	**	**	**	**	**	**
5.จำนวนสมาชิกในครอบครัว	**	**	**	**	**	**	**

6.รายได้	*			*	**		*
7.ค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่สั่ง	*	*				*	
8.ความถี่ในการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชั่น	**	**	**	**	**	**	**
9.ระยะทางโดยประมาณ							

หมายเหตุ: **ระดับนัยสำคัญระดับ 0.01, * ระดับนัยสำคัญระดับ 0.05 ของความแตกต่างระหว่างกลุ่ม

จากตารางที่ 4 พบว่า อายุ สถานภาพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และความถี่ในการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันมีการให้คะแนนความสำคัญด้านส่วนผสมทางการตลาดการบริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในเทศบาลเมืองทุ่งสงมีแตกต่างกันทุกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และระดับการศึกษา รายได้และค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่สั่ง มีความแตกต่างกันในบางประเด็น ส่วนเพศ และระยะทางโดยประมาณไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความสำคัญส่วนผสมทางการตลาดการบริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในเทศบาลเมืองทุ่งสงของลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมการสั่งอาหาร

คะแนนเฉลี่ยตัวแปร	**เพศ**		**อายุ**		**ระดับการศึกษา**	
	ชาย	หญิง	≤29 ปี	>29 ปี	< ป.ตรี	≥ป.ตรี
	N=180	N=220	N=150	N=250	N=188	N=212
	45%	55%	37.5%	62.5%	47%	53%
P1	4.41	4.45	4.29	4.67**	4.38	4.48
P2	4.38	4.46	4.27	4.67**	4.33	4.50**
P3	4.38	4.46	4.29	4.67**	4.34	4.51**
P4	4.38	4.46	4.25	4.60**	4.32	4.44
P5	4.33	4.43	4.33	4.65**	4.38	4.51*
P6	4.41	4.48	4.29	4.65**	4.33	4.50**
P7	4.36	4.47	4.29	4.62**	4.32	4.49**

หมายเหตุ: **ระดับนัยสำคัญระดับ 0.01, * ระดับนัยสำคัญระดับ 0.05 ของความแตกต่างระหว่างกลุ่ม

คะแนนเฉลี่ย ตัวแปร	สถานภาพ		จำนวนสมาชิกใน		รายได้	
	โสด	สมรส/หย่า	≤ 3 คน	>4 คน	≤ 20,000 บ.	>20,000 บ.
	N=271	N=129	N=259	N=141	N=329	N=81
	32%	68%	65%	35%	82%	18%
P1	4.31	4.70**	4.57	4.36**	4.47	4.24**
P2	4.29	4.70**	4.58	4.33**	4.45	4.26*
P3	4.30	4.72**	4.59	4.35**	4.46	4.29*
P4	4.27	4.62**	4.55	4.29**	4.43	4.17**
P5	4.34	4.68**	4.59	4.37**	4.49	4.23**
P6	4.31	4.67**	4.56	4.35**	4.46	4.25**
P7	4.29	4.66**	4.55	4.34**	4.46	4.21**
คะแนนเฉลี่ย ตัวแปร	ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง		ความถี่ในการสั่งอาหาร		ระยะทางโดยประมาณ	
	≤ 100 บ.	>100 บ.	<3ครั้ง/	≥3ครั้ง/	≤ 3 กม.	> 3 กม.
	N=184	N=216	N=193	N=207	N=239	N=161
	46%	54%	48%	52%	60%	40%
P1	4.41	4.45	4.28	4.57**	4.41	4.46
P2	4.40	4.44	4.26	4.57**	4.40	4.44
P3	4.43	4.44	4.27	4.58**	4.42	4.45
P4	4.42	4.36	4.22	4.54**	4.39	4.38
P5	4.45	4.44	4.31	4.57**	4.44	4.45
P6	4.42	4.42	4.26	4.57**	4.41	4.44
P7	4.42	4.41	4.28	4.54**	4.40	4.43

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้บริโภคที่มีอายุ 29 ปี ขึ้นไป สถานะภาพสมรสและหย่าร้าง สมาชิกในครอบครัวมากกว่า 4 คน มีรายได้ไม่เกิน 20,000 และมีการสั่งอาหาร 3 สัปดาห์ขึ้นไปให้คะแนนความสำคัญด้านส่วนผสมการตลาดการบริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในเทศบาลเมืองทุ่งสงทุกด้าน (ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ) สูงกว่าผู้บริโภคที่มีอายุน้อยกว่า 29 ปี สถานะภาพโสด สมาชิกในครอบครัวน้อยกว่า 4 คน มีรายได้สูงกว่า 20,000 และมีการสั่งอาหารน้อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปให้คะแนนความสำคัญด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล ด้านลักษณะทางกายภาพและด้านกระบวนการสูงกว่าผู้บริโภคที่มีระดับการศึกษาน้อยกว่าปริญญาตรี

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยด้านความสำคัญส่วนประสมทางการตลาดในการใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันในเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้ความสำคัญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญด้านบุคคลสูงสุดในประเด็น พนักงานสามารถแนะนำหรือเสนอแนวทางแก้ไขได้ดีและพนักงานส่งสินค้าได้ถูกต้องและแม่นยำ สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

(7Ps) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติ (บีทีเอส) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติ (บีทีเอส) ปัจจัยด้านบุคลากร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติ (บีทีเอส) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด (โสภิตา รัตนสมโชค, 2558)

ลำดับที่สองผู้บริโภคให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ประเด็นประเภทของอาหารมีหลากหลายและด้านการจัดจำหน่ายประเด็นช่วงเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Food Delivery ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (พิมพุมผกา บุญธนาพีรัชต์, 2560) ผลสรุปพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Food Delivery ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คือ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยให้ความสำคัญด้านความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการและสภาพสินค้า และสอดคล้องกับ นพวรรณ เปมานุกรรักษ (2560) ทำวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีกที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าในร้านเซโฟร่า พบว่าความหลากหลายและคุณภาพของสินค้าจะทำให้ร้านได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าอยางต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

การบริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันควรให้ความสำคัญด้านบุคคล โดยเฉพาะในประเด็นพนักงานสามารถแนะนำหรือเสนอแนวทางแก้ไขได้ดีและพนักงานส่งสินค้าได้ถูกต้องและแม่นยำ ซึ่งเป็นส่วนที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญสูงสุด

บรรณานุกรม

กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2549). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows.* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

นพวรรณ เปมานุกรรักษ์. (2560). *ปัจจัยส่วนประสมการตลาดค้าปลีกที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าในร้านเซโฟร่า.* (สารนิพนธ์นปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต). วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

พิมพุมผกา บุญธนาพีรัชต. (2560). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทมี่ผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Food Delivery ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มัติ เศษมา. (2562). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการสั่งอาหารแบบจัดส่งของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อเครื่องตัดนำเข้าจากต่างประเทศ.* (การค้นคว้าอิสระ). หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ.

สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2543). *ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อเครื่องตัดนำเข้าจากต่างประเทศ.* (การค้นคว้าอิสระ). หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อเครื่องตัดนำเข้าจากต่างประเทศ.* (การค้นคว้าอิสระ). หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจระหว่างประเทศ.

โสภิตา รัตนสมโชค. (2558). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าเฉลิมพระเกียรติ (บีทีเอส)ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร.* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). *Multivariate Data Analysis*. (7thed.). New Jersey: Pearson Education Limited

Kotler, Philip and Keller Kelvin Lane. (2016). *Marketing Management* (15th ed). Edinburgh: Pearson Education.

ความสามารถด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในช่วงวิกฤตโรคระบาดโควิด-19

Logistical Capability Factors Affecting Consumer's Decision to Purchase Product via Online Platform during the Outbreak of Covid -19

ธิดารัตน์ อินทจันทร์[1] ธิรนันท์ วัฒนโยธิน[2] เกศกุฎา โกฏิกุล[3] และนุชากร คงยะฤทธิ์[4]

Tidarat Inthajan[1] Tiranan Wattanayotin[2] Ketkuda Kotikul[3] and Nuchakorn Kongyarit[4]

หลักสูตรการจัดการโลจิสติกส์ คณะเทคโนโลยีการจัดการ[1]

อาจารย์ประจำสาขาการจัดการนวัตกรรมและสารสนเทศทางธุรกิจ[2-4]

คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช ไสใหญ่

E-mail: Tidarat.inthajan@gmail.com[1], Tiranan.w@rmutsv.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความสามารถด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในช่วงวิกฤตโรคระบาดโควิด-19 (2) เพื่อศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาช่องทางในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในช่วงวิกฤตโรคระบาดโควิด-19 วิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยรูปแบบเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้บริโภคที่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 418 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที (T-test) และ (One-way : ANOVA) โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ SPSS Version 25 ผลการวิจัยพบว่า (1) ความสามารถด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในช่วงวิกฤตโรคระบาดโควิด-19 อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญด้านการไหลทางการเงินมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการจัดการคำสั่งซื้อ ตามด้วยด้านการบรรจุภัณฑ์ และน้อยที่สุด คือ ด้านการขนส่งสินค้า เพราะในมุมมองของผู้บริโภคทั่วไปที่เคยใช้บริการอินเตอร์เน็ตในการสั่งจอง/สั่งซื้อสินค้าหรือบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ มองว่าควรมีการปรับปรุงในเรื่องของระบบการขนส่งให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อมีการเปรียบเทียบความสามารถด้านโลจิสติกส์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยรวมและรายด้าน พบว่า ด้านการไหลทางการเงิน ด้านการบริการลูกค้า ด้านการจัดการคำสั่งซื้อ และด้านบรรจุภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านการไหลของข้อมูลข่าวสาร ด้านการขนส่งสินค้า และด้านการสื่อสารการตลาด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความสามารถด้านโลจิสติกส์ การตัดสินใจซื้อ สื่อสังคมออนไลน์

Abstract

This study's purposes aims to (1) understand logistical capability factors affecting consumer's decision to purchase product via online during the outbreak of covid-19 (2) to seek for more improvement to develop online platform to help consumer for decision-making using online platform to purchase product during the spreading of covid-19. This research uses quantitative method recruiting 418 participants whose purchase product via online platform. For statistical analysis the study uses the following methods such as percentage, average and standard deviation. The study test combines T-test and One-way: ANOVA method combining SPSS Version 25 for statistical average analysis program. The result of this study found that logistical capabilities factors affecting consumer's decision to purchase product via online during the outbreak of covid -19 considered as the most important factor at the time. For individual analysis revealed that the consumer preferred convenient money flow as the most important factor. Second important factor showed that order management, followed by the coverage of product and the least affecting factor was product transportation aspect. Accordingly, for customer's point of view implied that all of them formerly ordered/reserved product via online social platform that transportation's capabilities of product should be developed since when comparing logistical capabilities from the view of each individual participants in all aspect and single aspect indicated that money flow, customer service, order management, coverage of product showed significant statistical differences at 0.05 excepted information flow, logistic, communication, marketing showed no significant statistical difference.

Keywords: Logistical Capabilities, Buying Decision, Social Media

บทนำ

ปัจจุบันการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำรงชีวิตของมนุษย์มีความทันสมัยมากขึ้น เช่นเดียวกับการดำเนินธุรกิจที่ต้องอาศัยการตลาดเพื่อที่จะพัฒนาให้ครองใจผู้บริโภค โดยอาศัยเทคโนโลยีผ่านอินเตอร์เน็ตมาช่วยในการดำเนินการทางการตลาดโดยผ่านเครื่องมือสื่อสารการตลาดประเภทหนึ่งที่เรียกว่า “การสื่อสารการตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media Marketing)” ซึ่งเป็นตัวช่วยที่สำคัญของนักธุรกิจในประเทศไทยและยังมีอิทธิพลต่อผู้บริโภคเป็นอย่างมากในยุคปัจจุบัน จากข้อมูลการใช้ social media ของคนไทยในปี 2564 พบว่าในประเทศไทยในช่วงปี 2563–2564 มีผู้ใช้งาน social media ถึง 55 ล้านคน จากประชากรทั้งประเทศ 69.88 ล้านคน หรือคิดเป็น 78.7% ของทั้งหมด ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วถึง 3 ล้านคน หรือคิดเป็น

5.8% และสถิติที่น่าสนใจของคนไทย คือ ผู้ใช้งาน social media โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 16-65 ปี และมีแนวโน้มว่าผู้ใช้ที่มีอายุประมาณ 55-64 ปีนั้นชื่นชอบการซื้อของออนไลน์ โดยเฉลี่ยแล้วผู้ใช้ 1 คนมีบัญชี social media ถึง 10 บัญชี ซึ่ง 90% ของประชากรใช้งาน Facebook ตามมาด้วย LINE 86.2%, Instagram 64.2%, และแพลตฟอร์มใหม่ที่มาแรงอย่าง TikTok 54.8% ตามลำดับ โดยภาพรวมของการค้าบนโลกออนไลน์นั้นเติบโตขึ้นถึง 20% จากสถิติจะแสดงให้เห็นว่าโลกออนไลน์ของประเทศไทยนั้นเติบโตอย่างรวดเร็วและมีแนวโน้มที่จะเติบโตเพิ่มขึ้นอีก และจากสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่กระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ซึ่งธุรกิจออนไลน์ที่เติบโตขึ้นในประเทศไทยในปัจจุบัน เกิดจากกระบวนการทำข้อตกลงซื้อขายสินค้าระหว่างผู้ซื้ออะไรผู้ขายผ่านช่องทางออนไลน์เป็นหลักและกระบวน การสำคัญที่จะช่วยในการขนส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้านั้น ก็ต้องผ่านคนกลางอย่างบริษัทโลจิสติกส์หรือบริษัทขนส่ง ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์จึงไม่ได้มีหน้าที่ขายสินค้าเพียงอย่างเดียวแต่จะต้องบริหารจัดการกระบวนการส่งมอบสินค้าโดยการคัดเลือกผู้ให้บริการขนส่งและกระจายสินค้าที่มีคุณภาพในการส่งมอบสินค้าให้แก่ผู้บริโภคด้วยเช่นกัน

โลจิสติกส์ เป็นกระบวนการด้านการขนส่งหรือการเคลื่อนย้ายสินค้า ข้อมูลหรือทรัพยากรต่าง ๆ ไปส่งให้ลูกค้ายังจุดหมายที่กำหนด ซึ่งกระบวนการของโลจิสติกส์ไม่ได้มีแต่การขนส่งเป็นหลักเท่านั้นแต่เป็นขั้นตอนที่ขาดไปไม่ได้สำหรับร้านค้าออนไลน์ในปัจจุบัน เป็นวิธีการที่ง่าย รวดเร็ว ประหยัดต้นทุนและประหยัดเวลามากที่สุด เพียงแค่พิมพ์ใบปะหน้าและแพ็คสินค้า จากนั้นก็นำพัสดุไปส่งกับบริษัทขนส่งที่จุดบริการหรือเรียกรถขนส่งมารับที่หน้าบ้าน ดังนั้น ความสามารถด้านโลจิสติกส์จึงควรเติบโตควบคู่ไปกับการเติบโตของตลาดออนไลน์ด้วยเช่นกัน เพื่อตอบสนองความต้องการและการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ด้วยรูปแบบการให้บริการที่เกิดความประทับใจและทำการส่งมอบสินค้าหรือบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถส่งมอบสินค้าได้ตรงตามเวลาและตรงตามความต้องการ (ไพฑูรย์ กำลังดี, 2562)

จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความสามารถด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในช่วงวิกฤตโรคระบาดโควิด-19 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการผู้บริโภคผ่านช่องทางออนไลน์ ร่วมทั้งการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านโลจิสติกส์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคและพัฒนาช่องทางในการจัดซื้อให้มีประสิทธิภาพจนเกิดผลสำเร็จในการทำธุรกิจอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสามารถด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในช่วงวิกฤตโรคระบาดโควิด-19
2. เพื่อศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาช่องทางในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในช่วงวิกฤตโรคระบาดโควิด-19

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับโลจิสติกส์

โลจิสติกส์ (Logistics) หมายถึง การจัดการลำเลียงสินค้าเพื่อให้เกิดต้นทุนโดยรวมในการกระจายสินค้าต่ำที่สุดเกี่ยว้องตั้งแต่กระบวนการจัดหาวัตถุดิบไปสิ้นสุด ณ จุดที่มีการบริโภคหรือเป็นกระบวนการในการจัดการวางแผน จัดสายงาน และควบคุมกิจกรรมทั้งในส่วนที่มีการเคลื่อนย้ายและไม่มีการเคลื่อนย้าย การอำนวยความสะดวกในกระบวนการไหลของสินค้า ตั้งแต่จุดจัดหาวัตถุดิบไปจนถึงจุดที่มีการบริโภค

การจัดการโลจิสติกส์ (Logistics Management) เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการโซ่อุปทาน ซึ่งประกอบด้วย กระบวนการในการวางแผน การนำไปปฏิบัติ และการควบคุมของกระบวนการไหลของสินค้าและบริการไปยังลูกค้า กระบวนการในการรับคืนสินคค้า กระบวนการในการจัดเก็บสินค้า กระบวนการเชื่อมโยงข้อมูล ตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงจุดของการบริโภคอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้า (เศรษฐภูมิ เถาชารี และณัฏภทรศญา เศรษฐโชติสมบัติ, 2558)

กิจกรรมด้านโลจิสติกส์

กิจกรรมด้านโลจิสติกส์ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กิจกรรมหลักขององค์กร และกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร ดังนี้ (รุธิร์ พนมยงค์, 2547)

1. การติดต่อสื่อสารด้านโลจิสติกส์ (Logistics Communications) เป็นกิจกรรมส่วนสนับสนุนงานทางโลจิสติกส์ โดยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้น จะช่วยให้การตัดสินใจ และการดำเนินงานที่รวดเร็วลงไป หากความล่าช้าระหว่างแผนก สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

2. การบริการลูกค้า (Customer Service) เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้ กับลูกค้า ซึ่งกิจกรรมนี้ครอบคลุมตั้งแต่การนำส่งสินค้าที่ถูกต้อง ถูกจำนวน ถูกสถานที่ถูกเวลาตรงตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ ด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้

3. กระบวนการสั่งซื้อ (Order processing) เป็นกิจกรรมตั้งแต่การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า การตรวจสอบยอดสินค้าคงคลัง รวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้า กิจกรรมนี้เป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างองค์กรกับลูกค้า

4. การคาดการณ์ความต้องการ (Demand forecasting) เป็นกิจกรรมที่มีการพิจารณาถึงความต้องการผลิตภัณฑ์หรือบริการรในอนาคตของลูกค้า

5. การจัดซื้อ (Procurement) เป็นกิจกรรมที่ทำให้ได้มาซึ่งวัสดุหรือบริการเพื่อเป็นการประกันว่าการปฏิบัติงานส่วนผลิตของบริษัทยังคงมีประสิทธิภาพ

6. การบริหารสินค้าคงคลัง (Inventory Management) เป็นกิจกรรมที่ต้องมีการจัดการหาวัสดุการมีปริมาณสินค้าคงคลังให้ได้ตามความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการวาแผนในการผลิต

7. การบริหารการขนส่ง (Transportation Management) เป็นกิจกรรมที่ครอบคลุมถึงการจัดการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ การเลือกวิธีในการส่งสินค้า นอกจากนี้ยังครอบคลุมการเลือกเส้นทางการขนส่ง

8. การบริหารคลังสินค้าและการจัดเก็บ (Warehousing and Storage) เป็นกิจกรรมที่ครอบคลุมถึงการจัดการพื้นที่ที่ใช้ในการจัดเก็บหรือดูแลสินค้าคงคลัง อุปรกรณ์ เครื่องใชต่าง ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินงานในคลังสินค้า

9. โลจิสติกส์ย้อนกลับ (Reverse Logistics) เป็นกิจกรรมที่ดูแลหรือจัดการกับสินค้าที่ถูกส่งคืนมาจากลูกค้า

10. การจัดเตรียมอะไหล่และชิ้นส่วนต่าง ๆ (Parts and Services Support) เป็นกิจกรรมที่ครอบคลุมถึงการให้บริการหลังการขาย โดยมีการจัดหาชิ้นส่วน อะไหล่ และเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการ

11. การเลือกที่ตั้งโรงงานและคลังสินค้า (Plant and Warehouse Site Selection) เป็นกิจกรรรมการเลือกที่ตั้งของโรงงานและคลังสินค้าที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเข้าถึง และระยะทางการการขนส่ง ให้เพิ่มระดับสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

12. การเคลื่อนย้ายวัตถุดิบสินค้าระหว่างผลิตและสินค้าสำเร็จรูปภายในโรงงานหรือคลังสินค้า (Material Handling) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบสินค้าระหว่างผลิตและสินค้าสำเร็จรูปภายในโรงงานหรือคลังสินค้าโดยมีวัตถุประสงค์ในการลดระยะทางในการเคลื่อนย้าย จำนวนครั้งในการเคลื่อนย้ายรวมถึงปริมาณของวัตถุที่เคลื่อนย้าย

13. การบรรจุภัณฑ์และหีบห่อ (Packaging and Packing) เป็นกิจกรรมการบรรจุภัณฑ์และหีบห่อตามหลักการตลาดมีไว้เพื่อเป็นการบ่งบอกรายละเอียดของสินค้า และสร้างการรับรู้ในตัวสินค้าแต่ในด้านของโลจิสติกส์บรรจุภัณฑ์ก็ยังเพื่อการปกป้องสินค้าจากความเสียที่จะเกิดขึ้น และความสะดวกในการเคลื่อนย้าย และการจัดเก็บอีกด้วย

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถด้านโลจิสติกส์

ไพฑูรย์ กำลังดี (2562) ได้อธิบายไว้ว่า ทรัพยากรเป็นสิ่งที่มีอยู่จำกัดการวางแผน การควบคุมให้ใช้ได้อย่างมีประโยชน์สูงสุดเป็นสิ่งที่จำเป็นจากจุดเริ่มต้นไปจนถึงจุดสิ้นสุดที่สินค้าและบริการนั้น ๆ ส่งถึงผู้บริโภค ควรมีเครื่องมือการจัดการโลจิสติกส์ ประกอบไปด้วย

1. งานด้านบริการลูกค้า เป็นการให้บริการในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความประทับใจ

2. การขนส่งสินค้า เป็นการเลือกวิธีการในการขนส่งสินค้าที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค โดยกิจกรรมนี้เป็นส่วนประกอบหลักในกระบวนการโลจิสติกส์ ในการเคลื่อนย้ายสินค้าจากแหล่งกำเนิดสู่จุดที่มีการบริโภครวมทั้งการนำสินค้ากลับคืน

3. การไหลของข้อมูลกับกระบวนการจัดการคำสั่งซื้อ การนำข้อจากคำสั่งซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้บริโภค มาเชื่อมโยงกับระบบข้อมูลและทำการส่งมอบสินค้าหรือบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถส่งมอบได้ตรงตามเวลาและความต้องการ

ความสามารถด้านโลจิสติกส์ มีมาตราวัด 5 มิติ คือ

1. การเพิ่มมูลค่าจากการบริการ (Value–added service) การเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าหรือบริการหลักนั้น ๆ

2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (service reliability) ในด้านการสร้างความน่าเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

3. การสร้างความสัมพันธ์ (relationship building) การสร้างความสัมพันธ์เพื่อความประทับใจร่วมกัน ความรักใคร่ ความชอบพอกัน เป็นมิตรกันและการทำงานร่วมกัน

4. การบูรณาการข้อมูล (Information integration) การประสานกลมกลืนกันของแผน กระบวน การสารสนเทศ การจัดสรรทรัพยากร การปฏิบัติการผลลัพธ์และการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญขององค์กร

5. การตอบสนองลูกค้า (Customer response) การแจ้งข้อมูลติดต่อ ประสานให้ลูกค้าทราบและรวดเร็ว ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าไม่ถูกทอดทิ้ง ไม่สนใจและไม่รู้สึกว่าแจ้งอะไรไปแล้วบริษัทเงียบหายไป (สัญญา ยิ้มศิริ และแวมยุรา คาสุข, 2559)

แนวคิด ทฤษฎีการตัดสินใจซื้อ

ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจากมีความสะดวกตอบโจทย์ความต้องการค้นหาข้อมูลหรือคำวิจารณ์ของสินค้าจากอินเทอร์เน็ตเพื่อช่วยในการตัดสินใจซื้อได้ยังเปรียบเทียบข้อมูลสินค้าและใช้ระยะเวลาไม่นานในการเลือกซื้อสินค้า โดยการพิจารณาประกอบการตัดสินใจจากอิทธิพลภายในเกิดจากแรงจูงใจ การรับรู้การเรียนรู้อิทธิพลจากภายนอก เกิดจาก ค่านิยม ทัศนคติพฤติกรรม (ชัชวาล โคสี, 2559) และมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น รวมทั้งความชัดเจนถึงความตั้งใจของผู้บริโภคที่จะซื้อสินค้าเมื่อทราบถึงคุณประโยชน์ที่จะได้รับหลังจากการซื้อสินค้า (สุทธิชัย เกศยานนท์, 2558) ก็จะสามารถประเมินทางเลือกว่าจะตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการนั้นหรือไม่ ทั้งนี้ผู้ประกอบการก็ต้องให้ความสำคัญอย่างมากกับพฤติกรรมหลังการซื้อด้วยและถ้าผู้บริโภคไม่เกิดความพึงพอใจก็ต้องหาว่าเกิดจากปัญหาอะไรแล้วทำการแก้ไข (อภิวิทย์ ยั่งยืนสถาพร, 2558) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างความสำเร็จและส่งผลให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาดที่ตั้งไว้

การรับรู้ข่าวสารในการใช้สื่อสังคมออนไลน์

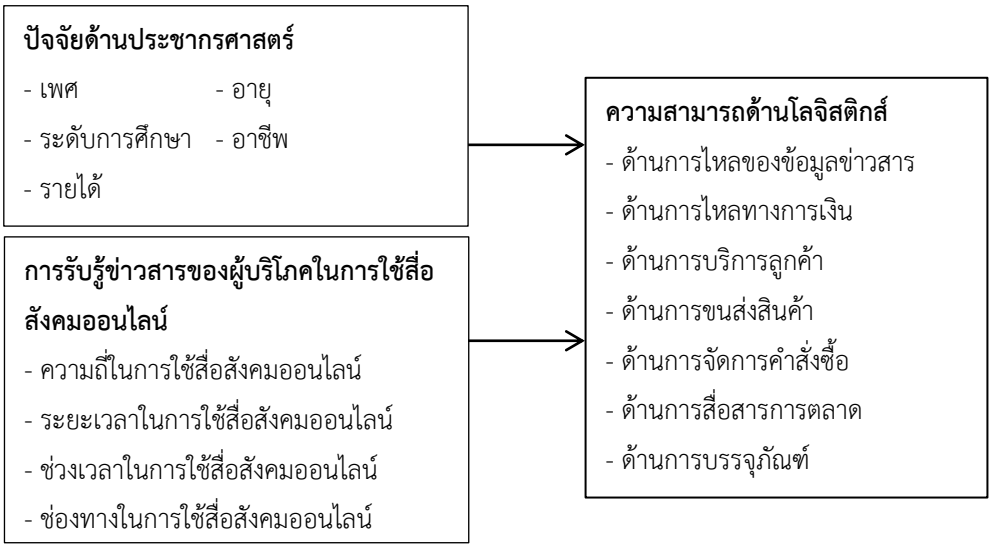
พิชิต วิจิตรบุญยรักษ์ (2553) ได้นิยามคำว่า สื่อสังคมออนไลน์ ไว้ว่า สื่อที่ผู้ส่งสารแบ่งปันสาร ซึ่งอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ไปยังผู้รับสารผ่านเครือข่ายออนไลน์โดยสามารถโต้ตอบกันระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสารหรือผู้รับสารด้วยกันเอง ซึ่งสามารถแบ่งสื่อสังคมออนไลน์ออกเป็นประเภทต่าง ๆ ที่ใช้กันบ่อย ๆ คือ บล็อก ทวิตเตอร์และไมโครบล็อก เครือข่ายสังคมออนไลน์ และการแบ่งปันสื่อทางออนไลน์

การโฆษณาผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย

การสื่อโฆษณาผ่านสื่อข้อมูล สารสนเทศ ภาพ มัลติมีเดียหรือสื่อดิจิทัล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ช่องทางการติดต่อแบบสามารถโต้ตอบหรือแบ่งปันสื่อร่วมกันผ่านระบบอินเตอร์เน็ตหรือระบบเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ โดยเครื่องมือการโฆษณาผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย ประกอบไปด้วย 1) การโฆษณาผ่านเฟซบุ๊ก สามารถเป็น

ประโยชน์ต่อธุรกิจที่ดำเนินการอยู่ให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น สามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ควบคุมค่าใช้จ่าย และวัดประสิทธิผลความสำเร็จ 2) การโฆษณาผ่านยูทูบสามารถแบ่งปันวิดีโอบนเว็บไซต์ รวมถึงโฆษณาในรูปแบบคลิปวิดีโอ 3) การโฆษณาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เป็นการโฆษณาถึงผู้บริโภคใช้ภาพ ข้อความและวิดีโอ 4) การโฆษณาผ่านอินสตาแกรมสามารถส่งภาพหรือวีดิโอภาพเพื่อการโฆษณานำเสนอให้กลุ่มเป้าหมายรับรู้ถึงข่าวสารต่าง ๆ (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยรูปแบบเชิงปริมาณประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริโภคทั่วไปที่เคยใช้บริการอินเตอร์เน็ตในการสั่งจอง/สั่งซื้อสินค้าหรือบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ในเขตจังหวัดสงขลา ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรของ Cochran (1953) ในการคำนวณกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน เมื่อคำนวณจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ 384 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 418 ตัวอย่าง ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือไม่น้อยกว่า 384 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วนใหญ่ คือ (1) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (2) แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารของผู้บริโภคในการใช้ทางสื่อสังคมออนไลน์ และ (3) แบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในช่วงวิกฤตโรคระบาดโควิด-19

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบเชิงปริมาณ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ข้อมูลปฐมภูมิ คือเป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม โดยการเก็บข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 418 ชุด โดยโพสต์ผ่าน Line Facebook และ Instagram ของผู้วิจัย

ข้อมูลทุติยภูมิ คือเป็นการค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสาร วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเตอร์เน็ต เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม และการจัดการงานวิจัยเล่มนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติ SPSS Version.25 ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที T-test และ (One-way : ANOVA)

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้ต่อเดือน 10,001–20,000 บาท และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารของผู้บริโภคในการใช้ทางสื่อสังคมออนไลน์ พบว่า ผู้บริโภคใช้สื่อสังคมออนไลน์ทุกวัน จำนวน 3-5 ชั่วโมงต่อวัน ในช่วงเวลา 20.00–24.00 น. และส่วนใหญ่ซื้อสินค้าผ่านทาง Facebook

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญของความสามารถด้านโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในช่วงวิกฤตโรคระบาดโควิด-19

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสามารถด้านโลจิสติกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในช่วงวิกฤตโรคระบาดโควิด-19

ความสามารถด้านโลจิสติกส์	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.ด้านการไหลของข้อมูลข่าวสาร	4.17	0.85	มาก
2.ด้านการไหลทางการเงิน	4.31[1]	0.78	มากที่สุด
3.ด้านการบริการลูกค้า	4.15	0.82	มาก
4.ด้านการขนส่งสินค้า	4.13	0.83	มาก
5.ด้านการจัดการคำสั่งซื้อ	4.27[2]	0.76	มากที่สุด
6.ด้านการสื่อสารการตลาด	4.21	0.79	มากที่สุด
7.ด้านการบรรจุภัณฑ์	4.24[3]	0.81	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	**4.21**	**0.81**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญความสามารถด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในช่วงวิกฤตโรคระบาดโควิด-19 อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด ($\bar{X}$=4.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญด้านการไหลทางการเงินมากที่สุด ($\bar{X}$=4.31) รองลงมาคือ ด้านการจัดการคำสั่งซื้อ ($\bar{X}$=4.27) ตามด้วยด้านการบรรจุภัณฑ์ ($\bar{X}$=4.24) และน้อยที่สุดด้านการขนส่งสินค้า ($\bar{X}$=4.13) ซึ่งในมุมมองของผู้บริโภคทั่วไปที่เคยใช้บริการอินเตอร์เน็ตในการสั่งจอง/สั่งซื้อสินค้าหรือบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ มองว่าควรมีการปรับปรุงในเรื่องของระบบการขนส่งให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การดูแลรักษาสินค้าที่มีการขนส่งให้อยู่ในลักษณะที่ไม่เสียหาย การวางแผนจัดระบบการทำงานให้เป็นขั้นตอนชัดเจนเพื่อสร้างความมั่นใจ และความประทับใจให้กับผู้บริโภค

การวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานความสามารถด้านโลจิสติกส์

ผู้วิจัยจะทำการทดสอบสมมติฐานความสามารถด้านโลจิสติกส์โดยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสองกลุ่มตัวอย่าง (t-test) และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่มตัวอย่าง (One-way : ANOVA) ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานมี ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เมื่อเปรียบเทียบการให้ความสำคัญของผู้บริโภคด้านความสามารถด้านโลจิสติกส์โดยการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละด้านที่แตกต่างกัน พบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคล	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L7
1. เพศ							
2. อายุ		*					
3. ระดับการศึกษา							
4. อาชีพ		**	*		*		*
5. รายได้							
6. ความถี่		**			**		**
7. ระยะเวลา							
8. ช่วงเวลา							
9. ช่องทาง							

โดยแต่ละ L แทนด้วย
L1 คือ ด้านการไหลของข้อมูลข่าวสาร
L2 คือ ด้านการไหลทางการเงิน
L3 คือ ด้านการบริการลูกค้า
L4 คือ ด้านการขนส่งสินค้า
L5 คือ ด้านการจัดการคำสั่งซื้อ
L6 คือ ด้านการสื่อสารการตลาด
L7 คือ ด้านการบรรจุภัณฑ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปในภาพรวม พบว่า

1. การเปรียบเทียบการให้ความสำคัญของผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภคไม่ได้ให้ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. การเปรียบเทียบการให้ความสำคัญของผู้บริโภค ด้านการไหลทางการเงิน มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ผู้บริโภคให้ความแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และอาชีพ ความถี่ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. การเปรียบเทียบการให้ความสำคัญของผู้บริโภค ด้านการบริการลูกค้า มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ผู้บริโภคให้ความแตกต่างกัน ได้แก่ อาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. การเปรียบเทียบการให้ความสำคัญของผู้บริโภค ด้านการขนส่งสินค้า ผู้บริโภคไม่ได้ให้ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. การเปรียบเทียบการให้ความสำคัญของผู้บริโภค ด้านการจัดการคำสั่งซื้อ มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ผู้บริโภคให้ความแตกต่างกัน ได้แก่ อาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความถี่ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. การเปรียบเทียบการให้ความสำคัญของผู้บริโภค ด้านการสื่อสารการตลาด ผู้บริโภคไม่ได้ให้ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. การเปรียบเทียบการให้ความสำคัญของผู้บริโภค ด้านการบรรจุภัณฑ์ มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ผู้บริโภคให้ความแตกต่างกัน ได้แก่ อาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความถี่ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

การวิจัยความสามารถด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในช่วงวิกฤตโรคระบาดโควิด-19 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสามารถด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในช่วงวิกฤตโรคระบาดโควิด-19 รวมถึงเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาช่องทางในการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในช่วงวิกฤตโรคระบาดโควิด-19 ซึ่งการวิจัยนี้จะเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามกับผู้บริโภคทั่วไปที่เคยใช้บริการอินเตอร์เน็ตในการสั่งจอง/สั่งซื้อสินค้าหรือบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 418 คน พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญด้านการไหลทางการเงินมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการจัดการคำสั่งซื้อ ตามด้วย ด้านการบรรจุภัณฑ์ และน้อยที่สุด คือ ด้านการขนส่งสินค้า ซึ่งในมุมมองของผู้บริโภคทั่วไปที่เคยใช้บริการอินเตอร์เน็ตในการสั่งจอง/สั่งซื้อสินค้าหรือบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ มองว่าควรมีการปรับปรุงในเรื่องของระบบการขนส่งให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การดูแลรักษาสินค้าที่มีการขนส่งให้อยู่ในลักษณะที่ไม่เสียหาย การวางแผนจัดระบบการทำงานให้เป็นขั้นตอนชัดเจนเพื่อสร้างความมั่นใจ และความประทับใจให้กับผู้บริโภค ซึ่งสอดคล้องกับ (มณีรัตน์ รัตนพันธ์, 2560) พบว่า การซื้อสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์ สามารถเปรียบเทียบราคาและข้อมูลสินค้าได้ง่ายกว่าการซื้อสินค้าผ่านช่องทางอื่น มีบริการจัดส่งสินค้าตามต้องการและสินค้ามีคุณภาพน่าเชื่อถือ อีกทั้งตัวแบบพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ชี้ให้เห็นว่าสิ่งเร้าทาง

การตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด ส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ และสอดคล้องกับ (สุภกร ตันวราวุฒิชัย, 2564) พบว่า ความสามารถด้านโลจิสติกส์มีความคิดเห็นในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก การตัดสินใจซื้อมีความคิดเห็นในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด และสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนากลยุทธ์เพื่อวางแผนการตลาดผ่านสื่อโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ได้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคอย่างมาก

ข้อเสนอแนะทางการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อกำจัดด้านการลงพื้นที่เก็บข้อมูลแบบสอบถาม จึงเก็บข้อมูลแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งอาจทำให้ได้ข้อมูลที่คลาดเคลื่อน ดังนั้น ควรทำแบบสอบถามออนไลน์โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีข้อความที่สั้น กะทัดรัด ได้ใจความ และหลีกเลี่ยงคำถามที่ทำให้ผู้ตอบเกิดความลำบากใจ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านการขนส่ง คือ การดูแลรักษาสินค้า และภาพรวมของพนักงานขนส่งสินค้า รวมทั้งรถขนส่งสินค้า ว่าควรมีวิธีดูแล และปฏิบัติต่อตัวสินค้าในระหว่างการขนส่งให้เหมาะสมที่สอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของสินค้าในการขนส่ง โดยปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงในระหว่างการขนส่ง คือ อุณหภูมิ ความชื้น การสัมผัสแสง การควบคุมบรรยากาศ และควรจัดให้มีแผนการฝึกอบรมพัฒนาทักษะของพนักงานขนส่งสินค้าพร้อมกับตรวจสภาพรถเป็นประจำอย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง

บรรณานุกรม

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). *รายงานการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเตอร์เน็ตในประเทศไทย.* กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.

กมลชนก สุทธิวานทนฤพุฒิ, ศลิษา ภมรสถิตย และจักรกฤษณ์ ดวงพัสตรา.(2544). *การจัดการโลจิสติกส์.* กรุงเทพฯ:อินเตอร์เนชั่นแนลเอ็นเตอร์ไพรส์ อิงส์.

ชัชวาล โคสี.(2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคผ่านเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิชิต วิจิตรบุญยรักษ์. (2554). *สื่อสังคมออนไลน์: สื่อแห่งอนาคต. วารสารนักบริหาร, 31*(4), 100.

มณีรัตน์ รัตนพันธ์. (2558). *ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดภาคใต้ตอนล่าง ประเทศไทย.* (ปริญญานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

รุธิร์ พนมยงค์. (2547). *การจัดการโลจิสติกส์ในประเทศไทย.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เวลาดี.2547.

สัญญา ยิ้มศิริและแวววยุรา คำสุข. (2559). *ความสามารถด้านโลจิสติกส์ที่มีอิทธิพลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์ในประเทศไทย.* มหาวิทยาลัยบูรพา.

เศรษฐภูมิ เถาชารี และณัฏฐภทรศญา เศรษฐโชติสมบัติ. (2558). การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการวิเคราะห์และลดต้นทุนโลจิสติกส์ของอุตสาหกรรม SMEs ในประเทศไทย. *วารสารวิชาการวิศวกรรมศาสตร์ ม.อบ.2558, 8*(2), 124-135.

สถาพร โอภาสานนท์. (2563). *การจัดการโลจิสติกส์ในช่วงวิกฤตโรคระบาด.* สืบค้นจาก https://www.tbs.tu.ac.th/wp-content/uploads/2020.

สุทธิชัย เกศยานนท์. (2558). *การนำเสนอตัวตนต่อสังคม การมีปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วมทางสังคม ประสบการณ์ที่ดี และการสื่อสารระหว่างผู้ริโภคกับผู้บริโภคที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการในสื่อสังคมออนไลน์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร.

สุภกร ตันวราวุฒิชัย และบุญไทย แก้วขันตี. (2564). *ปัจจัยการตลาดแบบดิจิทัล การโฆษณาผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และความสามารถด้านโลจิสติกส์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า ผ่านช่องทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์, 15*(22), 23-40.

ไพฑูรย์ กำลังดี. (2562). *โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน.* สืบค้นจาก https://pubhtml5.com/dgry/vbln/basic.

อภิวิทย์ ยั่งยืนสถาพร. (2558). *พฤติกรรมผู้บริโภคที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ห้องบันทึกเสียงสร้างมูลค่าสำหรับมัลติมีเดียและงานตัดต่อ.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร.

Cochran, W.G. (1953). *Sampling Techiques*. New York: John Wiley & Sons. Inc.

พฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

Consumer Behavior of Processed Mangosteen Consumption in Nakhon Si Thammarat Province

ภูษณิศา คมฤทธิ์[1] ปภัสรา คงศรี[2] สิทธิชัย นวลเศรษฐ[3] และสุพัตรา คำแหง[4]

Phusanisa Komirt[1] Papasra khongsri[2] Sittichai Nuansate[3] and Supatra Khumhaeng[4]

นักศึกษา[1-2], อาจารย์[3-4]

คณะเทคโนโลยีการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช 80110

E-mail: Supatra.k@rmutsv.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช และเพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้บริโภคในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัยข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ซื้อจากกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านเจดีย์ รับประทานมังคุดแปรรูป 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ ซื้อมังคุดแปรรูปชนิดกวน ซื้อมังคุดแปรรูปจากช่องทางออนไลน์ ซื้อมังคุดแปรรูปที่คุณประโยชน์ ทราบข้อมูลข่าวจากช่องทาง Instagram ซื้อมังคุดแปรรูปเพื่อเป็นของขวัญและข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านผลิตภัณฑ์ คือ เลือกซื้อสินค้าผลิตโดยผู้ผลิตที่เชื่อถือได้ ($\bar{X}$= 4.91) ด้านราคา มีการระบุราคาชัดเจน ($\bar{X}$ = 4.92) ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความสะอาด ($\bar{X}$ = 4.93) ด้านการส่งเสริมการตลาดการติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ ($\bar{X}$ =4.91)

คำสำคัญ: พฤติกรรมการบริโภค มังคุดแปรรูป ผู้บริโภค

Abstract

The purpose of this research was to study information on consumption behavior of processed mangosteen of consumers in Nakhon Si Thammarat Province. and to study the information about the marketing mix on the consumption behavior of processed mangosteen of consumers in Nakhon Si Thammarat province. The sample used was 400 consumers in

Nakhon Si Thammarat Province. The instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation. T test One-way analysis of variance and Pearson's simple correlation coefficient. The results of the research data on consumption behavior of processed mangosteen of consumers in Nakhon Si Thammarat province were found that they bought from a group of housewives of farmers at Ban Chedi. Eat processed mangosteen 1-2 times/week. buy processed mangosteen buy processed mangosteen online buy processed mangosteen that is beneficial Get news from Instagram channel, buy processed mangosteen as gifts and information about the marketing mix about the consumption behavior of processed mangosteen of consumers in Nakhon Si Thammarat province. On the product side, it was purchased from a reliable manufacturer ($\bar{X}$= 4.91), on the price side, the price was clearly stated ($\bar{X}$= 4.92), and the distribution channel was clean ($\bar{X}$= 4.93). market Communication through various media ($\bar{X}$= 4.91).

Keywords: Consumer Behavior, processed mangosteen, consumption

บทนำ

มังคุด ได้รับการยกย่องให้เป็น “ราชินีแห่งผลไม้” (Queen of fruits) เป็นผลไม้เศรษฐกิจที่สำคัญ ตลาดมีความต้องการสูงทั้งบริโภคภายในและส่งออก มังคุดมีถิ่นกำเนิดอยู่แถบเกาะมลายูและประเทศทางเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ส่วนใหญ่นิยมปลูกในภาคใต้และภาคตะวันออก (สุนิตย์ สุขสำราญ, 2550) ภาคใต้จัดเป็นแหล่งปลูกมังคุดที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทยและสามารถผลิตมังคุดที่มีคุณภาพดี จากความมีเอกลักษณ์ในรูปร่างของผลที่สวยและมีรสชาติที่หวานอมเปรี้ยวถูกปากทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศจนได้รับฉายาว่า “Queen of Fruits” ดังนั้นในปัจจุบันมังคุดจึงจัดเป็นผลไม้ที่มีศักยภาพสูงในการส่งออกซึ่งประเทศไทยเป็นประเทศที่ส่งออก ประเทศไทยได้ขยายตลาดการส่งออกมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งตลาดประเทศจีน (สุธิวงศ์ พงษ์ไพบูลย์, 2550) ตลาดส่งออกมังคุดจะมีมูลค่าเกินกว่าปีละ 1,500 ล้านบาทแต่เนื่องจากผลผลิตที่ออกมาในฤดูพร้อมกันเป็นจำนวนมากประกอบกับผลผลิตส่วนหนึ่งมีคุณภาพไม่ได้มาตรฐานการส่งออก จึงทำให้มังคุดเกิดภาวะล้นตลาดส่งผลให้ราคาตกต่ำกลายเป็นปัญหาซ้ำซากที่เกิดขึ้นทุกปีในหลายพื้นที่ของจังหวัดนครศรีธรรมราชโดยเฉลี่ยราคาอยู่ที่ 15-30 บาทต่อกิโลกรัมแต่ในปีนี้ราคาลดลงเหลือเพียงกิโลกรัมละ 10 บาท (ชัยพงค์ ทะนันชัย, 2562)

จากปัญหาราคามังคุดตกต่ำดังกล่าวเกษตรกรผู้ปลูกมังคุดจึงค้นหาวิธีการเพิ่มมูลค่าให้กับมังคุดโดยการนำมังคุดมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เช่น น้ำมังคุด ชามังคุด มังคุดบดละเอียด ผงมังคุดแห้ง มังคุดแผ่น มังคุดแช่อิ่มอบแห้ง มังคุดอบแห้ง แยมมังคุด มังคุดกวน เป็นต้น เพื่อนำมาเพิ่มรายได้ในชุมชน (ชัยพงค์ ทะนันชัย, 2562) ถึงแม้ว่ามังคุดจะสามารถนำมาแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ได้หลายชนิด แต่การจะส่งเสริมให้มังคุด

แปรรูปประสบความสำเร็จได้นั้นกลุ่มเกษตรกรจำเป็นต้องศึกษาข้อมูลความต้องการของตลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคยังคงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถเข้าใจและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและนำไปสู่ความสำเร็จทางการตลาดของมังคุดแปรรูปต่อไปจากเหตุผลดังกล่าวกลุ่มผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราชซึ่งผลวิจัยจะนำไปใช้เพื่อการพัฒนาด้านการตลาดมังคุดแปรรูปของจังหวัดนครศรีธรรมราชหรือจังหวัดใกล้เคียงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

2. เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดตลาดยุคใหม่

การผสานระหว่างครีเอทีฟและด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีทำให้เกิดแพลตฟอร์มต่าง ๆ โดยกระแสการตลาดดิจิทัลจะยังมีความท้าทายจากแบรนด์สินค้าและเทคโนโลยีเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงด้านการเสพสื่ออย่างชัดเจนมีการดูโทรทัศน์น้อยลงและหันมาดูแพลตฟอร์มออนไลน์มากขึ้นรวมถึงเทคโนโลยีดิจิทัลมีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดทำให้สามารถเก็บข้อมูลพฤติกรรมของผู้บริโภคได้ละเอียดมากขึ้นอย่างที่ไม่เคยมีมาก่อนการทำการตลาดแบบคิด (Big Idea) เดียวแล้วหว่านออกไปยังกลุ่มเป้าหมายในทุก ๆ ช่องทางอาจจะไม่ใช่กลยุทธ์ที่ทรงประสิทธิภาพที่สุดอีกต่อไปโดยในยุคแห่งดาต้า (Data) นั้นทันทีที่ลูกค้ามี Interact กับแบรนด์ก็จะสามารถแยกลูกค้าออกเป็น Segment ย่อย ๆ จากดาต้าเชิงพฤติกรรมที่ลูกค้าแสดงออกมาจากนั้นจึงคิด Message เพื่อที่จะสื่อสารกับลูกค้าตาม Segment ย่อย ๆ เหล่านั้นที่แตกต่างกันไปในบางแคมเปญอาจต้องคิด Message หลายร้อยหลายพันMessage หรือในบางกรณีอาจจะไปถึงขั้นการทำ Personalized Marketing นอกจากนี้การทำ Modern Marketingนั้นยังครอบคลุมไปถึงการมองหากลุ่มลูกค้าใหม่ๆจากการวิเคราะห์ดาต้าการหา Consumer Insight โดยไม่ต้องทำโฟกัสกรุ๊ปแต่หาจากคลาว์เก็บข้อมูลบนโซเชียลแทนการทำแทรคกิ้งในเชิงพฤติกรรมเพื่อทำการตลาดแบบอัตโนมัติ (Marketing Automation) การออกแบบ Customer Experience บนดิจิทัลการทำ Marketing Attribution เพื่อหาโมเดลในการแบ่งงบการใช้มีเดียให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดโดยมีการนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาช่วยโดยสิ่งที่จะเป็นปัจจัยในการขับเคลื่อนนักการตลาดในยุคต่อไปนอกจากจะเป็นเรื่องของความคิดสร้างสรรค์ (Creative) และการวิเคราะห์ข้อมูล (Analytics) แล้วนักการตลาดยังจะต้องมีการปรับตัวให้เกิดMindsetใหม่ๆ ในการทางานเช่นเปลี่ยนการทางานแบบ Exposure Marketing ที่อัดเงินทำแคมเปญ

โฆษณาให้กลายมาเป็น Engagement Marketing โดยแบรนด์ลุกขึ้นมาทำอะไรสิ่งที่เป็นประโยชน์กับลูกค้าจริง ๆ รวมทั้ง Mindset ในการทำงานจากเดิมเน้นงานพิถีพิถันใช้เวลาในการทำงานนานมาก ๆ เปลี่ยนมาเป็นการทำงานแบบ Startup ที่เน้นความรวดเร็วและตอบโจทย์หลักของลูกค้า (ธนพล ทรัพย์สมบูรณ์, 2562)

ส่วนประสมการตลาด

ส่วนประสมการตลาดแบบดั้งเดิมที่รู้จักกันมานานก็คือ 4P ประกอบด้วย Product (สินค้า) Price (ราคา) Place (สถานที่) Promotion (ส่งเสริมการตลาด) ส่วนแนวคิดการตลาดยุคใหม่ซึ่งเป็นยุคที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์และการสื่อสารการจัดเก็บข้อมูลและการเรียนรู้พฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าของผู้บริโภคทำให้นักการตลาดเริ่มเปลี่ยนแนวคิดจาก 4P's มาเป็นแนวคิดสมัยใหม่ในมุมมองของผู้บริโภค คือ 4C's คือ ความต้องการของผู้บริโภค (Customer's Needs & Solutions) ความเหมาะสมในราคา (Cost to Customer) ช่องทางและความสะดวกในการซื้อ (Channel and Convenience to Buy) และการสื่อสารและนำเสนอ (Communication That Connects) หรือที่เรียกว่า P2C Marketing Breakthrough (เสน่ห์ ศรีสุวรรณ, 2560) (สุภาสพงษ์ รู้ทำนอง, 2562) ดังนี้

ความต้องการของผู้บริโภค (Customer's Needs & Solutions) จากการตลาดที่มุ่งเน้นการพัฒนาสินค้าหรือบริการให้โดดเด่นแตกต่างทั้งในเรื่องคุณลักษณะ (Product Features) และคุณประโยชน์ (Product Benefits) เปลี่ยนเป็นการตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาให้กับลูกค้าทั้งในรูปแบบสินค้าและบริการ การตลาดยุคใหม่ต้องมีลูกค้าเป็นศูนย์กลางพร้อมเปลี่ยนแปลงให้สอดรับการความต้องการความปรารถนาของลูกค้ายุคใหม่ไม่ยึดติด กับรูปแบบเดิม ๆ พฤติกรรมของลูกค้ายุคใหม่มีความภักดีในสินค้าหรือตราสินค้าลดลงหรือเปลี่ยนใจง่ายจึงเป็นเรื่องปกติที่สินค้าหรือบริการแบรนด์ใหม่ ๆ อาจประสบความสำเร็จถ้านำเสนอสินค้าหรือบริการได้ตอบโจทย์ตรงความต้องการหรือแก้ปัญหาความกังวลใจของลูกค้าดังนั้นธุรกิจสตาร์ทอัพโดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคสตาร์ทอัพคือทำธุรกิจผ่านเทคโนโลยีมักออกมาในรูปแบบของการแก้ปัญหาน่าปวดหัวของลูกค้า เช่น แท็กซี่แกร็บ การจองโรงแรมจองตั๋วเครื่องบิน แนะนำร้านอาหาร จองคิวร้านอาหาร การสมัครการเคลมประกันภัย ฯลฯ เป็นโอกาสให้เกิดธุรกิจหรือบริการที่ตรงใจตรงตามความต้องการของลูกค้าอีกมากมาย

ความเหมาะสมในราคา (Cost to Customer) การกำหนดราคา (Pricing) หลักการต้นทุนสินค้าบวกด้วยค่าดำเนินการ ค่าการตลาด ภาษีและกำไร แต่แนวการตลาดยุคใหม่ราคาคือค่าใช้จ่าย (Cost) ของลูกค้าการตั้งราคาจึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายเงินของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เช่น ร้านค้าไฮเอ็นหรือแฟล็กชิพ (Hi-End/Flagship Product) ซึ่งเป็นสินค้าแบรนด์ดังคุณภาพดีคุณภาพท้อปก็มักตั้งราคาไว้สูงกว่าสินค้าทั่วไปโดยพิจารณาว่ากลุ่มเป้าหมายเอหรือกลุ่มลูกค้าตลาดบนยอมรับได้และมีความสามารถในจ่ายการซื้อหาสินค้าสินค้าพรีเมียม (Premium Product) คุณภาพดีก็มักจะตั้งราคาสูงลดหลั่นลงไปแบบคุ้มค่าคุ้มราคา (Value For Money) สำหรับกลุ่มเป้าหมายบีหรือกลุ่มลูกค้าตลาดกลางสินค้ามาตรฐาน (Standard Product) คุณภาพมาตรฐานก็มักจะตั้งราคามาตรฐานสาหรับกลุ่มเป้าหมายซี-ดีหรือกลุ่มลูกค้าตลาดล่างที่มีความสามารถในการจ่ายหรือกำลังซื้อต่ำเป็นต้นโดยความสามารถในการจ่ายของลูกค้าหมายถึงค่าใช้จ่ายรวมในการเป็น

เจ้าของของสินค้าหรือบริการ(Total Cost of Ownership) นั้นด้วยลูกค้าไม่ได้รับผิดชอบเพียงราคาแต่ต้องมีภาระค่าใช้จ่ายในการใช้การครอบครองเป็นเจ้าของด้วยเช่นค่าใช้จ่ายในการใช้งานค่าซ่อมค่าบำรุงรักษาค่าเสื่อมราคาฯลฯ

ช่องทางและความสะดวกในการซื้อ (Channel and Convenience on Buy) การตลาดยุคใหม่จะให้ความสำคัญกับช่องทางการขายการจัดจำหน่ายที่หลากหลายและลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ทั้งช่องทางออฟไลน์และออนไลน์ธุรกิจจำนวนไม่น้อยไม่มีหน้าร้านก็สามารถดำเนินธุรกิจได้ประสบความสำเร็จธุรกิจดั้งเดิมที่อาศัยการขายการจำหน่ายผ่านหน้าร้านก็ยังคงหน้าร้านซึ่งเป็นช่องทางออฟไลน์ไว้แล้วเพิ่มช่องทางออนไลน์ให้ลูกค้าสามารถเข้าได้ทุกที่ทุกเวลาพร้อมเชื่อมโยงช่องทางออนไลน์และออฟไลน์เข้าด้วยกันธุรกิจที่เป็นช่องทางออนไลน์ล้วน ๆ ก็เริ่มเพิ่มช่องทาง ให้ลูกค้าได้เห็นได้สัมผัสสินค้าจริงด้วยการทำร้านแสดงสินค้า (Physical tore) ขึ้นมาธุรกิจบางอย่างเช่นสินค้าเสื้อผ้าแฟชั่นที่ลูกค้าอย่างลองสวมใส่จริงก่อนตัดสินใจก็เริ่มมีบริการให้ลูกค้าสั่งออนไลน์ไปลองสวมใส่ดูพอใจก็ซื้อไม่พอใจก็คืนได้การดำเนินเช่นนี้ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเปิดหน้าร้านซึ่งมีค่าใช้จ่ายในด้านสถานที่ค่าดำเนินการค่าพนักงานและอื่น ๆ ได้จำนวนมากและช่องทางออนไลน์ก็ต้องใช้เทคนิคการดึงดูดความสนใจให้ลูกค้าเข้าถึงด้วยการออกแบบแคตตาล็อกการแต่งหน้าร้านออนไลน์การทาสื่อดิจิทัลทั้งแบบให้ลูกค้าค้นหาและแบบเข้าไปเสนอถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมายการมีข้อมูลใหญ่ (Big Data) ทำให้ประโยชน์ในการนำเสนอตรงตามความต้องการ หรือความสนใจของกลุ่มเป้าหมายผ่านช่องทางที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสื่อสารและนำเสนอ(Communication That Connects) การตลาดยุคใหม่ใช้การสื่อสารทางการตลาด(Marketing Communication) ในรปูแบบเนื้อหา (Content) การโฆษณา (Advertising) การรีวิว (Review)ฯลฯผ่านสื่อดั้งเดิมหรือสื่อยุคดิจิทัลให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นสื่อดิจิทัลสื่อสังคมจึงกลายเป็นสื่อที่ใช้ประโยชน์ด้านการสื่อสารการตลาดที่ใช้ค่าใช้จ่ายน้อยกว่าสื่อดั้งเดิมบางธุรกิจไม่มีพนักงานขายหรือการขายโดยตัวบุคคลเลยการจัดรายการส่งเสริมการขายในรูปแบบลด แลก แจก แถม ก็น้อยมากหรือแทบไม่มีเลยไปเลยการสื่อสารที่น่าสนใจดึงดูดใจและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายซึ่งได้ผลดีกว่าแนวคิดการตลาดยุคใหม่แบบ P2C Marketing Breakthrough จึงเป็นการเปลี่ยนมุมมองทางการตลาดไปให้ความสำคัญและขับเคลื่อนโดยลูกค้าและกลุ่มเป้าหมายสามารถใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพในวันที่สังคมเปลี่ยนเป็นสังคมดิจิทัล

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระดับการศึกษาของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราชที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปแตกต่างกัน

2. ส่วนประสมทางการตลาดได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

ระเบียบวิธีการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้บริโภคในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ซื้อหรือเคยซื้อมังคุดแปรรูป

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงใช้การกำหนดตัวอย่างในกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรใช้สูตรของ W. G. Cochran (1997)

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเป็นการเก็บตัวอย่างการซื้อมังคุดแปรรูปของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราชที่เต็มใจและยินดีให้ข้อมูลโดยจะทำการแจกแบบสอบถาม ให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเองผ่าน Google form จำนวน 400 ชุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire)ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close – Ended Question)และคำถามปลายเปิด (Open – Ended Question)

1. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ศึกษาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้บริโภค

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือการค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิจัยจากตำราทางวิชาการหนังสือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อินเทอร์เน็ต และเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ตลอดจนหนังสือพิมพ์ การศึกษาข้างต้นได้นำมาสร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยแบ่งเป็นหมวดหมู่ของแบบสอบถามตาม

3) นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยพร้อมปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง

4) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเสร็จแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่างหาค่าความเที่ยงตรงตามรายข้อ

5) นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ (α-coeffient) ของครอนบัคได้ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.895

6) นำแบบสอบถามไปแจกกับกลุ่มตัวอย่าง

2. ลักษณะของเครื่องมือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่ 1 เพศจำแนกเป็นเพศหญิงและชายมีระดับการวัดเป็นข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ มีระดับการวัดเป็นข้อมูลแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 3 อาชีพ มีระดับการวัดเป็นข้อมูลแบบมูลนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับการวัดเป็นข้อมูลแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 5 ระดับการศึกษา มีระดับการวัดเป็นข้อมูลแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

ตอนที่ 2 ข้อมูลส่วนประสมทางการตลาดมีลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Interval Scale)

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปมีลักษณะคำถามเป็นข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) จำนวน 7 ข้อและมีลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Interval Scale) จำนวน 1 ข้อ

ข้อที่ 1 ท่านเคยซื้อมังคุดแปรรูปจากกลุ่มแม่บ้านใดวัดเป็นข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 ท่านรับประทานมังคุดแปรรูปบ่อยแค่ไหนวัดเป็นข้อมูลแบบมูลนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 3 ท่านเคยซื้อมังคุดแปรรูปชนิดใดวัดเป็นข้อมูลแบบมูลนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 4 ท่านซื้อมังคุดแปรรูปจากช่องทางใดวัดเป็นข้อมูลแบบมูลนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 5 เหตุผลที่ท่านซื้อมังคุดแปรรูปวัดเป็นข้อมูลแบบมูลนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 6 ท่านทราบข้อมูลข่าวสารจากช่องทางใดวัดเป็นข้อมูลแบบมูลนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 7 ท่านซื้อมังคุดแปรรูปเพื่ออะไรวัดเป็นข้อมูลแบบมูลนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 8 บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อวัดเป็นข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Interval Scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่ซื้อหรือเคยซื้อจำนวน 400 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามและคัดกรองกลุ่มตัวอย่างโดยใช้คำถามในแบบสอบถาม

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้มาทั้งหมดมาตรวจความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามที่ได้มาลงรหัส (Coding) ตามที่ได้ลงรหัสไว้

3. การประมวลข้อมูลข้อมูลที่ลงรหัสแล้วนำมาบันทึกโดยใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS (โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตอนที่ 1 ใช้สถิติข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ตอนที่ 3 มาวิเคราะห์ สถิติเชิงพรรณนาโดยใช้ความถี่และร้อยละเพื่อทำการแปลความหมายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

2. ตอนที่ 2 ใช้สถิติข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดมาวิเคราะห์ สถิติเชิงอ้างอิงเพื่อทดสอบสมมติฐานและสรุปผลอ้างอิงไปยังประชากร และตรวจให้คะแนนแต่ละข้อโดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน

3. ตอนที่ 3 ใช้สถิติข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูป ข้อ 1-ข้อ 7 สถิติเชิงพรรณนาโดยใช้ความถี่และร้อยละเพื่อทำการแปลความหมายของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

4. การทดสอบสมมุติฐาน

4.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราชแตกต่างกัน

4.1.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวอย่างระหว่าง 2 กลุ่มขึ้นไปโดยทั้ง 2 กลุ่มเป็นอิสระต่อกันโดยใช้สูตร t – test Independent

4.1.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA

4.2 ทดสอบสมมุติฐาน ส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูป เพื่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่มีข้อมูลอยู่ในมาตราอันตรภาค (Interval Scale) ขึ้นไปและตัวแปรทั้งสองเป็นอิสระต่อกันโดยใช้สถิติการทดสอบสหพันธ์อย่างง่ายของเพียรสัน (Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient)

สถิติที่ใช้ในการวิจัยข้อมูล

การวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) โดยใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

สถิติเชิงพรรณนา การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยมีวิธีการของครอนบัค (Cronbach) สัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α – Coefficient) โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2552: 174)

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

1. t – test Independent ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t-test Independent (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2551: 170)

2. One – Way Analysis of Variance ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีความเป็นอิสระต่อกันโดยใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of Variance) หรือ One-Way ANOVA (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2552)

3. การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปเพื่อวัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่มีข้อมูลอยู่ในมาตราอันตรภาค (Interval Scale) ขึ้นไปและตัวแปรทั้งสองเป็นอิสระต่อกันโดยใช้สถิติการทดสอบสหพันธ์อย่างง่ายของเพียรสัน (Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient) ใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2552, น. 314)

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 80.70 มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 75.5 มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.30 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 57.40 การศึกษาต่ำกวาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ดังนี้

พฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของผู้บริโภค พบว่า ซื้อจากกลุ่มแม่บ้านเกษตรกรบ้านเจดีย์ คิดเป็นร้อยละ 74.00 รับประทานมังคุดแปรรูป 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 95.20 ซื้อมังคุดแปรรูปชนิดกวน คิดเป็นร้อยละ 86.40 ซื้อมังคุดแปรรูปจากช่องทางสั่งผ่านออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 76.50 ซื้อมังคุดแปรรูปที่คุณประโยชน์ ข้อมูลข่าวจากช่องทาง Instagram คิดเป็นร้อยละ 61.00 ซื้อมังคุดแปรรูปเพื่อเป็นของขวัญ คิดเป็นร้อยละ 51.00

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

ส่วนประสมทางการตลาดเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของผู้บริโภค พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ คือ เลือกซื้อสินค้าผลิตโดยผู้ผลิตที่เชื่อได้อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.91) ด้านราคา เลือกซื้อเนื่องจากสินค้าระบุราคาอย่างชัดเจนบนผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.92) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เลือกซื้อเนื่องจากสถานที่จัดจำหน่ายมีความสะอาดอยู่ในระดับเห็นมาก ($\bar{X}$ = 4.93) ด้านการส่งเสริมการตลาด เลือกซื้อเนื่องจากมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขายสินค้ากับผู้ซื้อสินค้าโดยผ่านสื่อต่าง ๆ อยู่ในระดับเห็นมาก ($\bar{X}$ =4.91)

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอ้างอิง เพื่อทดสอบสมมติฐานและสรุปผลอ้างอิงไปยังประชากร โดยนำเสนอผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูป แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของผู้บริโภคได้รับอิทธิพลจากญาติและกลุ่มผู้ผลิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของผู้บริโภคได้รับอิทธิพลจากญาติ เพื่อน และกลุ่มผู้ผลิตไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 อาชีพที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของผู้บริโภคได้รับอิทธิพลจากญาติ เพื่อนและกลุ่มผู้ผลิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของผู้บริโภคโดยได้รับอิทธิพลจากญาติ เพื่อนและกลุ่มผู้ผลิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 1.5 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของได้รับอิทธิพลจากญาติ เพื่อนและกลุ่มผู้ผลิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐานที่ 2.1 2.2 2.3 2.4 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์กับมีพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของผู้บริโภคโดยได้รับอิทธิพลจากญาติ เพื่อนและกลุ่มผู้ผลิต

อภิปรายผลวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ สอดคล้องกับงานวิจัยของธันยมัย เจียรกุล (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ผลไม้แปรรูปของไทยของวัยรุ่นชาวจีนที่มาศึกษาในประเทศไทยผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 21-24 ปีศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 มีระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย 1 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ส่วนใหญ่นิยมซื้อผลไม้แปรรูปของประเทศไทยโดยมีความถี่ในการซื้อผลไม้แปรรูปของไทยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ซื้อผลไม้แปรรูปของไทยที่ตลาดสด ซูเปอร์มาเก็ต/ไฮเปอร์ มาเก็ต ซื้อผลไม้แปรรูปของไทยโดยเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 500 บาท

2. ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐปภัสร์ จันทร์พิทักษ์ (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ทุเรียนทอดกรอบของนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษา : เมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพที่แตกต่างกัน การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ทุเรียนทอดกรอบของนักท่องเที่ยวชาวจีนแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ กลิ่นด้วง (2558) ศึกษาเรื่องศึกษาการวางตำแหน่งทางการตลาดของผลิตภัณฑ์ผลไม้ไทยแปรรูปในการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีน ผลการวิจัยพบว่า ตำแหน่งทางการตลาดของผลิตภัณฑ์ผลไม้ไทยแปรรูปจากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายทุเรียนทอดเป็นผลิตภัณฑ์ผลไม้ไทยแปรรูปที่เป็นที่นิยมมากที่สุดในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวจีนและในการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีนมีคุณสมบัติเด่นด้านเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีและผลไม้แปรรูปประเภททุเรียนทอดหรือทุเรียนแปรรูปชนิดต่าง ๆ และสอดคล้องกับงานวิจัยของศศิพร ต่ายคา (2560) ศึกษา เรื่องการศึกษาตลาดผลไม้แปรรูปและปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลไม้แปรรูปของนักท่องเที่ยวจีน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีค่าน้ำหนักกับองค์ประกอบเรียงจากมากไปหาน้อยได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่าย ปัจจัยด้านราคาและปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและการสื่อสารการตลาด เป็นต้น

3. ส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช สอดคล้องกับงานวิจัยของเอกพล พลีไพล (2562) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการเลือกซื้อผลไม้สดของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อผลไม้สดของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ตอยู่ในระดับมาก ด้านผลิตภัณฑ์ส่งผลต่อพฤติกรรมมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านราคา ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพตามลำดับ อิทธิพลจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อผลไม้สดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ตมีเหตุผลสำคัญในการซื้อผลไม้สด ค่าใช้จ่ายปริมาณและแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับผลไม้สดต่างกันได้รับอิทธิพลจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการเลือกซื้อผลไม้สดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของผู้บริโภคแตกต่างกัน โดยได้รับอิทธิพลจากญาติและกลุ่มผู้ผลิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวีรณา นภากร (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการบริโภคผลไม้แปรรูปในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการบริโภคผลไม้แปรรูปในจังหวัดกรุงเทพมหานครโดยได้รับอิทธิพลจ ากญาติเพื่อนและกลุ่มผู้ผลิตแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของผู้บริโภค แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณธกร อุไรรัตน์ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาเพื่อการพัฒนาการออกแบบบรรจุภัณฑ์ข้าวเจ๊กเชยเสาไห้ จ.สระบุรี พบว่า อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบรรจุภัณฑ์ข้าวเจ๊กเชยเสาไห้ จ.สระบุรี ด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์ ด้านการบรรจุ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านความสะอาดและปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

สมมติฐานที่ 1.3 อาชีพที่แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยนคเรศ ชัยแก้วและคณะ (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาลำไยอบแห้ง จังหวัดลำพูนผลการศึกษาพบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อพฤติกรรมของบริโภคลำไยอบแห้ง จังหวัดลำพูน ด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์ ด้านการบรรจุ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านส่งเสริมการตลาดและด้านความสะอาดและปลอดภัยแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของพัทธนันท์ พิทาคำ (2554) ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์พฤติกรรมการซื้อผลไม้แปรรูปของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่า

อาชีพที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการซื้อผลไม้แปรรูปของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ประเภทขนมผลไม้ที่ซื้อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

สมมติฐานที่ 1.6 ระดับการศึกษาที่แตกต่างสอดคล้องกับงานวิจัยของจตุพร พงษ์พานิช (2551) ได้ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกซื้อผลไม้แปรรูปในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการซื้อผลไม้ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

สมมติฐานที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปของผู้บริโภคในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐานที่ 2.1 2.1 2.2 2.3 2.4 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายและด้านการส่งเสริมการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคมังคุดแปรรูปสอดคล้องกับงานวิจัยของนคเรศ ชัยแก้วและคณะ (2555) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาลำไยอบแห้ง จังหวัดลำพูน พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อพฤติกรรมของบริโภคลำไยอบแห้ง จังหวัดลำพูน ด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์ ด้านการบรรจุ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านส่งเสริมการตลาดและด้านความสะอาดและปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ควรมีการพัฒนารูปลักษณ์ของมังคุดแปรรูปและบรรจุภัณฑ์ให้มีความหลากหลายและน่าสนใจ การพัฒนาออกแบบหรือปรับปรุงตัวผลิตภัณฑ์ให้ความสำคัญกับเป้าหมายในการซื้อเพื่อเป็นของฝาก

2. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ควรมีการปรับปรุงช่องทางการจัดจำหน่ายให้ขยายและครอบคลุมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในจังหวัดอื่นที่สนใจมังคุดแปรรูป เพิ่มโอกาสทางการขาย ขยายช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านช่องทาง Facebook

3. ด้านการส่งเสริมการตลาดและการสื่อสารการตลาด การแจ้งข่าวสารไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมายผ่านทางช่องทางเว็บไซต์ต่าง ๆ

บรรณานุกรม

กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2552). *สถิติสำหรับงานวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จตุพร พงค์พานิช. (2551). *พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกซื้อขนมไทย ในอำเภอเมืองเชียงใหม่*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จิรากรณ์ กลิ่นดว้ง. (2559). *ศึกษาตำแหน่งทางการตลาดของผลิตภัณฑ์ผลไม้ไทยแปรรูปในการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีนโดยการวิเคราะห์ความสมนัย.* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัยพงค์ ทะนันชัย. (2562). *ศึกษาต้นแบบการบริหารจัดการพื้นที่เกษตรกรรม.* ตรัง: เทคโนโลยีชาวบ้าน.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2552). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.* (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2551). *แบบแผนการวิจัยเชิงทดลองและสถิติวิเคราะห์: แนวคิดพื้นฐานและวิธีการ.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณธกร อุไรรัตน์. (2559). *การศึกษาเพื่อการพัฒนาการออกแบบบรรจุภัณฑ์ข้าวเจ๊กเชยเสาไห้ จ.สระบุรี.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ณัฐปภัสร์ จันทร์พิทักษ์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ทุเรียนทอดกรอบของ นักท่องเที่ยวชาวจีน.* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธนพล ทรัพย์สมบูรณ์. (2562). *แนวคิดการตลาดยุคใหม่ต้อง "โมเดิร์น มาร์เก็ตติ้ง".* สืบค้นจาก https://www.posttoday.com/economy/news/603766.

ธันยมัย เจียรกุล. (2559). *พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ผลไม้แปรรูปของไทยของวัยรุ่นชาวจีนในประเทศไทย.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

นคเรศ ชัยแก้ว. (2557). *หนังสือเรียนรายวิชาคอมพิวเตอร์กราฟิกเบื้องต้น.* สืบค้นจาก http://www.ict.up.ac.th/itichai/cidtec/assets/uploaded/documents/57dadbe4434 21aafc69049adda94fa7d.pdf.

บุญชม ศรีสะอาด. (2552). *พื้นฐานการวิจัยการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กาฬสินธุ์: ประสานการพิมพ์.

พัทธนันท์ พิทาคำ. (2554). *พฤติกรรมการซื้อขนมไทยของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .

วีรณา นภากร. (2561). รูปแบบบรรจุภัณฑ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลไม้อบแห้งของผู้บริโภคจากซุปเปอร์มาร์เก็ตในกรุงเทพมหานคร. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์),* 37-45.

ศศิพร ต่ายคำ. (2560). *การศึกษาตลาดผลไม้แปรรูปและปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลไม้แปรรูปของนักท่องเที่ยวจีน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

สุธิวงศ์ พงศ์ไพบูลย์. (2550). *บทบาทของสถานศึกษากับภูมิปัญญาไทย. วารสารห้องสมุด, 44*(3), 34.

สุนิตย์ สุขสำราญ. (2550). *มังคุดช่วยสมานแผล แก้ท้องเสีย.* กรุงเทพฯ: ศูนย์คอมพิวเตอร์ รพ.ราชวิถี.

สุภาสพงษ์ รู้ทำนอง. (2562*).* การยกระดับผลิตภัณฑ์โอทอปน้ำพริกพ่ออนงค์โดยใช้แนวคิดทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของผู้บริโภค (4C's). ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 6 สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร*. กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

เสน่ห์ ศรีสุวรรณ. (2560). *4P หลบไปการตลาดยุคใหม่ต้อง "P2C".* สืบค้นจาก https://columnist.smartsme.co.th/smartsme-sanae/2176.

เอกพล พลีไพล. (2562). *พฤติกรรมการเลือกซื้อผลไม้สดของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดภูเก็ต.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบริหารธุรกิจ) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

WG Cochran. (1997). *Sample Selection,* 50(7), 823-828.

แนวทางการนำระบบการควบคุมภายในไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา

Guidelines for implementing the internal control system for efficiency Case Study of Chachoengsao Provincial Administrative Organization

สุพัตรา ผิวทอง[1] และประสาน นันทะเสน[2]

Supattra Phewthong[1] and Prasan Nantasan[2]

สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

E-mail: zhaonoyna@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับการนำระบบการควบคุมภายในไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการนำระบบการควบคุมภายในไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราให้เกิดประสิทธิภาพ และ (3) เพื่อหาแนวทางการนำระบบการควบคุมภายในไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบการควบคุมภายในไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา มีการดำเนินการระบบควบคุมภายใน ทั้ง 5 องค์ประกอบอยู่ในระดับมากที่สุด มีเพียงด้านการประเมินความเสี่ยงที่อยู่ในระดับมาก (2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล มีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (3) แนวทางในการนำระบบการควบคุมภายในไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพสรุปได้ คือ ผู้บริหารทุกระดับรวมถึงบุคลากรทุกคนควรทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับระบบการควบคุมภายใน ให้มีการจัดประชุมหารือร่วมกับทุกส่วนงานในการระบุและวิเคราะห์ความเสี่ยง เพื่อให้การพิจารณาความเสี่ยงครอบคลุมการดำเนินงานทุกขั้นตอน พิจารณากำหนดแนวทางหรือวิธีการและช่องทางการสื่อสารระบบการควบคุมภายในให้มากขึ้นเพื่อให้บุคลากรทุกระดับเข้าใจกระบวนการในการดำเนินการระบบควบคุมภายในรวมถึงผู้ปฏิบัติจะได้รับทราบขั้นตอนกระบวนงานในดำเนินงานที่ถูกต้อง กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงานการควบคุมภายใน และกำหนดนโยบายให้ชัดเจน เพื่อให้การควบคุมภายในเกิดประสิทธิภาพสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: ระบบการควบคุมภายใน สภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศและการสื่อสาร การติดตามและประเมินผล ประสิทธิภาพ

Abstract

The purposes of this study were (1) to study the level of internal control system implementation of Chachoengsao Provincial Administrative Organization (2) to study the factors

affecting the implementation of the internal control system of Chachoengsao Provincial Administrative Organization for efficiency and (3) to find a way to implement the internal control system to be effective. This research is a quantitative and qualitative research. The results of the study found that (1) level of opinion about the implementation of the internal control system in Chachoengsao Provincial Administrative Organization It was found that the implementation of the internal control system in all 5 components was at the highest level only the risk assessment aspect was at a high level (2) control environment risk assessment control activities information and communication and monitor activities It had a statistically significant effect on the efficiency of internal control of the Chachoengsao Provincial Administrative Organization (3) it was found that the control guidelines for implementing the internal control system to achieve efficiency can be summarized as: executives at all levels including all personnel should understand and pay attention to the internal control system there will be meetings to discuss with all departments in risk identification and analysis so that risk considerations cover every step consider establishing more guidelines or methods and communication channels for internal control so that personnel at all levels can understand the process of implementing the internal control system as well as operators will be informed of the correct operating procedures assign a person to be responsible for the operation of internal control and set clear policies for effective internal control can be applied continuously.

Keywords: Internal control system, control environment, risk assessment, control activities, information and communications, monitoring activities, effective

บทนำ

ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 62 วรรคสาม บัญญัติให้รัฐต้องรักษาวินัยการเงินการคลังเพื่อให้ฐานะการเงินการคลังมีเสถียรภาพมั่นคงและยั่งยืน โดยกฎหมายว่าด้วยวินัยการเงินการคลัง ต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกรอบการดำเนินการการคลัง งบประมาณ วินัยรายได้ รายจ่าย ทั้งเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ การรับทรัพย์สิน เงินคงคลังและหนี้สาธารณะ จึงได้กำหนดพระราชบัญญัติวินัยการเงินของรัฐ พ.ศ. 2561 หมวด 4 การบัญชี การรายงาน และการตรวจสอบ มาตรา 79 ให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการตรวจสอบภายใน การควบคุมภายใน และการบริหารจัดการ ความเสี่ยง โดยให้ถือปฏิบัติตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด ซึ่งการควบคุมภายใน ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การดำเนินงานตามภารกิจมีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ประหยัด และช่วยป้องกันหรือลดความเสี่ยงจากการผิดพลาด ความเสียหาย ความสิ้นเปลือง ความสูญเปล่าของการใช้ทรัพย์สิน หรือการกระทำอันเป็นการทุจริต

โดยมาตรฐานการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงาน ของรัฐ ได้จัดทำขึ้นตามมาตรฐานสากลของ The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission : COSO 2013 และได้ปรับให้เหมาะสมกับบริบทของระบบบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการกำหนด ประเมินและปรับปรุงระบบการควบคุมภายในของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงาน และการบริหารงาน ของหน่วยงานของรัฐบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายและมีการกำกับดูแลที่ดี (กระทรวงการคลัง, 2561) การควบคุมภายในของภาคราชการได้กำหนดขึ้นโดยประยุกต์จากระบบการควบคุมภายใน ของคณะกรรมการที่มีชื่อเรียกว่า Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission หรือเรียกย่อ ๆ ว่า COSO ได้ร่วมกันศึกษาพัฒนาความหมายและแนวคิดของการควบคุมภายใน ตามรายงานที่เรียกว่า COSO internal Control-integrated Framework ได้กำหนดความหมายและกรอบของการควบคุมภายใน (Management Reporting on Internal Control) การควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO เป็นหนึ่งแนวคิดที่ได้รับการยอมรับและมีการนำไปประยุกต์ในระดับสากลและรวมถึงประเทศไทยด้วย โดยองค์ประกอบการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 17 หลักการ ซึ่งองค์ประกอบของการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO ได้แก่ (1) สภาพแวดล้อมการควบคุม (Control Environment) (2) การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) (3) กิจกรรมการควบคุม (Control Activities) (4) สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication) และ (5) กิจกรรมการกำกับติดตามและประเมินผล (Monitor Activities) ทั้งนี้ องค์ประกอบการควบคุมภายในแต่ละองค์ประกอบและหลักการจะต้องมีอยู่จริง และนำไปปฏิบัติได้ อีกทั้งทำงานอย่างสอดคล้องและสัมพันธ์กัน จึงจะทำให้การควบคุมภายในมีประสิทธิภาพ (จันทนา สาขากร และคณะ, 2557 อ้างถึงในฐิติโชค พันศิริพัฒน์, 2559)

จังหวัดฉะเชิงเทรามีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งหมด 109 แห่ง แบ่งออกเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลเมือง 1 แห่ง เทศบาลตำบล 33 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 74 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, ออนไลน์, 2564) องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย มีจังหวัดละหนึ่งแห่ง องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีเขตพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมทั้งจังหวัด จัดตั้งขึ้นเพื่อบริการสาธารณประโยชน์ในเขตจังหวัด ตลอดทั้งช่วยเหลือพัฒนางานของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) รวมทั้งการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อไม่ให้งานซ้ำซ้อน ปกครองส่วนท้องถิ่น และมีฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐตามความหมายของหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 จึงต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้วยมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561 ที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีการควบคุมภายใน เพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าจะบรรลุวัตถุประสงค์ด้านการดำเนินงาน ด้านการรายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับ และถือปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด การจัดให้มีการจัดวางระบบการควบคุมภายใน โดยใช้มาตรฐานการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐที่กระทรวงการคลังกำหนดเป็นแนวทางในการจัดวางระบบการควบคุมภายใน

จากรายงานสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ. - อปท.) ประจำปี พ.ศ. 2563 หรือ Local Performance Assessment (LPA) Annual Report 2020 ซึ่งหนึ่งในวัตถุประสงค์ของการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทราบระดับคุณภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินงานของตนเอง โดยสามารถเทียบเคียงได้จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทเดียวกัน ภายในจังหวัดเดียวกัน หรือในภูมิภาคเดียวกัน ซึ่งจะเป็นแรงกระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จากผลการประเมินในภาพรวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีผลคะแนนอยู่ที่ร้อยละ 68.78 อยู่ในระดับพอใช้และเป็นลำดับสุดท้ายจากจำนวน 76 จังหวัด (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ออนไลน์, 2564) จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัย จึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการนำระบบการควบคุมภายในไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา เนื่องจากองค์การบริการส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นองค์กรขนาดใหญ่มีโครงสร้างองค์กรที่ครบถ้วนและชัดเจน จึงเหมาะสมในการนำมาเป็นกรณีศึกษา โดยการวิจัยครั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงระดับการนำระบบการควบคุมภายในไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ปัจจัยที่มีผลต่อการนำระบบการควบคุมภายในไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ และเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการนำระบบการควบคุมภายในไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดฉะเชิงเทราต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการนำระบบการควบคุมภายในไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการนำระบบการควบคุมภายในไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราให้เกิดประสิทธิภาพ
3. เพื่อหาแนวทางการนำระบบการควบคุมภายในไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ

สมมุติฐาน

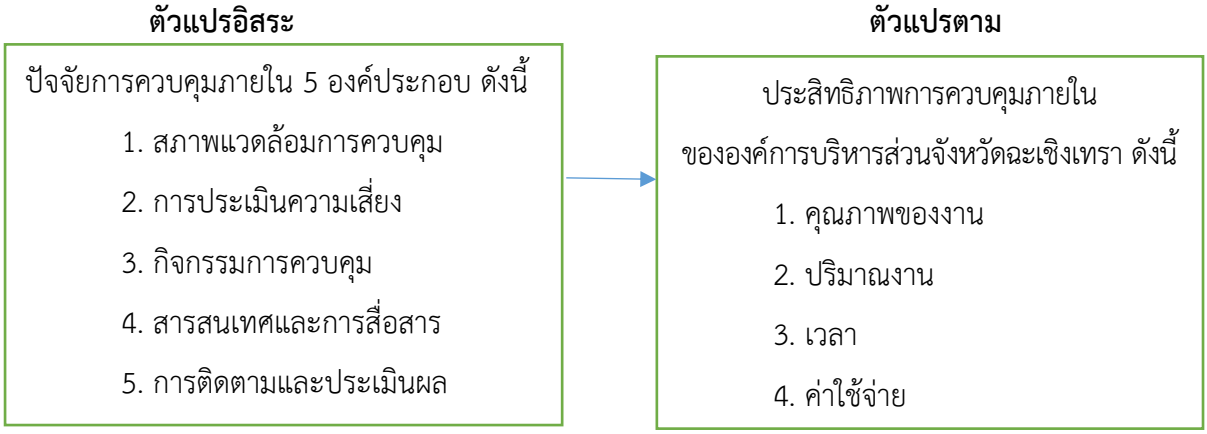
1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมมีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา
2. ปัจจัยด้านการประเมินความเสี่ยงมีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา
3. ปัจจัยด้านกิจกรรมการควบคุมมีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา
4. ปัจจัยด้านสารสนเทศและการสื่อสารมีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา

5. ปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผลมีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้องที่มีผลต่อการนำระบบการควบคุมภายในไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องและมีผลต่อประสิทธิภาพของการควบคุมภายใน ได้แก่ สภาพแวดล้อมการควบคุม การประเมินความเสี่ยง กิจกรรมการควบคุม สารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และการติดตามและประเมินผล ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 เป็นองค์ประกอบของการควบคุมภายในตามแนวคิดของ COSO 2013

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน วัดจากประสิทธิภาพในการดำเนินงานโดยประยุกต์มาจากแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953) ซึ่งประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงเป็นปริมาณ มีรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งมีวิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบของการสำรวจโดยการใช้แบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพโดยมีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ทั้งหมด จำนวน 413 คน (แผนอัตรากำลังองค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา ข้อมูล ณ วันที่ 17 พฤศจิกายน 2563)

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการ สุ่มตัวอย่างโดยคำนึงถึงโอกาสความน่าจะเป็น (Probability Sampling) การกำหนด ขนาดของกลุ่มตัวอย่างวิธีการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ทั้งสิ้น 203 คน เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีก 17 ตัวอย่าง จึงมีขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 220 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับตัวแปรตามกรอบแนวคิดเพื่อนำผลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามสามารถนำมาตอบคำถามและวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งแบบสอบถามแต่ละชุด ประกอบด้วย

1) ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามจากตัวอย่าง คือ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการแบบ Check list จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย คำถามที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และประเภทเจ้าหน้าที่ของรัฐของผู้ตอบแบบสอบถาม

2) ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการนำระบบการควบคุมภายในไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่. ด้านสภาพแวดล้อมของการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และการติดตามและประเมินผล

3) ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย

2. แบบสัมภาษณ์ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับแนวทางในการนำระบบการควบคุมภายในไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ชาย	68	30.90
หญิง	152	69.10
รวม	**220**	**100.00**
อายุ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
น้อยกว่า 25 ปี	18	8.20
25 – 35 ปี	73	33.20
35 – 45 ปี	88	40.00
45 ปีขึ้นไป	41	18.60
รวม	**220**	**100.00**
ระดับการศึกษา	**จำนวน**	**ร้อยละ**

ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	17	7.70
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (ปวช.)	21	9.50
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ปวส.)	23	10.50
ปริญญาตรี	129	58.60
ปริญญาโทขึ้นไป	30	13.60
รวม	**220**	**100.00**
ประสบการณ์การทำงาน	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ไม่เกิน 5 ปี	38	17.30
6 – 10 ปี	62	28.20
11 – 15 ปี	55	25.00
16- 20 ปี	43	19.50
มากกว่า 20 ปี	22	10.00
รวม	**220**	**100**
ประเภทเจ้าหน้าที่ของรัฐ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ข้าราชการ	126	57.30
ลูกจ้างประจำ	18	8.20
พนักงานจ้างตามภารกิจ	44	20.00
พนักงานจ้างทั่วไป	32	14.50
รวม	**220**	**100**

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 69.10 มีอายุระหว่าง 35 – 45 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 58.60 ประสบการณ์การทำงาน 6 – 10 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 และส่วนใหญ่เป็นข้าราชการประจำ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30

ผลวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบการควบคุมภายในไปปฏิบัติ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบการควบคุมภายในไปปฏิบัติ

การนำระบบการควบคุมภายในไปปฏิบัติ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Diviation)	ระดับความเห็น
1. ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม	4.36	0.52	มากที่สุด
2. ด้านการประเมินความเสี่ยง	3.99	0.65	มาก
3. ด้านกิจกรรมควบคุม	4.36	0.52	มากที่สุด
4. ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	4.44	0.49	มากที่สุด
5. ด้านการติดตามและประเมินผล	4.42	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบการควบคุมภายในไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า

ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม โดยภาพรวมที่ค่าเฉลี่ย 4.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการประเมินความเสี่ยง โดยภาพรวมที่ค่าเฉลี่ย 3.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 อยู่ในระดับมาก ด้านกิจกรรมการควบคุม โดยภาพรวมที่ค่าเฉลี่ย 4.36 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร โดยภาพรวมที่ค่าเฉลี่ย 4.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการติดตามและประเมินผล โดยภาพรวมที่ค่าเฉลี่ย 4.42 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 อยู่ในระดับมากที่สุด จะเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรามีการดำเนินการระบบควบคุมภายในทั้ง 5 องค์ประกอบอยู่ในระดับมากที่สุด มีเพียงด้านการประเมินความเสี่ยงที่อยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการนำระบบการควบคุมภายในไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ

ตารางที่ 3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมมีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์ (β)	Sig
ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม	0.58	< .001
R = 0.734 R^2 = 0.539 F = 602.704 P value < 0.001		

จากตารางที่ 3 จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุมมีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P value < 0.001)

ตารางที่ 4 ปัจจัยด้านการประเมินความเสี่ยงมีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์ (β)	Sig
ด้านการประเมินความเสี่ยง	0.28	< 0.001
R = 0.328 R^2 = 0.108 F = 106.578 P value < 0.001		

จากตารางที่ 4 จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ปัจจัยด้านการประเมินความเสี่ยงมีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P value < 0.001)

ตารางที่ 5 ปัจจัยด้านกิจกรรมการควบคุมมีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์ (β)	Sig
ด้านกิจกรรมการควบคุม	0.52	< 0.001
R = 0.708 R^2 = 0.501 F = 528.200 P value < 0.001		

จากตารางที่ 5 จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ปัจจัยด้านกิจกรรมการควบคุมมีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P value < 0.001)

ตารางที่ 6 ปัจจัยด้านสารสนเทศและการสื่อสารมีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์ (β)	Sig
ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร	0.45	< 0.001
R = 0.461 R^2 = 0.213 F = 186.079 P value < 0.001		

จากตารางที่ 6 จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ปัจจัยด้านสารสนเทศและการสื่อสารมีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P value < 0.001)

ตารางที่ 7 ปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผลมีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์ (β)	Sig
ด้านการติดตามและประเมินผล	0.59	< 0.001
R = 0.625 R^2 = 0.391 F = 363.983 P value < 0.001		

จากตารางที่ 7 จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ปัจจัยด้านการติดตามและประเมินผลมีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P value < 0.001)

แนวทางการนำระบบการควบคุมภายในไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ

ปัญหาที่พบส่วนใหญ่มาจากเจ้าหน้าที่ ทั้งที่เป็นผู้รับผิดชอบและบุคลากรในหน่วยงานส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและความสำคัญของระบบควบคุมภายใน ผู้บริหารไม่ได้ให้ความสำคัญต่อระบบการควบคุมภายในอย่างจริงจัง ระบบการควบคุมภายในส่วนใหญ่ยังไม่ปรับปรุงแก้ไขให้เป็นปัจจุบัน เนื่องจากขาดการติดตามและประเมินผลการควบคุมภายในอย่างสม่ำเสมอ ทำให้การดำเนินงานขาดความต่อเนื่อง การจัดทำรายงานขาดความสมบูรณ์ครบถ้วน เนื่องจากปัญหาการขาดความเข้าใจในการปฏิบัติที่ถูกต้อง แนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรค สรุปได้ดังนี้

1. ผู้บริหารทุกระดับ รวมถึงบุคลากรทุกคนควรทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับระบบการควบคุมภายใน

2. จัดประชุมหารือร่วมกับทุกส่วนงานในการระบุและวิเคราะห์ความเสี่ยง เพื่อให้การพิจารณาความเสี่ยงครอบคลุมการดำเนินงานทุกขั้นตอน

3. พิจารณากำหนดแนวทางหรือวิธีการและช่องทางการสื่อสารการควบคุมภายในให้มากขึ้นเพื่อให้บุคลากรทุกระดับเข้าใจกระบวนการในการดำเนินการระบบควบคุมภายใน รวมถึงผู้ปฏิบัติจะได้รับทราบขั้นตอนกระบวนงานในดำเนินงานที่ถูกต้อง

4. กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงานการควบคุมภายใน และกำหนดนโยบายให้ชัดเจน เพื่อให้การควบคุมภายในเกิดประสิทธิภาพ สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่อง

สรุปผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบการควบคุมภายในไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม โดยภาพรวมที่ค่าเฉลี่ย 4.36 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการประเมินความเสี่ยง โดยภาพรวมที่ค่าเฉลี่ย 3.99 อยู่ในระดับมาก ด้านกิจกรรมการควบคุม โดยภาพรวมที่ค่าเฉลี่ย 4.36 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร โดยภาพรวมที่ค่าเฉลี่ย 4.44 อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการติดตามและประเมินผล โดยภาพรวมที่ค่าเฉลี่ย 4.42 อยู่ในระดับมากที่สุด

จะเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรามีการดำเนินการระบบควบคุมภายในทั้ง 5 องค์ประกอบอยู่ในระดับมากที่สุด มีเพียงด้านการประเมินความเสี่ยงที่อยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมุติฐาน ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการควบคุม ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านกิจกรรมการควบคุม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามและประเมินผล มีผลต่อประสิทธิภาพการควบคุมภายในขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แนวทางในการนำระบบการควบคุมภายในไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพสรุปได้ คือ ผู้บริหารทุกระดับรวมถึงบุคลากรทุกคนควรทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับระบบการควบคุมภายใน ให้มีการจัดประชุมหารือร่วมกับทุกส่วนงานในการระบุและวิเคราะห์ความเสี่ยง เพื่อให้การพิจารณาความเสี่ยงครอบคลุมการดำเนินงานทุกขั้นตอนพิจารณากำหนดแนวทางหรือวิธีการและช่องทางการสื่อสารการควบคุมภายในให้มากขึ้น เพื่อให้บุคลากรทุกระดับเข้าใจ กระบวนการในการดำเนินการระบบควบคุมภายใน รวมถึงผู้ปฏิบัติจะได้รับทราบขั้นตอนกระบวนงานในดำเนินงานที่ถูกต้อง กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงานการควบคุมภายใน และกำหนดนโยบายให้ชัดเจน เพื่อให้การควบคุมภายในเกิดประสิทธิภาพ สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

จะเห็นได้ว่าปัญหาส่วนใหญ่มาจากเจ้าหน้าที่ ทั้งที่เป็นผู้รับผิดชอบและบุคลากรในหน่วยงานส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและความสำคัญของระบบควบคุมภายใน ผู้บริหารไม่ได้ให้ความสำคัญต่อระบบการควบคุมภายในอย่างจริงจัง ระบบการควบคุมภายในส่วนใหญ่ยังไม่ปรับปรุงแก้ไขให้เป็นปัจจุบัน เนื่องจากขาดการติดตามและประเมินผลการควบคุมภายในอย่างสม่ำเสมอ ทำให้การดำเนินงานขาดความต่อเนื่อง การจัดทำรายงานขาดความสมบูรณ์ครบถ้วน เนื่องจากปัญหาการขาดความเข้าใจในการปฏิบัติที่ถูกต้อง ดังนั้น เพื่อให้สามารถนำระบบการควบคุมภายในไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ จึงควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับทำความเข้าใจ ใส่ใจและให้ความสำคัญกับระบบการควบคุมภายในซึ่งไม่ใช่เพียงปฏิบัติตามกฎหมายบังคับ แต่ให้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและจริงจัง เพราะการควบคุมภายในนั้นเป็นกลไกที่สำคัญและเป็นเครื่องมือในการบริหารงานในทำให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัดและคุ้มค่า ข้อมูลและรายงานทางการเงินและไม่ใช่การเงินถูกต้อง ครบถ้วนและเชื่อถือได้ สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีระบบและอยู่ในกรอบของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องและเป็นเครื่องมือช่วยผู้บริหารในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานได้อย่างดียิ่ง

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2564). *ข้อมูลองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ.* สืบค้นจาก http://www.dla.go.th/.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2564). *รายงานสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ. - อปท.) ประจำปี พ.ศ. 2563 Local Performance (LPA) Annual Report 2020.* สืบค้นจาก http://www.dla.go.th/

กระทรวงการคลัง. (2561). *หลักเกณฑ์กระทรวงการคลังว่าด้ายมาตรฐานและหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2561.* สืบค้นจาก https:// www. cgd.go.th.

จันทนา สาขากร, นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ และศิลปะพร ศรีจั่นเพชร. (2557). *การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน* (พิมพ์ครั้งที่1). กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักบัญชีและการตรวจสอบภายใน กรมบัญชีกลาง. (2551). *แนวปฏิบัติระบบการควบคุมภายในภาคราชการ.* สืบค้นจาก https://www.cgd.go.th.

องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา. (2564). *ประวัติความเป็นมาของ อบจ.* สืบค้นจาก www.cpao.go.th.

Internal Control — Integrated Framework Executive Summary. (2013). *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).* สืบค้นจาก https://www.coso.org/documents/990025p-executive- summary-final-may20.pdf.

Peterson, E & Plowman, E.G. (1953). *Business Organization and Management*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.

การเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้า กรณีศึกษา บริษัท เตือนใจพาณิชย์กรุ๊ป จำกัด สาขามะนาวหวาน

Efficiency Improvement of Warehouse Case Study Tuenjai Panich Group Co., Ltd. Manao Wan Branch

อินทิรา รามอินทร์[1] ธิรนันท์ วัฒนโยธิน[2] เกศกุฎา โกฏิกุล[3] กฤติกา กลับรินทร์[4] และนุชากร คงยะฤทธิ์[5]

Intira Ramin[1] Tiranan Wattanayotin[2] Ketkuda Kotikul[3] Krittika Klubrin[4] and Nuchakorn Kongyarit[5]

หลักสูตรการจัดการโลจิสติกส์ คณะเทคโนโลยีการจัดการ[1]

อาจารย์ประจำสาขาการจัดการนวัตกรรมและสารสนเทศทางธุรกิจ[2-5]

คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช ไสใหญ่

E-mail: newinthira05@gmail.com[1], Tiranan.w@rmutsv.ac.th[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อการประยุกต์ใช้เทคนิค ABC Analysis ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้ากรณีศึกษาบริษัทเตือนใจพาณิชย์กรุ๊ป จำกัด สาขามะนาวหวาน (2) เพื่อการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการใช้พื้นที่ในคลังสินค้าให้มีประสิทธิภาพของบริษัทเตือนใจพาณิชย์กรุ๊ป จำกัด สาขามะนาวหวาน การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยรูปแบบเชิงคุณภาพ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยเลือกครั้งนี้ คือ ผู้จัดการคลังสินค้า จำนวน 1 คน พนักงานคลังสินค้า 2 คน และผู้ใช้บริการ/ผู้บริโภค 3 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) มีสินค้าที่จัดเก็บภายในคลังสินค้า จำนวนทั้งสิ้น 80 รายการในการแบ่งกลุ่มสินค้าคงคลังตามแบบ ABC Analysis กลุ่มสินค้าด้วยการจัดระบบสินค้าคงคลังแบบระบบ ABC Analysis ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ สินค้าคงคลังตามระบบ ABC Analysis กลุ่ม A มีจำนวน 7 รายการ คิดเป็นเปอร์เซ็นต์สะสมร้อยละ 20 ของมูลค่าสินค้าคงคลังทั้งหมด, กลุ่ม B มีจำนวน 25 รายการ คิดเป็นเปอร์เซ็นต์สะสมร้อยละ 30 ของมูลค่าสินค้าคงคลังทั้งหมด และกลุ่ม C มีจำนวน 48 รายการ คิดเป็นเปอร์เซ็นต์สะสม ร้อยละ 50 ของมูลค่าสินค้าคงคลังทั้งหมด หลังจากการใช้ทฤษฎีการแบ่งหมวดสินค้าแบบระบบ ABC Analysis การจัดเก็บแบบระบบสินค้าคงคลังตามแบบระบบ ABC Analysis ที่มีการแบ่งโซนสินค้าอย่างชัดเจนการจัดเก็บสินค้ามีระบบ และการจัดวางที่เป็นระเบียบ ส่งผลให้มีพื้นที่เพิ่มมากขึ้น สินค้าที่มาใหม่ สามารถนำเข้ามาจัดเก็บภายในคลังตามโซนของหมวดหมู่ของสินค้านั้น ๆ ได้อย่างสะดวก โดยที่ไม่ต้องวางสินค้าไว้หน้าคลังสินค้าเพื่อรอพื้นที่ภายในว่าง และสามารถรองรับสินค้าได้มาก

คำสำคัญ: การวิเคราะห์จัดกลุ่มด้วยระบบ ABC คลังสินค้า การวางแผนการจัดการคลังสินค้า

Abstract

This research purposely aim (1) to practically apply ABC Analysis to upgrade efficiency of warehouse management at Tuenjai Panit Group Co. Ltd. Manawwan Branch (2) to improve area management to the most of its capacity at Tuenjai Panit Group Co. Ltd. Manawwan Branch. This study uses qualitative method targets group of warehouse's 6 employees at Tuenjai Panit Group Co. Ltd. Manawwan Branch The result of this study discovered that there were 80 types of product separated product groups by ABC Analysis method. The result can be concluded that inventory groups that were managed by ABC Analysis showed that there were 7 groups for A calculated total percentage to be 20 percent from total inventory. For group B showed 25 lists calculated percentage to be 30 percent from total inventory. For group C presented with 48 lists and calculated total percentage to be 50 percent from total inventory after applying ABC Analysis inventory management resulting in more separated zones and systemetical orders. Consequently, more area available for upcoming lists of products that can be conveniently loaded to each section without having to drop these products in front of the warehouse. Therefore, more space can receive goods.

Keywords: ABC Analysis, warehouse, warehouse management planning

บทนำ

ปัจจุบันระบบโลจิสติกส์และการจัดการเข้ามามีบทบาทสำคัญในธุรกิจแต่ละธุรกิจเป็นอย่างมาก เนื่องจากระบบโลจิสติกส์ ได้ครอบคลุมกิจกรรมหลาย ๆ กิจกรรม เริ่มตั้งแต่การจัดหาแหล่งวัตถุดิบ การจัดส่งวัตถุดิบ การจัดเก็บวัตถุดิบ การผลิต การจัดเก็บสินค้าสำเร็จรูป การขนถ่ายและขนส่งสินค้าสำเร็จรูปไปยังลูกค้าปลายทาง เนื่องจากสภาพการแข่งขันที่รุนแรงและเพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน ดังนั้น หากหน่วยงานธุรกิจใดสามารถจัดการระบบโลจิสติกส์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ก็จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า เพิ่มกำไร และลดต้นทุนได้มากที่สุดเช่นกัน (วิยดา สังโชติ, 2558) เริ่มจากการรับสินค้า การจัดเก็บสินค้า การดูแลรักษาสินค้า การหยิบสินค้าออกจากที่จัดเก็บ การบรรจุใส่หีบห่อ จนถึงการจัดส่งสินค้า ซึ่งกิจกรรมที่ทำให้เกิดต้นทุนสูงสุดในคลังสินค้านั้นคือ การหยิบสินค้า ซึ่งคิดเป็น 55% ของต้นทุกกิจกรรมทั้งหมดในคลังสินค้า รองลงมาคือการจัดเก็บและการรับสินค้าตามลำดับ (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2550) กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบโลจิสติกส์จะเกิดขึ้นในระบบคลังสินค้า เพราะคลังสินค้าเป็นสถานที่จัดเก็บสินค้าซึ่งเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในห่วงโซ่อุปทานหลาย ๆ กิจกรรมในคลังสินค้ามีความเกี่ยวเนื่องกันดังนั้นการจัดการคลังสินค้าจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อทุก ๆ ธุรกิจ หากเจ้าของกิจการสามารถลดต้นทุนในการบริหารจัดการคลังสินค้าได้

กิจการก็สามารถลดต้นทุนในการบริหารจัดการคลังสินค้าได้เช่นกัน กิจการก็ย่อมได้เปรียบทางการแข่งขันมากขึ้นหรือสามารถทำกำไรได้เพิ่มมากขึ้น

ธุรกิจของบริษัทเตือนใจพาณิชย์กรุ๊ป จำกัด สาขามะนาวหวาน เป็นกิจการซื้อมาขายไปที่จำหน่ายสินค้าเบ็ดเตล็ด เครื่องครัว สินค้าตามเทรนด์ และของใช้จำเป็นภายในบ้านในราคาปลีก ทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น อาทิ ขั้นตอนการขนย้ายสินค้า ปัญหาการใช้พื้นที่ในการจัดเก็บสินค้า เนื่องจากปัญหาการจัดเรียงสินค้าที่ปะปนกัน ทำให้ยากต่อการค้นหาสินค้า จากสาเหตุที่กล่าวข้างต้นทำให้ทางผู้จัดทำวิจัยมีความสนใจศึกษาหาวิธีในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าของการใช้พื้นที่ และความปลอดภัย อีกทั้งยังสามารถยกระดับความน่าเชื่อถือของบริษัท เพื่อทำการศึกษาแนวทางที่สามารถจะนำไปใช้ประโยชน์ในกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการคลังสินค้ามากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำจึงเล็งเห็นความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้า กรณีศึกษาบริษัทเตือนใจพาณิชย์กรุ๊ป จำกัด สาขามะนาวหวาน ได้ศึกษาหาแนวทางเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้น ได้พัฒนารูปแบบการจัดเรียงสินค้าโดยนำหลักทฤษฎี ABC Analysis มาใช้ในการออกแบบการจัดเรียงสินค้าโดยเรียงลำดับความสำคัญของสินค้า และการจัดเก็บอย่างมีประสิทธิภาพการจัดคลังสินค้า ในส่วนของการจัดส่งสินค้า และจัดสรรตำแหน่งการวางสินค้า หรือเครื่องมือต่าง ๆ ให้มีระเบียบ เพื่อไม่ให้กีดขวางการปฏิบัติงาน ซึ่งการแก้ไขปรับปรุงดังกล่าวจะส่งผลให้ประสิทธิภาพของคลังสินค้าเพิ่มสูงขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อการประยุกต์ใช้เทคนิค ABC Analysis ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าของบริษัทเตือนใจพาณิชย์กรุ๊ป จำกัด สาขามะนาวหวาน
2. เพื่อการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการใช้พื้นที่ในคลังสินค้าให้มีประสิทธิภาพของบริษัทเตือนใจพาณิชย์กรุ๊ป จำกัด สาขามะนาวหวาน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการคลังสินค้า

การจัดการคลังสินค้า (Introduction to Warehouse Management) หมายถึง พื้นที่ที่ได้วางแผนแล้วเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้สอยและการเคลื่อนย้ายสินค้าและวัตถุดิบ โดยคลังสินค้าทำหน้าที่ในการเก็บสินค้าระหว่างกระบวนการเคลื่อนย้าย เพื่อสนับสนุน และกระจายสินค้า ซึ่งสินค้าที่เก็บในคลังสินค้าสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ วัตถุดิบ ส่วนประกอบและชิ้นส่วนต่าง ๆ สินค้าสำเร็จรูปหรือสินค้าจะนับรวมไปถึงงานระหว่างการผลิต ตลอดจนสินค้าที่ต้องการทิ้งวัสดุที่นำมาใช้ใหม่

ดังนั้นการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทจึงควรจะต้องเริ่มต้นตั้งแต่การกำหนดนโยบายการดำเนินงานและการวางแผนการดำเนินงานไปในทิศทางที่แต่ละบริษัทต้องการให้เป็นไป และบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้วางไว้ โดยการนำเอาระบบการจัดการหรือ กิจกรรมต่าง ๆ ของ

โลจิสติกส์มาประยุกต์ใช้จะต้องมีความสัมพันธ์กันและสอดคล้องกันในแต่ละกิจกรรม ซึ่งกิจกรรมการจัดการโลจิสติกส์อันมุ่งไปที่การคลังสินค้าจะมีองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้ (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2550)

1. การกำหนดหน้าที่ในการจัดการที่เป็นขั้นตอนตามลำดับเป็นกระบวนการดำเนินงาน ซึ่งผู้บริหารจะต้องเป็นผู้กระทำ โดยมีการจัดโครงสร้าง และบทบาทหน้าที่ของบุคลากร รวมถึงการกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการบรรลุเป้าหมาย พร้อมทั้งส่งมอบอำนาจหน้าที่ไปยังผู้รับผิดชอบ เพื่อป้องกันไม่ให้สินค้าที่เก็บรักษาอยู่ในคลังสินค้าเกิดความเสียหาย สูญหายและเสื่อมสภาพ

2. การจัดวางสินค้าอย่างเป็นระบบและมีระเบียบในพื้นที่เก็บรักษา ทำให้สินค้าอยู่ในสภาพพร้อมสำหรับการจัดส่งออกไป เพื่อจำหน่ายหรือใช้งานตามความมุ่งหมาย เนื่องจากสินค้าบางอย่างมีความจำเป็นต้องมีการวางแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นผลทำให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

3. สินค้าแต่ละชนิดต้องมีการจัดเก็บในคลังสินค้าอย่างเหมาะสม มีการแยกประเภทของสินค้าอย่างชัดเจน มีการรักษาสินค้าให้อยู่ในสภาพเดิมพร้อมใช้งานเสมอ การเคลื่อนย้ายสินค้าต้องมีความระมัดระวังและถูกต้อง

4. การออกแบบผังคลังสินค้าที่ดีที่สุดคือ การมีระยะทางการเคลื่อนที่ของการขนถ่ายวัสดุระหว่างกิจกรรมหรือระหว่างหน่วยงานน้อยที่สุด การเคลื่อนย้ายสินค้าโดยจะรวมถึงการเคลื่อนย้าย วัตถุดิบ สินค้าสำเร็จรูป สินค้าคงคลังในระหว่างการผลิตและสินค้าสำเร็จรูป สินค้าคงคลังในระหว่างการผลิตและสินค้าสำเร็จรูปภายในโรงงาน และคลังสินค้า การเคลื่อนย้ายสินค้า

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการออกแบบแผนผังคลังสินค้า

การจัดทำแผนผังพื้นที่เก็บรักษาของแต่ละพื้นที่เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องจัดทำขึ้นสิ่งที่จะต้องแสดงไว้ในแผนผังในขั้นแรกได้แก่อุปสรรคที่เป็นข้อจำกัดในการเก็บรักษาซึ่ง ได้แก่ ตำแหน่งของเสาช่องบันไดทางเลื่อนของลิฟท์ พื้นที่สำนักงาน และห้องน้ำ การกำหนดตำแหน่งพื้นที่รับ พื้นที่จ่าย และพื้นที่สำหรับการเก็บรักษาเป็นปลีกย่อยต้องเป็นไปตามลำดับความสำคัญ ความจำเป็นที่จะต้องอยู่ใกล้ชิดกับเครื่องมือยกขนที่ติดตั้งในที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นของคลังสินค้าแล้วร่างภาพลงไปในแผนผังของพื้นที่คลังสินค้าแล้วจึงกำหนดตำแหน่งของล็อตและตำแหน่งชั้นวางสินค้าลงไปให้เป็นการแน่นอน (ธนกฤต โชติภาวริศ, ธนิดา สุนารักษ์ และคณะ, 2552)

1. การกำหนดผังพื้นที่คลังสินค้า

การจัดการผังพื้นที่คลังสินค้าจะเป็นแบบจำลองพื้นที่ทั้งหมดของอาคารคลังสินค้าหรือโรงเก็บสินค้าซึ่งโดยปกติอาคารคลังสินค้าทั่วไปมักเป็นอาคารชั้นเดียวประกอบด้วยส่วนที่เป็นความยาวของตัวอาคาร ส่วนที่เป็นความกว้าง และส่วนที่เป็นนความสูงของตัวอาคารแผนผังคลังสินค้าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมการใช้เนื้อที่ในการดำเนินงานให้เป็นประโยชน์ สินค้าถูกเก็บรักษาอย่างมีระบบปลอดภัยเหมาะสมเนื้อที่จะถูกใช้ประโยชน์เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลของการดำเนินงาน เช่น ผังทางเข้า - ออกตัวอาคาคลังสินค้า ผังแสดงพื้นที่รับสินค้า การจัดเก็บ การจัดส่งสินค้า และผังควบคุมการปฏิบัติการ

2. พื้นที่สำหรับทางเดินหรือทางเดินสำหรับปฏิบัติการ (Working Aisles)

การกำหนดพื้นที่สำหรับทางเดินที่เป็นมาตรฐานด้านคลังสินค้าในประเทศญี่ปุ่น จะกำหนดความกว้างของทางเดินเป็นประเด็นสำคัญโดยพิจารณาจากสิ่งที่จะสัญจรในทางเดินเหล่านั้น เช่น ทางเดินหลัก ทางเดินคน ทางเดินสำหรับรถเข็นมือ และทางเดินสำหรับรถยกขนต่าง ๆ

3. การกำหนดพื้นที่สำหรับสนับสนุนการเก็บรักษาสินค้า

พื้นที่รับสินค้า บรรจุหีบห่อจ่ายสินค้า พื้นที่สำนักงานและพื้นที่อื่น ๆ เพื่อปฏิบัติการสนับสนุนการเก็บรักษาสินค้า ควรได้มีการวางผัง (Layout) อย่างเหมาะสมตามสภาพและความจำเป็นของพื้นที่โดยการจัดวางผังต้องพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ เช่น ลักษณะของคลังสินค้าเป็นรูปแบบใด ความยาวในแนวตั้งหรือแนวนอนเป็นอย่างไร การกำหนดพื้นนที่ทางเดินที่เหมาะสม รวมทั้งการจัดลำดับความเหมาะสมของงานในแต่ละส่วนงานใดควรใช้พื้นที่เท่าใด

4. การกำหนดทิศทางการเก็บรักษาสินค้า

การใช้พื้นที่ให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า การเลือกทิศทางที่เหมาะสมจะช่วยให้การใช้พื้นที่ รวมทั้งการเคลื่อนย้ายของสินค้าทั้งการนำเข้าเก็บและการนำออกไปจ่ายให้เกิดประโยชน์มากที่สุด การกำหนดทิศทางการเก็บรักษาจำเป็นต้องศึกษาถึงมาตรฐานของสินค้า พาเลทชั้นวางสินค้า ช่องทางเดินมาตรฐาน ช่องทางเดินควรเป็นช่องทางที่เดินทางขวามือเป็นหลัก ในการกำหนดทิศทางการเก็บรักษาจะต้องคำนึงถึงช่องทางเดินเป็นสำคัญ ควรกำหนดให้เป็นมาตรฐานให้การเดินของสิ่งต่าง ๆ ไปทางขวามือเป็นหลักและไม่ควรเป็นช่องทางตัน

5. การกำหนดตำแหน่งของสินค้า

การกำหนดพื้นที่การจัดเก็บสินค้า โดยบอกเป็นตำแหน่งที่เก็บของสินค้า กำหนดอยู่ในแผนผังพื้นที่ติดไว้ที่ตัวชั้นวาง หัวเสา ฯลฯ

แนวคิด ทฤษฎีการแบ่งหมวดหมู่คงคลังด้วยวิธีการวิเคราะห์แบบ ABC

การแบ่งหมวดหมู่คงคลัง (ABC Analysis) เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับการจัดการกลุ่มสินค้าแบ่งเป็น 3 กลุ่ม เพื่อง่ายในการบริหารจัดการตามกลุ่มสินค้า การจัดการลำดับมีหลายแบบตามนโยบายที่ต้องการใช้บริหารองค์กรเช่นกัน การจัดลำดับสินค้าตามมูลค่าสินค้าคงคลังที่ถือครองรวมต่อปีของแต่ละรายการ มูลค่าขายสินค้าแต่ละรายการหรือส่วนแบ่งกำไรของสินค้านั้น โดยจัดแบ่งตามเกณฑ์การพิจารณา เช่น ใช้จำนวนราการวัสดุ (Unit) มาคิดร่วมกับมูลค่า (Value) มูลค่าที่พูดถึงอาจเป็นมูลค่าการถือครองหรือมูลค่าการขายหรือมูลค่าส่วนแบ่งกำไรเพื่อจัดแบ่งกลุ่ม (เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ, 2560)

การควบคุมสินค้าคงคลังเป็นงานที่ทำขึ้นเพื่อให้ค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนที่เกิดขึ้นจากการจัดให้มีสินค้าคลังต่ำที่สุด แต่อย่างไรก็ตามบริษัทมักจะมีสินค้าคงคลังมากมายหลายชนิด ถ้าจะให้ความสนใจควบคุมสินค้าคงคลังทั้งหมดนี้อย่างใกล้ชิดก็จะทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย และเสียเวลามาก ดังนั้น นอกเหนือจากส่วนที่เป็นนโยบายของบริษัทแล้วการควบคุมสินค้าคงคลังควรพิจารณาถึงความเหมาะสมของชนิดสินค้าคงคลังด้วยทางที่เหมาะสมจึงควรจำแนกประเภทของสินค้าคงคลังออกเป็นชนิดที่มีความสำคัญมาก และที่มีความสำคัญรองลงไป วิธีนี้เรียกว่า ABC Analysis ซึ่งมีหลักการในการจำแนกสินค้าคงคลังออกตามจำนวนเงินของสินค้าคง

คลังที่หมุนเวียนในรอบปี หรือสามารถสรุป ได้ว่า ABC Analysis เป็นการวิเคราะห์เพื่อจัดลำดับความสำคัญ เพื่อให้สามารถจัดการกับสินค้าประเภทต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม (Stock & Lambert, 2001)

การวิเคราะห์จำแนกกลุ่มสินค้าคงคลังตามความสำคัญ ซึ่งความหมายของความสำคัญของสินค้าคงคลังในที่นี้หมายถึง มูลค่าหรือราคาของสินค้าคงคลัง ผลกระทบจากการขาดมือ ตลอดจนปัญหาต่าง ๆ ได้แก่ ปัญหาในเรื่องของเวลาอายุการเก็บ ปัญหาคุณภาพ ปัญหาการจัดหา ฯลฯ โดย ที่สินค้าคงคลังที่มีความสำคัญเราเรียกว่า เป็นประเภท A ส่วนที่มีความสำคัญรองลงไปจะเป็นประเภท B และประเภท C ตามลำดับ

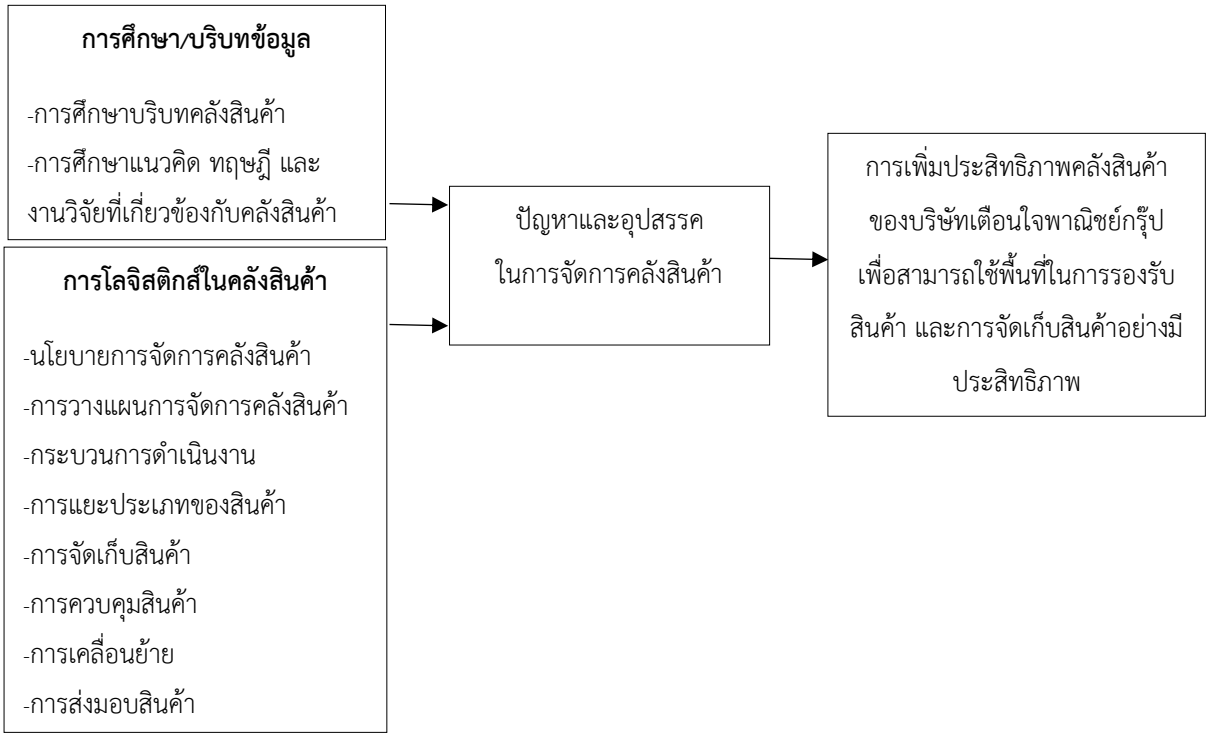
* Class A = สินค้าคงคลังที่มีความสำคัญมาก มีมูลค่าคงคลังหมุนเวียนในรอบปีสูงระยะเวลานำ (Lead Time) มาก และสามารถตรวจนับได้ง่าย

* Class B = มีมูลค่าคงคลังหมุนเวียนในรอบปีป่านกลาง ระยะเวลานำ (Lead Time) รองลงมาจาก Class A

* Class C = มีมูลค่าคงคลังหมุนเวียนในรอบปีต่ำ ระยะเวลานำ (Lead Time) น้อย และการตรวจนับทำได้ยาก

จำนวน เปอร์เซ็นต์ที่จำแนกพัสดุคงคลังออกเป็น Class ต่าง ๆ ควรจะเป็นเท่าไหร่นั้น ขึ้นอยู่กับสภาพการของการมีสินค้าคงคลัง แต่ละบริษัทจะมีวิธีการ และแนวทางเป็นของตนเอง

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยเลือกครั้งนี้ คือ ผู้จัดการคลังสินค้า จำนวน 1 คน พนักงานคลังสินค้า จำนวน 2 คน และผู้ใช้บริการ/ผู้บริโภค จำนวน 3 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้รวบรวมข้อมูลจากการลงพื้นที่ จากการสังเกต และการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้จัดการคลังสินค้า พนักงานในคลังสินค้า และผู้ใช้บริการ/ผู้บริโภค พร้อมทั้งการใช้เครื่องที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ แผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) เทคนิคการแบ่งหมวดหมู่สินค้าคงคลัง (ABC Analysis) และการวางผังคลังสินค้า (Layout Warehouse) เพื่อหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพของบริษัทเตือนใจพาณิชย์กรุ๊ป จำกัด สาขามะนาวหวาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะมีการใช้ข้อมูลทั้งจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ และจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ดังต่อไป

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการออกไปสัมภาษณ์ผู้จัดคลังสินค้าและสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงานจริงของบริษัทเตือนใจพาณิชย์กรุ๊ป จำกัด สาขามะนาวหวาน ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการลงพื้นที่ในคลังสินค้าเตือนใจเพื่อนำมาประกอบเป็นข้อมูลเพิ่มเติมในการทำวิจัย การออกไปสังเกตการณ์ ณ สถานที่จริงจะช่วยทำให้ผู้วิจัยเข้าใจถึงปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงาน การจัดเก็บภายในคลังสินค้ามากยิ่งขึ้น

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้ทำการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าทั้งจากข้อมูลที่บริษัทมีอยู่แล้ว และรวบรวมข้อมูลจากตารางทางด้านการบริหารจัดการและด้านอื่น ๆ จากแหล่งค้นคว้าต่าง ๆ ได้แก่ เอกสาร วารสาร เว็บไซต์ต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการสินค้าคงคลังและคลังสินค้า รวมไปถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการวางแผนบริหารจัดการสินค้าคงคลังและคลังสินค้า

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นจนแล้วเสร็จได้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. ผู้ศึกษาได้นำข้อมูล และรายละเอียดที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการคลังสินค้า พนักงาน และผู้ใช้บริการ/ผู้บริโภคจากการสังเกต และการสุ่มตัวอย่างจากการปฏิบัติงานจริงของพนักงานคลังสินค้า การจดบันทึก และถ่ายภาพ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนิน การวิเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการเก็บข้อมูล โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็นแต่ละประเด็น ดังนี้

2.1. แผนผังคลังสินค้า (Layout Warehouse) เพื่อเข้าใจถึงการจัดวางสินค้า และนำมาปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพสูงขึ้น

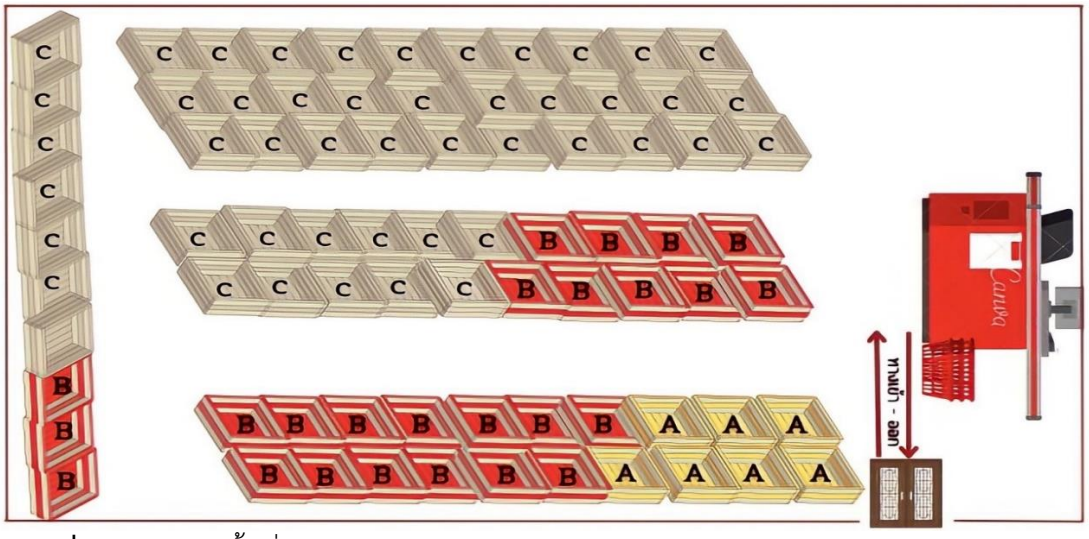
2.2. สาเหตุที่ไม่สามารถหยิบสินค้าตามระบบ มีสาเหตุตัวอย่างพนักงานไม่ทราบตำแหน่งจัดเก็บสินค้า สาเหตุมาจากกระบวนการจัดเก็บไม่มีประสิทธิภาพ และขั้นตอนการทำงานไม่ชัดเจน

2.3. สาเหตุที่ใช้เวลานานในการหยิบสินค้า ตัวอย่าง ระบบการจัดเก็บไม่มีประสิทธิภาพและขั้นตอนการทำงานไม่ชัดเจน

สรุปผลการวิจัย

การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าบริษัทเตือนใจพาณิชย์กรุ๊ป จำกัด สาขามะนาวหวาน โดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎีการแบ่งหมวดหมู่สินค้าคงคลังด้วยวิธีการวิเคราะห์แบบ ABC Analysis ในการบริการจัดการคลังสินค้า และเพื่อการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการใช้พื้นที่ในคลังสินค้าให้มีประสิทธิภาพ พบว่ามีสินค้าที่จัดเก็บภายในคลังสินค้า จำนวนทั้งสิ้น 80 รายการในการแบ่งกลุ่มสินค้าคงคลังตามแบบ ABC Analysis กลุ่มสินค้าด้วยการจัดระบบสินค้าคงคลังแบบระบบ ABC Analysis ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ สินค้าคงคลังตามระบบ ABC Analysis กลุ่ม A มีจำนวน 7 รายการ คิดเป็นเปอร์เซ็นต์สะสมร้อยละ 20 ของมูลค่าสินค้าคงคลังทั้งหมด, กลุ่ม B มีจำนวน 25 รายการ คิดเป็นเปอร์เซ็นต์สะสมร้อยละ 30 ของมูลค่าสินค้าคงคลังทั้งหมด และกลุ่ม C มีจำนวน 48 รายการ คิดเป็นเปอร์เซ็นต์สะสม ร้อยละ 50 ของมูลค่าสินค้าคงคลังทั้งหมด หลังจากการใช้ทฤษฎีการแบ่งหมวดสินค้าแบบระบบ ABC Analysis การจัดเก็บแบบระบบสินค้าคงคลังตามแบบระบบ ABC Analysis ที่มีการแบ่งโซนสินค้าอย่างชัดเจนการจัดเก็บสินค้ามีระบบ และการจัดวางที่เป็นระเบียบ ส่งผลให้มีพื้นที่เพิ่มมากขึ้น สินค้าที่มาใหม่ สามารถนำเข้ามาจัดเก็บภายในคลังตามโซนของหมวดหมู่ของสินค้านั้น ๆ ได้อย่างสะดวก โดยที่ไม่ต้องวางสินค้าไว้หน้าคลังสินค้า เพื่อรอพื้นที่ภายในว่าง และสามารถรองรับสินค้าได้มากขึ้นอีกด้วย การจัดเก็บแบบระบบ ABC Analysis นั้นทำให้บริหารจัดการคลังสินค้าในด้านการจัดเก็บนั้นดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

และจากข้อมูลการสำรวจ ผังคลังสินค้าของบริษัทเตือนใจพาณิชย์กรุ๊ป จำกัด สาขามะนาวหวาน ได้มีการแบ่งประเภทสินค้าแบ่งสินค้าตามยอดขายและตามกระบวนการจากการวิเคราะห์ด้วยทฤษฎี ABC Analysis จึงมีการวางแผนผังในการจัดการสินค้าคงคลังแบบใหม่ ผู้วิจัยได้นำมาสู่การออกแบบ และปรับปรุงพัฒนาผังคลังสินค้าเป็นรูปแบบใหม่ ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 แผนแสดงพื้นที่คลังสินค้าแบบใหม่บริษัทเตือนใจพาณิชย์กรุ๊ป จำกัด สาขามะนาวหวาน

จากรูปที่ 2 พบว่า เมื่อทำการวิเคราะห์และจัดกลุ่มสินค้าคงคลังตามทฤษฎี ABC Analysis สามารถทำการจัดกลุ่มสินค้าคงคลัง กลุ่ม A คือกลุ่มสินค้าที่เคลื่อนไหวเร็ว วางใกล้ประตูเข้าออก สินค้าที่ขายดีจะเป็นสินค้าที่มีการขนส่งบ่อยที่สุด มีการนำเข้ามาจัดเก็บและนำออกไปจัดจำหน่ายอยู่เสมอ การวางสินค้าขายดีไว้ใกล้ประตูเข้าออกจะช่วยย่นระยะเวลาในการขนส่งสินค้าได้เป็นอย่างดี, สินค้ากลุ่ม B คือกลุ่มสินค้าที่เคลื่อนไหวปานกลาง ได้จำนวน 25 รายการ และสินค้ากลุ่ม C คือกลุ่มสินค้าที่ เคลื่อนไหวช้า ได้จำนวน 35 รายการ และสามารถออกแบบแนวทางในการจัดวางสินค้าคงคลังใหม่ โดยสินค้าที่ขายดี วางใกล้ประตูเข้าออก สินค้าที่ขายดีจะเป็นสินค้าที่มีการขนส่งบ่อยที่สุด มีการนำเข้ามาจัดเก็บและนำออกไปจัดจำหน่ายอยู่เสมอ การวางสินค้าขายดีไว้ใกล้ประตูเข้าออกจะช่วยลดระยะเวลาในการขนส่งสินค้าได้เป็นอย่างดี ส่วนสินค้าขายไม่ดีจะเก็บไว้ด้านใน สินค้าที่ขายไม่ดี ควรถูกจัดเก็บเอาไว้ด้านใน เนื่องด้วยเป็นกลุ่มสินค้าที่นาน ๆ ครั้ง จะถูกขนส่งออกไปจำหน่าย การวางเอาไว้ด้านในเพื่อให้ด้านนอกเป็นที่เก็บสินค้าขายดีเอาไว้แทน จึงเป็นวิธีการที่เหมาะสม และในส่วนของสินค้าที่มีขนาดใหญ่ จะเก็บไว้ใกล้ประตู สินค้าที่มีขนาดใหญ่ ด้วยขนาดและน้ำหนักหากมีการนำไปวางไว้ด้านในจะทำให้การขนส่งลำบากมากยิ่งขึ้น รวมถึงเสียเวลาในการขนส่ง การถูกเก็บเอาไว้ที่ใกล้ประตูจึงเป็นวิธีที่สะดวกสำหรับการขนส่งของสินค้าที่มีขนาดใหญ่มากที่สุด หลังจากการวิเคราะห์ และจัดกลุ่มคลังสินค้าตามทฤษฎี ABC Analysis แบบใหม่ คลังสินค้ามีการแยกหมวดหมู่สินค้าคงคลัง และมีการพื้นที่จัดเก็บสินค้าอย่างชัดเจน มีพื้นที่จัดเก็บที่ตายตัว ทำให้การจัดเก็บสินค้ามีระบบ ทำให้ง่ายต่อการจัดวางสินค้าที่มาใหม่สามารถนำเข้ามาจัดเก็บภายในคสังตามโซนของหมวดหมู่ของสินค้านั้น ๆ ได้อย่างสะดวก โดยที่ไม่ต้องวางสินค้าไว้หน้าคลังสินค้าเพื่อรอพื้นที่ภายในร่าง และทำให้สามารถจัดเก็บสินค้าได้มากขึ้น เกิดความคุ้มคำในด้านการใช้พื้นที่จัดเก็บ เนื่องจากการมีพื้นที่ขัดเก็บที่เหมาะสมกับสินค้าคงคลังนั้นถือเป็นการจัดการคลังสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

จากข้อมูลการสัมภาษณ์ ผู้จัดการคลังสินค้า พนักงานในคลังสินค้าและผู้ใช้บริการ/ผู้บริโภค หลังจากการใช้ทฤษฎีการแบ่งหมวดสินค้าแบบระบบ ABC Analysis พบว่าการจัดเก็บแบบระบบสินค้าคงคลังตามแบบระบบ ABC Analysis ที่มีการแบ่งโซนสินค้าอย่างชัดเจนการจัดเก็บสินค้ามีระบบ และการจัดวางที่เป็นระเบียบส่งผลให้มีพื้นที่เพิ่มมากขึ้น สินค้าที่มาใหม่ สามารถนำเข้ามาจัดเก็บภายในคลังตามโซนของหมวดหมู่ของสินค้านั้น ๆ ได้อย่างสะดวก โดยที่ไม่ต้องวางสินค้าไว้หน้าคลังสินค้าเพื่อรอพื้นที่ภายในว่าง และสามารถรองรับสินค้าได้มากขึ้นอีกด้วย การจัดเก็บแบบระบบ ABC Analysis นั้นทำให้บริหารจัดการคลังสินค้าในด้านการจัดเก็บนั้นดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การบริหารจัดการคลังสินค้าดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

อภิปรายผล

การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าบริษัทเตือนใจพาณิชย์กรุ๊ป จำกัด สาขามะนาวหวาน โดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎีการแบ่งหมวดหมู่สินค้าคงคลังด้วยวิธีการวิเคราะห์แบบ ABC Analysis พบว่าการเพิ่มประสิทธิภาพในคลัสินค้าในส่วนที่มีการจัดเก็บสินค้า โดยมีการแยกหมวดหมู่สินค้าคงคลัง และมีการพื้นที่จัดเก็บสินค้าอย่างชัดเจน มีพื้นที่จัดเก็บที่ตายตัว ทำให้การจัดเก็บสินค้ามีระบบ ทำให้ง่ายต่อการจัดวาง สินค้าที่มาใหม่สามารถนำเข้ามาจัดเก็บภายในคสังตามโซนของหมวดหมู่ของสินค้านั้น ๆ

ได้อย่างสะดวก โดยที่ไม่ต้องวางสินค้าไว้หน้าคลังสินค้าเพื่อรอพื้นที่ภายในร่าง และทำให้สามารถจัดเก็บสินค้าได้มากขึ้น เกิดความคุ้มค่าในด้านการใช้พื้นที่จัดเก็บ เนื่องจากการมีพื้นที่จัดดเก็บที่เหมาะสมกับสินค้าคงคลังนั้นถือเป็นการจัดการคลังสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าด้านการเคลื่อนย้ายสินค้า ซึ่งมีการออกแบบแผงผังการจัดเก็บสินค้าภายในคลังสินค้าได้อย่างชัดเจน มีความเหมาะเป็นระเบียบ และมีช่องทางเดินสินค้าที่เชื่อมต่อกันในแต่ละโซน ทำให้กระบวนการทำงานทางด้านการหยิบจับและการเคลื่อนย้ายสินค้ามีความสะดวก ใช้เวลาในการดำเนินงานได้น้อยลง ส่งผลให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างเต็มประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งประสิทธิภาพทางด้านระยะเวลาการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับ (สุกฤษฎ์ สารสุข และปริณภา จิตราภัณฑ์, 2560) พบว่า สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน และความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของประสิทธิภาพคลังสินค้าควรได้รับการปรับปรุงการจัดการด้านพื้นที่ในคลังสินค้า ไม่เพียงพอ การเคลื่อนย้าย เนื่องจากพื้นที่จัดวางสินค้าไม่เหมาะสม ไม่มีการระบุหมวดหมู่ของสินค้าที่ชัดเจน และสอดคล้องกับ (อมรรัตน์ ปาลกะวงษ์ ณ อยุธยา, 2559) พบว่า การจัด Layout ตามการแบ่งโซน (Zoning) จะช่วยให้ใช้เวลาและระยะทางในการจัดงานน้อยลง และลดปัญหาการจัดเก็บสินค้ากระจัดกระจาย ทำให้สินค้าหาได้ง่าย อีกทั้งยังสะดวกในการควบคุม FIFO อีกด้วย และสอดคล้องกับ (สุนันทา ศิริเจริญวัฒน์, 2555) พบว่าการจัดลำดับความสำคัญด้วยวิธี ABC Analysis สามารถทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการคลังสินค้าคือ สินค้ามีระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น และสอดคล้องกับ (วรรณวิภา ชื่นเพ็ชร, 2560) พบว่า ปัญหาที่เกิดจากการใช้เวลาในการเดินทางหยิบสินค้า ซึ่งเกิดจากการขาดประสิทธิภาพในระบบการจัดเก็บสินค้าจึงทำให้ใช้เวลามากในการเดินทางหยิบสินค้า การจัดเรียงสินค้าด้วยเทคนิค ABC ทำให้พนักงานใช้เวลาในการเดินทางหยิบสินค้าน้อยลง

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการกำหนดตำแหน่งเป็นสัญญาลักษณ์เพื่อสามารถให้พนักงานที่ปฏิบัติงานสังเกตได้ง่ายเพื่อสะดวกต่อการหยิบสินค้า

2. ควรมีการศึกษาข้อมูลการเคลื่อนไหวสินค้าให้ครอบคลุมตลอดทั้งปี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ดีและเห็นภาพได้แม่นยำมากขึ้น เกิดประสิทธิภาพในการจัดการคลังสินค้าได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาการจัดการคลังสินค้า กรณีที่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดการสินค้าคงคลัง เพื่อช่วยลดความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นทางธุรกิจได้

2. การศึกษาการจัดการซื้อสินค้าคงคลัง/รอบการสั่งซื้อสินค้าเข้าสู่ร้าน เพื่อให้มีสินค้าที่เหมาะสมเพียงพอในการขายตามช่วงเวลาที่มีความต้องการของลูกค้าที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ. (2560). *ABC Analysis/การวิเคราะห์จัดกลุ่มด้วยระบบ ABC*. สืบค้นจาก http://ioklogistics.blogspot.com

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2550). *การจัดการคลังสินค้า Warehouse management*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โฟกัสมิเดีย แอนด์ พับลิชชิ่ง.

วิยดา สังโชติ. (2558). *การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าสำเร็จรูป กรณีศึกษาโรงงานผลิตกระดาษเคลือบซิลิโคน*. (งานนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธนกฤต โชติกาวริศ, ธนิดา สุนารักษ์ และคณะ. (2552). การออกแบบแนวคิดเบื้องต้นสำหรับจำลองสถานการณ์ระบบจัดเก็บและระบบการหยิบสินค้าในคลังสินค้า : กรณีศึกษาบริเวณคลังสินหมุนเวียนช้า. ใน *การประชุมสัมมนาวิชาการด้านการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ครั้งที่ 9 (ThaiVCML2009)*. กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.

วรรณวิภา ชื่นเพ็ชร. (2560). *การวางผังคลังสินค้าสำเร็จรูปด้วยเทคนิค ABC ANALYSIS* . (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สุกฤษฎิ์ สารสุข และปริณภา จิตราภัณฑ์. (2560). *การศึกษารูปแบบการจัดการคลังสินค้าบริษัทอินทีเรียและซัมมิทประเทศไทยจำกัด*. สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจและคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

สุนันทา ศิริเจริญวัฒน์. (2555). *การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าฯ*.กรุงเทพฯ.มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

อมรรัตน์ ปาลกะวงษ์ ณ อยุธยา. (2559). *การเพิ่มประสิทธิภาพคลังสินค้าด้วยการทำแผนผังคลังสินค้าใหม่ กรณีศึกษาบริษัท ABC*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.

Stock, J. R., & Lambert, D. M. (2001). *Strategic logistics management* (4th ed.). Boston, MA: McGraw-Hill-Irwin.

ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินและราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

The Relationship between Financial Ratio and Securities Prices of the Listed Companies on The Stock Exchange of Thailand

วันวิสาข์ สมทรัพย์[1] ผกาวรรณ เหลือกลาง[2] ปียานันท์ สุวรรณเขต[3] รณิศ สิทธภาศรี[4]
กมลวรรณ สอนมัง[5] ตวงรัตน์ เปียทอง[6] สุจิตรา แตะจอหอ[7] ณัฐวลี อริยะเดช[8] ชนิกานต์ โชติกลาง[9]
พรทิพย์ สุขเกษม[10] อภิสรา สนทองหลาง[11] และจันทร์เพ็ญ ธงไชย[12]

Wanwisa Somsap[1] Pakawan Lueklang[2] Peeyanun Suwannnaket[3] Ranit Sitthaphasri[4]
Kamolwan Sornmang[5] Tuangrat Piathong[6] Sujittra Taechoho[7] Nutwaree Ariyadet[8]
Chanikan Chotklang[9] Pornthip Sukkasem[10] Aphisara Sontonglang[11]
and Chanpen Thongchai[12]

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

E-mail: wanwisa.so@rmuti.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินและราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจากรายงานประจำปีและแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 369 บริษัท สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่าราคาหลักทรัพย์มีความสัมพันธ์กับอัตราส่วนสภาพคล่อง (วัดจากอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว) และราคาหลักทรัพย์มีความสัมพันธ์กับอัตราส่วนความสามารถการทำกำไร (วัดจากมูลค่าตามบัญชีต่อหุ้นและอัตราส่วนราคาตลาดต่อกำไร)

คำสำคัญ: อัตราส่วนทางการเงิน ราคาหลักทรัพย์ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Abstract

The purpose of this research was to examine the relationship between financial ratio and securities prices of listed companies in the stock exchange of Thailand. The samples were 369 companies listed on the Stock Exchange of Thailand in 2021. Annual report and 56-1 form were collected. Statistics was used multiple regression analysis. The results found that the relationship between securities prices and liquidity ratios (measured by quick ration).

Moreover, the results found that the relationship between securities prices and profitability ratios (measured by book value per share and Price/Earnings Per Share).

Keywords: financial ratio, securities prices, The listed companies in the stock exchange of Thailand

บทนำ

ในปัจจุบันเศรษฐกิจไทยปี 2563 หดตัวร้อยละ 6.1 จากปีก่อน โดยเป็นการหดตัวในอัตราที่สูงใกล้เคียงกับช่วงวิกฤตต้มยำกุ้ง เป็นผลจากการแพร่ระบาดของโควิด 19 และมาตรการควบคุมการระบาดของภาครัฐ ส่งผลให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจหลายภาคส่วนหยุดชะงัก ในขณะเดียวกัน ภาคการส่งออกสินค้าหดตัวสูงขึ้นจากปีก่อนในหลายหมวดตามอุปสงค์ของประเทศคู่ค้าที่อ่อนแอลง อย่างไรก็ดี การส่งออกสินค้าบางหมวด อาทิ หมวดอาหาร และถุงมือยางทาง การแพทย์ ยังขยายตัวได้ตามความต้องการที่เพิ่มขึ้นในช่วงที่การแพร่ระบาดของโควิด 19 มีอย่างต่อเนื่องในหลายประเทศ ด้านอัตราแลกเปลี่ยน เงินบาทเทียบดอลลาร์ สรอ. เฉลี่ยในปี 2563 อ่อนค่าลงเล็กน้อยจากปีก่อน โดยการแพร่ระบาดของโควิด 19 ที่รุนแรงและกระจายเป็นวงกว้างในหลายประเทศ ทำให้นักลงทุนลดการถือครองสินทรัพย์เสี่ยงโดยเฉพาะสกุลเงินประเทศที่เศรษฐกิจพึ่งพาภาคต่างประเทศสูง และหันไปถือครองเงินดอลลาร์สหรัฐอเมริกามากขึ้น สำหรับดัชนีค่าเงินบาท (Nominal Effective Exchange Rate: NEER) และดัชนีค่าเงินบาทที่แท้จริง (REER Effective Exchange Rate: NEER) อ่อนค่าลง เช่นกัน เนื่องจากเศรษฐกิจไทย พึ่งพาภาคการท่องเที่ยวในสัดส่วนที่สูงกว่าหลายประเทศ ทำให้เงินบาทอ่อนค่ามากกว่าเงินสกุลคู่ค้าคู่แข่งส่วนใหญ่ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563)

นักลงทุนต้องการหาข้อมูลเพื่อวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของที่บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และหาทางดำเนินการจุดแข็งและจุดอ่อนมาใช้ประโยชน์ งบการเงินของบริษัทเป็นข้อมูลที่นักลงทุนนำมาใช้ในการตัดสินใจ นอกจากใช้ตรวจสอบระดับความเข้มแข็งทางการเงินภายในบริษัทแล้ว ยังสามารถใช้เปรียบเทียบฐานะการเงินและผลการดำเนินงานกับบริษัทอื่น ๆ ในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2564 ก)

อย่างไรก็ตามการสะท้อนเคลื่อนไหวของราคาหลักทรัพย์นั้นเป็นสิ่งที่นักลงทุนต้องหันมาสนใจ และตัดสินใจลงทุนในหลักทรัพย์ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีมากขึ้น ซึ่งอิทธิพลที่มีต่อราคาหลักทรัพย์มีมาจากหลายสาเหตุซึ่งหมายถึงตัวแปรและสมมุติฐานที่สำคัญในการศึกษาครั้งนี้

เนื่องจากการลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นเรื่องที่น่าสนใจ ดังนั้นนักลงทุนจึงควรมีการศึกษาข้อมูลทางการเงินของบริษัทที่จดทะเบียนที่มีความสัมพันธ์ต่อราคาหลักทรัพย์ ทั้งนี้ทั้งนั้นเพื่อที่จะได้นำข้อมูลมาศึกษาและวิจัยทำให้เกิดประโยชน์ต่อนักลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ในปัจจุบันและอนาคตต่อไป

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินและราคาหลักทรัพย์ประกอบด้วยอัตราส่วนทางการเงิน 4 กลุ่ม (1) ด้านสภาพคล่อง (2) ด้านภาระหนี้สินและความสามารถในการ

ชำระค่าใช้จ่ายทางการเงิน (3) ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (4) ด้านความสามารถการทำกำไร โดยผลลัพธ์จากงานวิจัยนี้จะเป็นข้อมูลแก่นักลงทุนในการตัดสินใจใช้งบการเงินเพื่อประกอบการตัดสินใจและช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการลงทุน

ทบทวนวรรณกรรม

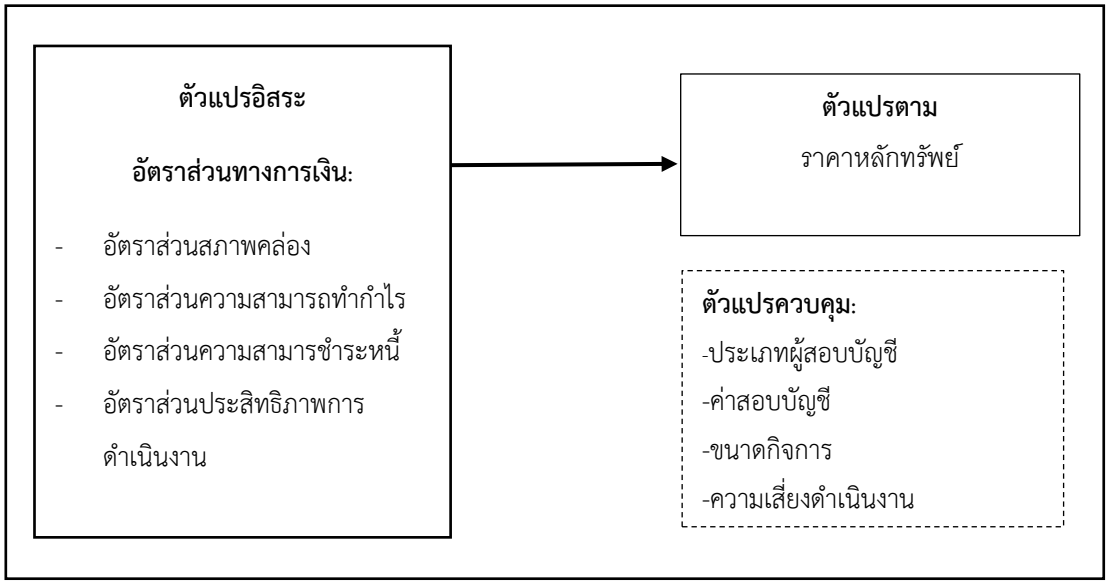
1. ทฤษฎีการส่งสัญญาณ (Signaling Theory)

เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงพฤติกรรมของคนสองฝ่าย คือ ฝ่ายผู้ส่งสัญญาณกับผู้รับสัญญาณเกิดขึ้นในปี 1973 โดย Michael Spence ซึ่งเป็นทฤษฎีที่นักลงทุนควรศึกษาถึงพฤติกรรมที่บริษัทหรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่ส่งสัญญาณให้กับผู้ถือหุ้นรายย่อย ในการวิจัยนี้ใช้อธิบายการเปิดเผยข้อมูลทั้งแบบดั้งเดิมและที่ไม่ใช่แบบดั้งเดิม การเปิดเผยข้อมูลแบบดั้งเดิมซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับตลาดทุน เช่น การเปิดเผยของผู้บริหารเพื่อส่งสัญญาณให้ตลาดทุนทราบเกี่ยวกับความคาดหวังในอนาคตเรื่องผลการดำเนินงานของกิจการ แต่การเปิดเผยข้อมูลที่ไม่ใช่แบบดั้งเดิมเป็นเรื่องที่เกี่ยวในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งผู้บริหารเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเพื่อส่งสัญญาณให้สาธารณชนทราบว่า บริษัทมีกลยุทธ์ที่จะลดความเสี่ยงด้านสังคม ซึ่งในทางตรงกันข้าม นั้นการไม่เปิดเผยข้อมูลนั้นแสดงให้เห็นว่ากิจการมีข่าวไม่ดีหรือตั้งใจปกปิดข่าวร้าย

2. ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงิน (Financial Ratio) กับราคาหลักทรัพย์

อัตราส่วนทางการเงินเป็นการนำตัวเลขจากงบการเงินมาหาอัตราส่วนต่าง ๆ เพื่อให้ได้ตัวเลขที่สามารถนำมาใช้วิเคราะห์สุขภาพทางการเงินของกิจการ ซึ่งอาจจะนำไปเปรียบเทียบกับข้อมูลในอดีตของกิจการ ข้อมูลของคู่แข่งหรือข้อมูลของทั้งอุตสาหกรรม งานวิจัยนี้กำหนดอัตราส่วนทางการเงินเพื่อหาความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ที่เกิดจากความต้องการซื้อขายของนักลงทุน โดยแบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่ (1) อัตราส่วนด้านสภาพคล่อง (2) อัตราส่วนด้านภาระหนี้สินและความสามารถในการชำระค่าใช้จ่ายทางการเงิน (3) อัตราส่วนด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (4) อัตราส่วนด้านความสามารถการทำกำไร โดยคาดว่าจะเป็นปัจจัยที่นักลงทุนใช้ในการตัดสินใจซื้อขายหลักทรัพย์

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยในอดีต จึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ตามที่ปรากฏในรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยประจำปี พ.ศ. 2563 จำนวน 369 บริษัท โดยไม่รวมบริษัทในกลุ่มการเงิน เงินทุนและหลักทรัพย์ เนื่องจากโครงสร้างข้อมูลในงบการเงินแตกต่างจากกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น ๆ ไม่รวมบริษัทที่มีรอบระยะเวลาบัญชีไม่ตรงตามปีปฏิทินเนื่องจากอาจมีผลประกอบการแตกต่างจากบริษัทอื่นและไม่รวมบริษัทที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน งานวิจัยนี้จัดเก็บและรวบรวมข้อมูลจากรายงานประจำปี งบการเงินประจำปีที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (คณะกรรมการกำกับและดูแลตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2564) และเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2564 ข)

2. ตัวแปรและการวัดค่าตัวแปร

งานวิจัยนี้กำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยและการวัดค่าตัวแปร ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตัวแปรและการวัดค่าตัวแปร

ตัวแปร	ชื่อตัวแปร	การวัดค่า
ตัวแปรตาม		
-ราคาหลักทรัพย์	PRICE	ราคาหลักทรัพย์ต่อหุ้น (หน่วย : บาท)
ตัวแปรอิสระ		
1.ด้านสภาพคล่อง		
-อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน	CR	สินทรัพย์หมุนเวียน/หนี้สินหมุนเวียน (หน่วย : เท่า)
-อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว	QR	(สินทรัพย์หมุนเวียน – สินค้าคงเหลือ) /หนี้สินหมุนเวียน (หน่วย : เท่า)
2.ด้านภาระหนี้สินและความสามารถในการชำระค่าใช้จ่ายทางการเงิน		
-อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น	DE	หนี้สินรวม / ส่วนของผู้ถือหุ้น (หน่วย : เท่า)
-มูลค่าตามบัญชีต่อหุ้น	BVPS	(สินทรัพย์รวม – หนี้สินรวม) /จำนวนหุ้นสามัญ (หน่วย : บาท)
-อัตราส่วนความสามารถในการจ่ายดอกเบี้ย	INC	กำไรก่อนดอกเบี้ยและภาษี/ดอกเบี้ยจ่าย (หน่วย : เท่า)
3.ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงาน		
-อัตราส่วนการหมุนเวียนของสินทรัพย์รวม	ART	ขาย/สินทรัพย์รวม (หน่วย : เท่า)
-อัตราหมุนเวียนของสินทรัพย์ถาวร	FAT	ขาย/สินทรัพย์ถาวร (หน่วย : เท่า)
4.ด้านความสามารถการทำกำไร		
-อัตราส่วนกำไรขั้นต้น	GPM	กำไรขั้นต้น/ขาย (หน่วย : %)
-อัตราผลตอบแทนจากส่วนผู้ถือหุ้น	ROE	กำไรสุทธิ/ส่วนผู้ถือหุ้น (หน่วย : %)
-อัตราส่วนเงินปันผลตอบแทน	DIY	ปันผลต่อหุ้น/ราคาหุ้น (หน่วย: %)
-อัตราส่วนราคาตลาดต่อกำไร	PE	ราคาตลาดหุ้นสามัญต่อหุ้น/กำไรหุ้นสามัญต่อหุ้น (หน่วย : เท่า)

3. สมการที่ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ปรากฏดังต่อไปนี้

$$PRICE_t = \beta_0 + \beta_1 CR_t + \beta_2 QR_t + \beta_3 DE_t + \beta_4 BVPS_t + \beta_5 INC_t + \beta_6 ART_t + \beta_7 FAT_t + \beta_8 GPM_t + \beta_9 ROE_t + \beta_{10} DIY_t + \beta_{11} PE_t + e$$

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินและราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยโดยการวิเคราะห์เชิงสถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์เชิงสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่าราคาหลักทรัพย์ (PRICE) มีค่าเฉลี่ยที่ 10.71 บาทต่อหุ้น อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียน (CR) มีค่าเฉลี่ย 2.53 เท่า อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว (QR) มีค่าเฉลี่ย 1.77 เท่า อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (DE) มีค่าเฉลี่ย 1.24 เท่า อัตราผลตอบแทนจากส่วนผู้ถือหุ้น (ROE) มีค่าเฉลี่ย 4.18 %

2. ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

	PRICE	CR	QR	DE	BVPS	INC	ATR	FAT	GPM	ROE	DIY	PE
PRICE	1	.045	.083	-.063	.420**	-.045	.069	.045	.019	.140**	-.112*	.170**
CR		1	.895**	-.203**	-.025	.140**	-.047	-.038	.144**	-.022	-.107*	.104*
QR			1	-.181**	-.009	.125*	-.054	-.066	.147**	-.046	-.085	.119*
DE				1	-.052	-.001	.049	-.025	-.089	-.222**	.153**	-.059
BVPS					1	-.014	-.058	-.070	.008	.094	-.131*	.124*
INC						1	.038	.021	.039	-.033	.016	.015
ATR							1	.163**	-.112*	.115*	-.036	.011
FAT								1	-.171**	.189**	-.050	-.100
GPM									1	.222**	-.101	.165**
ROE										1	-.131*	.176**
DIY											1	-.126*
PE												1

*ระดับนัยสำคัญที่ 0.05, **ระดับนัยสำคัญที่ 0.001

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทีละคู่ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง 0.001 – 0.895 ซึ่งไม่เกิน 0.900 ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงไม่

ปรากฏปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงเชิงพหุ (Multicollinearity Problem) ซึ่งอาจส่งผลให้ผลการวิเคราะห์ทางสถิติคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010)

3. ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.000	1.700		2.942	.003
	CR	-.552	.467	-.125	-1.183	.238
	QR	1.064*	.529	.202	2.009	.045
	DE	-.083	.413	-.010	-.202	.840
	BVPS	.552**	.065	.405	8.450	.000
	INC	-.032	.030	-.050	-1.063	.289
	ATR	.750	.456	.079	1.644	.101
	FAT	.200	.152	.066	1.318	.188
	GPM	-.007	.040	-.009	-.169	.866
	ROE	.054	.045	.064	1.220	.223
	DIY	-.035	.064	-.026	-.543	.588
	PE	.067*	.032	.102	2.077	.038

จากตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรควบคุมกับตัวแปรตาม ผลการวิเคราะห์พบว่าอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็ว (QR) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับราคาหลักทรัพย์ (PRICE) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่ากิจการที่มีอัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็วเพิ่มขึ้น จะทำให้ราคาหลักทรัพย์เพิ่มขึ้น ผลการวิเคราะห์ยังพบว่ามูลค่าตามบัญชีต่อหุ้น (BVPS) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับราคาหลักทรัพย์ (PRICE) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่ามูลค่าตามบัญชีต่อหุ้นเพิ่มจะทำให้ราคาหลักทรัพย์เพิ่มขึ้นนอกจากนั้นยังพบว่าอัตราส่วนราคาตลาดต่อกำไร (PE) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ

ราคาหลักทรัพย์ (PRICE) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานราคาหลักทรัพย์จะเพิ่มหากกิจการมีอัตราส่วนราคาตลาดต่อกำไรเพิ่มขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินและราคาหลักทรัพย์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยอัตราส่วนทางการเงิน 4 ประเภท ได้แก่ (1) อัตราส่วนวัดสภาพคล่อง (2) อัตราส่วนวัดความสามารถการทำกำไร (3) อัตราส่วนวัดความสามารถในการชำระหนี้ (4) อัตราส่วนวัดประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ผลการวิจัยพบว่าอัตราส่วนที่มีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์ คือ อัตราส่วนวัดสภาพคล่อง ได้แก่ อัตราส่วนเงินทุนหมุนเวียนเร็วและอัตราส่วนวัดความสามารถการทำกำไร ได้แก่ มูลค่าตามบัญชีต่อหุ้น และอัตราส่วนราคาตลาดต่อกำไร แสดงให้เห็นว่านักลงทุนใช้ข้อมูลดังกล่าวประกอบการพิจารณาซื้อขายหลักทรัพย์ ได้แก่ ความสามารถในการบริหารสภาพคล่องในกิจการโดยเน้นสินทรัพย์ที่สามารถใช้ในการวัดสภาพคล่องสูง ไม่รวมสินค้าคงเหลือ และราคาหลักทรัพย์มีความสัมพันธ์กับอัตราส่วนวัดความสามารถในการทำกำไร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสาวรส ตันติวงศ์กร (2552) ที่พบว่าอัตราส่วนราคาหลักทรัพย์ต่อกำไรสุทธิมีความสัมพันธ์กับราคาหลักทรัพย์

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนความสามารถในการชำระหนี้และราคาหลักทรัพย์ และไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนวัดประสิทธิภาพการดำเนินงานและราคาหลักทรัพย์ สองคล้องกับผลการวิจัยของชาลินี สร้อยแสง (2558) ที่ไม่พบความสัมพันธ์ของอัตราส่วนดังกล่าวต่อราคาหลักทรัพย์ในบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยกลุ่มอุตสาหกรรมบริการ

บรรณานุกรม

คณะกรรมการกำกับและดูแลตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2564). *ข้อมูลงบการเงินของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ไทย*. สืบค้นจาก https://www.set.or.th.

ชาลินี สร้อยแสง. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราส่วนทางการเงินกับราคาหลักทรัพย์ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: กรณีศึกษากลุ่มอุตสาหกรรมบริการ.* (วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2564 ก). *การวิเคราะห์งบการเงิน.* สืบค้นจาก https://www.set.or.th.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2564 ข). *ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ไทย.* สืบค้นจาก https://www.set.or.th.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). *รายงานภาวะเศรษฐกิจไทย ปี 2563*. สืบค้นจาก https://www.set.or.th

เสาวรส ตันตวงศ์กร. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนในหลักทรัพย์ SET 50 INDEX*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Hair, J.F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*. New Jersey: Pearson Publishing.

ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา

Corporate Image Affecting on the Customers Trusted of Government Housing Bank in Chachoengsao Branch Chachoengsao Province

วงศธร ศรีคำดี[1] และประสาน นันทะเสน[2]

Wongsathron Srikhandee[1] and Prasan Nantasan[2]

สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

E-mail: brite1308@gmail.com[1], prasarn.nun@gmail.com[2]

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานภาพประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า และผู้ใช้บริการของธนาคาร ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาฉะเชิงเทรา และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์องค์กรกับความไว้วางใจของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาฉะเชิงเทรา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่มาใช้บริการด้านสินเชื่อและการเงินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 400 คน โดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ท 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (Independent t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ สถานภาพการสมรส อาชีพ แตกต่างกัน มีความไว้วางใจในการใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร และการใช้บริการของธนาคาร แตกต่างกัน มีความไว้วางใจในการใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) ภาพลักษณ์ธนาคารอาคารสงเคราะห์มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาฉะเชิงเทรา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ภาพลักษณ์องค์กร ความไว้วางใจ ธนาคารอาคารสงเคราะห์

Abstract

The purposes of this study were 1) to study the demography status: gender age, income, marital status , education , occupation , customer period and banking service affecting

on the customers trusted of Government Housing Bank in Chachoengsao branch 2) to study the relationship among with the Corporate Image affecting on the customers trusted of Government Housing Bank in Chachoengsao Branch, Chachoengsao Province. The sample used for this research was the people who used credit and finance service of GHB in Chachoengsao branch 400 people by accidental sampling. The tool for collected data was questionnaire which Likert Rating Scale 5 levels. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, independent t-test, one-way analysis of variance and Pearson Product Moment Correlation coefficient. The result of this research found that (1) The customers which difference of gender, marital status, and occupation had no difference of trusted services of GHB. The others which differences of age, education, income, customer period and banking service had difference of trusted in banking service at statistically significant at the .05 level. (2) Corporate Image of GHB had relation with customer trusted of GHB in Chachoengsao branch at statistically significant at the .05 level.

Keyword: Corporate Image, customers, trusted

บทนำ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) (Government Housing Bank) เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจอยู่ภายใต้กำกับของกระทรวงการคลังดำเนินงานตั้งแต่พุทธศักราช 2496 ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาธนาคารได้ปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงานและบริการในทุกด้านอย่างเป็นพลวัตร ให้เข้ากับสถานการณ์รูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มทุกอาชีพและทุกช่วงวัย (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2561) ปี 2563 เป็นช่วงวิกฤตการณ์โรคระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลกระทบอย่างมากในทุกภาคส่วน ภาคเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว การจ้างงาน มีผลกระทบต่อการการดำเนินงานของธนาคารในภาวะที่เศรษฐกิจมีการชะลอตัว แต่ความต้องการซื้อที่อยู่อาศัยในโครงการยังคงมีอยู่ ดังนั้นในปี 2563 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) จึงมุ่งเน้นการขยายบทบาท “ธอส.ธนาคารบ้านของคนไทย” เพื่อสนับสนุนให้คนไทย สามารถซื้อที่อยู่อาศัยอย่างเต็มที่ โดย ธอส ได้ดูแลคนไทยด้วยการปล่อยสินเชื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุดในประเทศ (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2564) นับว่าในภาพรวมการดำเนินงานของธอส ในด้านการปล่อยสินเชื่อที่อยู่อาศัยมีการขยายตัวเพิ่มขึ้น ท่ามกลางปัญหา การชะลอตัวทางเศรษฐกิจต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมาและการระบาดของเชื้อโคโรนา 2019 (COVID 19) ภายใต้ “มาตรการช่วยเหลือลูกค้าผู้ได้รับผลกระทบ ในโครงการ ธอส. ช่วยคนไทย สร้างชาติ (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2563, น.13)

ปัจจุบันการดำเนินงานของแต่ละธนาคารเริ่มมีการแข่งขันที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ ทุกธนาคารมีการปรับตัวเพื่อการแข่งขันอย่างต่อเนื่องโดยเน้นการให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้าทำให้ลูกค้ามีทางเลือกในการใช้บริการมากขึ้นเช่นการปรับปรุงกระบวนการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิด

ความพึงพอใจสูงสุดการพัฒนาผลิตภัณฑ์ครบวงจรการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ให้มีความทันสมัยการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการทำงานการเน้นความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในระยะยาวเป็นต้นดังนั้นสถาบันการเงินหรือธนาคาร จึงเป็นกิจการที่จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยภาพลักษณ์องค์กรมากที่สุดเพราะความสำเร็จของสถาบันการเงินขึ้นอยู่กับความศรัทธาและความเชื่อมั่นของประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันสถาบันการเงินมีการแข่งขันกันอย่างสูงภาพลักษณ์องค์กรและศรัทธามาจากมหาชนย่อมเป็นสินทรัพย์ที่มีความสำคัญต่อกิจการอย่างมาก (ปภาวี บุญกลาง, 2560, น. 2) และที่สำคัญภาพลักษณ์องค์กรเป็นเครื่องมือในการวางกลยุทธ์อย่างหนึ่งที่มีค่ามากสำหรับหน่วยงานด้านการเงินเนื่องจากจะช่วยให้บริษัทบรรลุจุดมุ่งหมายในระยะยาวในแง่มุมการแข่งขันทางด้านการตลาดซึ่งภาพลักษณ์องค์กรเป็นสิ่งที่เลียนแบบได้ยากมากที่สุดสิ่งหนึ่งเพราะเป็นผลที่เกิดจากการพัฒนาภาพลักษณ์ในช่วงระยะเวลาหนึ่งด้วยเหตุนี้องค์กรใหม่ๆ จึงต้องประสบกับความยากลำบากในการเจาะตลาด นอกจากนี้ยังมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเฝ้าระวังไม่ให้ภาพลักษณ์องค์กรถูกบิดเบือน จากปัจจัยภายนอกที่องค์กรไม่สามารถควบคุมได้ จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ในเชิงลบได้ ซึ่งเป็นเรื่องยากในการปรับภาพลักษณ์ให้กลับมาดีได้ดังเดิมหรือไปเป็นทางที่องค์กรต้องการ (ปัณณวชญ์ พงศ์พิชชานนท์ 2555, น. 18)

การสร้างภาพลักษณ์นั้นเป็นพื้นฐานขององค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ทุกแห่งที่จะต้องให้ความสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งธนาคารที่เป็นสถาบันการเงินที่ตั้งมั่นอยู่ได้โดยอาศัยความไว้เนื้อเชื่อใจและศรัทธาจากมหาชน การสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารให้ดีที่สุด ในจิตสำนักของลูกค้าผู้มาใช้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่งถ้าธนาคารสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีที่สุด ไว้ในใจลูกค้าและประชาชนก็เท่ากับได้วางรากฐานขององค์กรไว้อย่างแน่นหนา แม้เมื่อเกิดปัญหาหรือวิกฤตการณ์ใด ๆ ย่อมไม่สั่นคลอนจนเกินไปและสามารถแก้ไขให้ลุล่วงได้อย่างรวดเร็ว (พรทิพย์ พิมลสินธุ์, 2550, น. 19) ดังนั้นการเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการจะทำให้เกิดความพอใจเป็นการสร้างคุณภาพที่ดีของการให้บริการ(ทิพวรรณ พุ่มมณี และคณะ, 2554, น. 41) ซึ่งจะช่วยสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าจากการใช้บริการอันเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกเป็นการรักษาลูกค้าเดิมให้คงอยู่และยังเป็นยังเพิ่มลูกค้ารายใหม่จากการบอกต่อของลูกค้ากับญาติมิตรดังที่ (Homburg, Koschate and Hoyer, 2005, p. 87) เสนอว่าการที่ลูกค้ามีความไว้วางใจในสินค้าหรือบริการของบริษัทใดก็จะใช้สินค้าหรือบริการนั้นเสมอและจะส่งผลให้ลูกค้าสนใจใช้สินค้าตัวใหม่หรือบริการใหม่ที่บริษัทดังกล่าวแนะนำรวมทั้งจะช่วยประชาสัมพันธ์สินค้าหรือบริการด้วยการบอกต่ออีกด้วย

ในปี 2564 จากการศึกษาข้อมูลการประเมินผลปฏิบัติงาน (IPA) ของเขตและสาขาของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในภาคตะวันออก เขตฉะเชิงเทราพบว่าผลการปฏิบัติงานของสาขาทั้งห้าสาขาประกอบด้วยสาขาฉะเชิงเทราสาขาพนมสารคาม สาขาปราจีนบุรี สาขานิคมอุตสาหกรรม 304 และสาขาสระแก้วพบว่าสรุปผลการปฏิบัติงานงานตามเกณฑ์ (IPA) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาฉะเชิงเทรา มีน้ำหนักการประเมินต่ำกว่าสาขาอื่น

ตารางที่ 1 การประเมินผลการปฏิบัติงาน (IPA) เขต/สาขาประจำปี 2564

สาขา/เขต	คะแนน IPA	สรุปผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ IPA (ถ่วงตามน้ำหนัก)
สาขาปราจีนบุรี	5	2.53
สาขาฉะเชิงเทรา	5	1.59
สาขาสระแก้ว	5	2.22
สาขานิคมอุตสาหกรรม 304	5	2.64
สาขาพนมสารคาม	5	2.15
เขตฉะเชิงเทรา	5	2.20

ที่มา: ธนาคารอาคารสงเคราะห์เขตฉะเชิงเทรา, เข้าถึงข้อมูลวันที่ 2 มกราคม - 30กันยายน 2564

วางแผนในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพจากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญของภาพลักษณ์องค์กรโดยเฉพาะการพัฒนาภาพลักษณ์องค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อสภาพการแข่งขันทางธุรกิจการเงินภาพลักษณ์ของธนาคารที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของธนาคารต่อไปผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาฉะเชิงเทราการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการนำผลการวิจัยที่ได้นำเสนอต่อผู้บริหารของธนาคารเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันซึ่งมีความสำคัญต่อฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องของธนาคารนำไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาสถานภาพประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า และผู้ใช้บริการของธนาคาร ที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาฉะเชิงเทรา และ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์องค์กรกับความไว้วางใจของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาฉะเชิงเทรา

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

การศึกษาข้อมูลและความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์ของแต่ละบุคคล เป็นข้อมูลเบื้องต้นที่สำคัญของการศึกษาวิจัย เนื่องจากลักษณะทางประชากรศาสตร์ หรือความเป็นมาของบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลถึงความต้องการ และพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกัน ดังที่ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2558, น. 41-42) ได้จัดกลุ่มการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย 1) อายุ 2) เพศ 3) สถานภาพการสมรส 4) รายได้ การศึกษา และอาชีพ ส่วนปรมะ สตะเวทิน (2559) ได้กล่าวถึงลักษณะของแต่ละบุคคลที่มีความ

แตกต่างกันออกไปสามารถนำมาใช้กำหนดกลยุทธ์ และนโยบายทางธุรกิจให้สอดคล้องกับลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ แตกต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกันด้วย โดยวิเคราะห์จาก เพศ อายุ การศึกษา และสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดที่ได้ศึกษามากำหนดเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร และใช้บริการธนาคาร ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้เพื่อแยกกลุ่มเป้าหมายและใช้เป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างในแต่ละกลุ่ม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์

ภาพลักษณ์พื้นฐานขององค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ทุกแห่งที่จะต้องให้ความสำคัญโดยเฉพาะธนาคารซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่ตั้งมั่นอยู่ได้โดยอาศัยความศรัทธาการยอมรับจึงมีผู้สนใจนำแนวคิดภาพลักษณ์องค์กรมาช่วยในการบริหารงาน เพื่อพัฒนาองค์กรให้เกิดความน่าเชื่อถือและเป็นที่ไว้วางใจการศึกษาเรื่องภาพลักษณ์องค์กรนี้ผู้ศึกษาวิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเรื่องภาพลักษณ์องค์กร ประกอบด้วย (1) ความหมายของภาพลักษณ์ ตามแนวคิดของแฟรงค์ เจฟกินส์ (Frank Jefkins, 1993, pp. 21-22), ฟิลลิป คอลเลอร์ (Philip Kotler, 2001, p. 64), เขมกร เข็มน้อย (2554, หน้า 12), ปรัชญาคม ล้วนรัตน์ (2554, น. 14) และนันทมน ไชยโคตร (2557, น. 11) ซึ่งสรุปได้ว่าภาพลักษณ์คือ ความรู้สึกนึกคิดที่อยู่ในจิตใจของแต่ละบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจหมายถึงบุคคล องค์กรหรือสถาบัน โดยภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากประสบการณ์การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของแต่ละบุคคล ซึ่งการตีความหมายที่แตกต่างกันไปและการให้คุณค่าต่อสิ่งนั้น ๆ จนเกิดเป็นภาพลักษณ์โดยภาพลักษณ์จะเป็นภาพลักษณ์ทางบวกหรือลบก็ได้และภาพลักษณ์สามารถเปลี่ยนแปลงได้อยู่เสมอ (2) ลักษณะของภาพลักษณ์องค์กร ตามแนวคิดของ Leblanc and Nguyen (1996, p. 45), Jefkins (1997, p. 14-19) Kotler (2000, p. 296), ปภาวี บุญกลาง (2560, น. 10), ศศิธร ชินราช (2551, น. 27-28), ประทุม ฤกษ์กลาง (2553, น. 149 - 150), มยุรา เสนนอก (2556, น. 12-13), ปารีณา อภิชนาธง (2556, น. 13), สมพงษ์ สงวนศักดิ์ (2557, น. 13), สุรศักดิ์ ประสาร (2558, หน้า 9-10) ซึ่งสรุปได้ว่า ภาพลักษณ์องค์กรเป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอขึ้นอยู่กับประสบการณ์และสถาพการณ์ ต่าง ๆ ทั้งปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร โดยภาพลักษณ์ที่เกิดจากความประทับใจจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์องค์กรเชิงบวก แต่หากภาพลักษณ์ที่เกิดจากความรู้สึกที่ไม่ชอบ ไม่ศรัทธาหรือเลื่อมใส จะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์เชิงลบ (3) ความสำคัญของภาพลักษณ์องค์กร ตามแนวคิดของ Bernays (1961, p. 128), Morley (1998, p. 8), Kotler (2000, p. 296), Leblanc and Nguyen (2001, p. 2), เชษฐวุฒิ กฤตลักษณ์ (2550, น. 1), อัจฉรา เหมาะธุลิน (2550, น. 18), อุษา งามมีศรี (2552, น. 13), เขมกร เข็มน้อย (2554, น. 12), อภิชัจ พุกสวัสดิ์ (2556, น. 37), ธิติมา ทองสม (2556, น. 24-25), ปภาวี บุญกลาง (2560, น. 17) สรุปได้ว่าภาพลักษณ์องค์กรเป็นเครื่องมือในการสร้างคุณค่าให้กับสินค้าเพื่อเพิ่มราคาให้กับสินค้า ตั้งราคาได้สูงโดยผู้ที่บริโภคไม่รู้สึกว่าแพงแต่กลับมองว่าเป็นสินค้าที่คุ้มค่าที่ไม่ใช่ทางด้านกายภาพแต่เป็นความคุ้มค่าทางด้านความรู้สึก ภาพลักษณ์องค์กรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กรภาพลักษณ์องค์กรที่ดีจึงมีส่วนช่วยให้กิจกรรมหรือกิจการให้ประสบความสำเร็จ อันจะส่งเสริมให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายเชื่อถือสินค้าหรือบริการมากขึ้นจนเกิดความ

ประทับใจในองค์กรและสนใจมาใช้บริการอีก (4) องค์ประกอบของภาพลักษณ์องค์กร ตามแนวคิด Boulding (1975, p. 91), Kennenth E.Boulding (1975, p. 91), Harrison (1995, p.71), Leblanc and Nguyen (1996, p. 91), พัชราภรณ์ เกษประกร (2550, น. 12-15), เสรี วงษ์มณฑา (2554, น. 58-60), สัมฤทธ์ จำนงค์ (2559) สรุปได้ว่าองค์ประกอบของภาพลักษณ์อนั้นไม่ใช่ข้อเท็จจริงเพียงอย่างเดียวแต่เป็นเรื่องของการรับรู้ที่มนุษย์เอาความรู้สึกส่วนตัวเข้าไปปะปนอยู่ในข้อเท็จจริงด้วย (5) ภาพลักษณ์องค์กรและ การให้บริการทางการเงินตามแนวคิดของ (Nguyen & Leblanc, 2001), (Nguyen & Leblanc, 1996, p. 45), (Chernatony, 1999) สรุปได้ว่าภาพลักษณ์องค์กรเป็นเครื่องมือในการวางกลยุทธ์อย่างหนึ่งที่มีค่ามากสำหรับหน่วยงานด้านการเงิน เนื่องจากจะช่วยให้บริษัทบรรลุจุดมุ่งหมายในระยะยาวแล้วยังช่วยในแง่การแข่งขันทางการตลาดอีกด้วย (5) ภาพลักษณ์ด้านคุณภาพงานบริการ ตามแนวคิดของปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544, น. 58-65) สรุปได้ว่าคุณภาพงานบริการลูกค้า ได้แก่ ช่วงเวลา โอกาส หรือเหตุการณ์ที่ลูกค้าได้มาสัมผัสกับองค์ประกอบส่วนใดส่วนหนึ่งขององค์การทั้งอย่างใกล้ชิดหรือระยะห่าง แล้วเกิดความคิดเห็นในความประทับใจในการบริการนั้น ๆ แยกได้เป็น 2 ประเภท คือ 1. ความประทับใจในเชิงบวก (Positive Moment of Truth) เป็นความประทับใจในบริการและอยากกลับมาใช้บริการอีกและ 2. ความประทับใจในเชิงลบ (Negative Moment of Truth) เป็นความไม่ประทับใจในบริการและไม่อยากกลับมาใช้บริการอีก (7) ภาพลักษณ์ด้านสัญลักษณ์ตราสินค้า ตามแนวคิดของคอทเลอร์ (Kotler, 2000, p. 204) และได้ (วิทวัส รุ่งเรืองผล, 2545, น. 23) สรุปได้ว่า ตราสินค้า /ผลิตภัณฑ์หรือ Brand ไม่ใช่เป็นเพียงแค่ชื่อ แต่สามารถสื่อถึงบุคลิกภาพของสินค้าบริการ และมูลค่าหรือประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับเป็นมาตรฐานแห่งคุณภาพขององค์กร เพื่อให้องค์กรนั้น ๆ มีภาพลักษณ์ที่ชัดเจนโดดเด่น และเป็นไปตามความต้องการ จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาพลักษณ์ สรุปได้ว่า ภาพลักษณ์องค์กร คือ เครื่องมือในการวางกลยุทธ์อย่างหนึ่งที่มีค่ามากสำหรับหน่วยงานด้านการเงิน นอกจากจะช่วยให้องค์กรบรรลุจุดมุ่งหมายในระยะยาวแล้ว ยังช่วยในการแข่งขันการตลาดอีกด้วย เพราะภาพลักษณ์องค์กรเป็นสิ่งที่เลียนแบบได้ยาก และภาพลักษณ์องค์กรยังมีอิทธิพลต่อการสร้างความไว้วางใจของลูกค้า

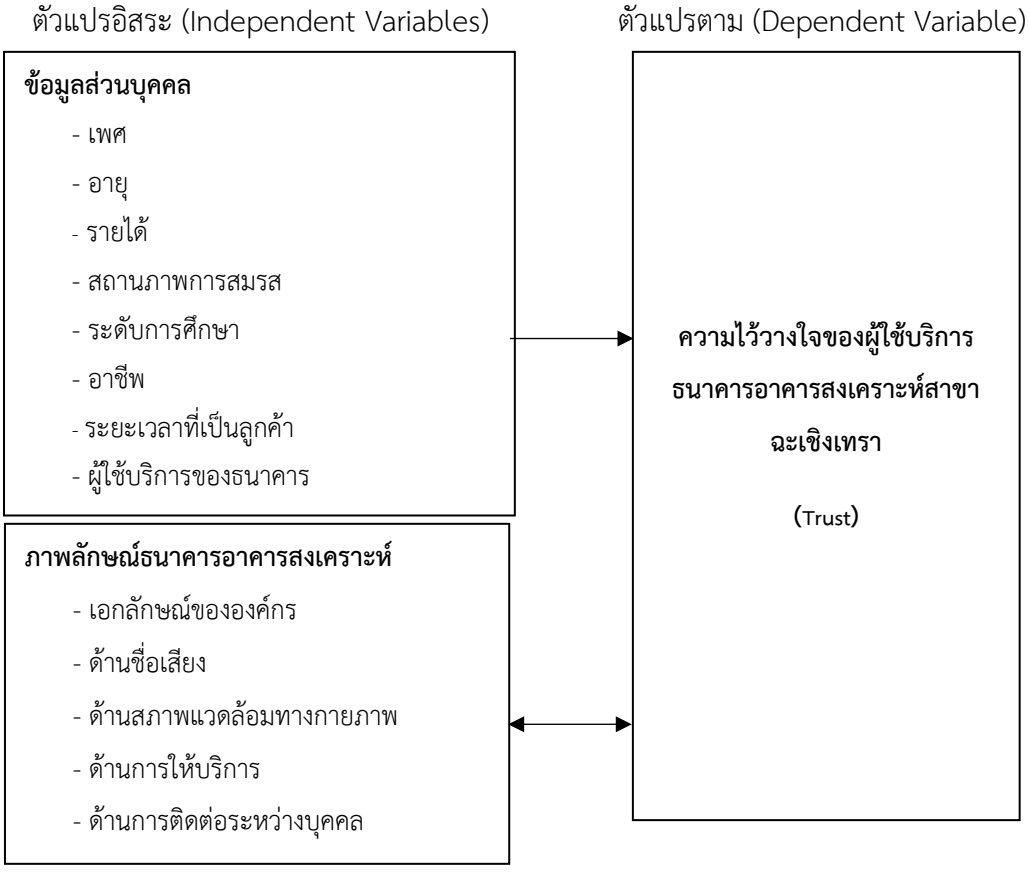
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ

ความไว้วางใจเป็นความรู้สึกมั่นใจและไว้วางใจในการใช้บริการ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจ ซึ่งประกอบด้วย (1) ความหมายของความไว้วางใจ ตามแนวคิดของ Fairholm (1994), Mayer, Davis and Schoorman (1995), Mishra (1996), Reynolds (1997), Shaw (1997), Crotts & Turner (1999), Mayer, et al (1995), Gia Shie & Pham (2016), Roumani, Nwankpa & Roumani (2017) สรุปได้ว่า ความไว้วางใจหมายถึงความรู้สึกที่สะท้อนถึงความเต็มใจที่จะใช้บริการใหม่ๆ มีแนวโน้มที่ตั้งใจจะไว้วางใจในความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการมีความรู้สึกสบายใจมีความปลอดภัยอีกทั้งปราศจากความเสี่ยงจากการใช้บริการ (2) แนวความคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ ตามแนวคิดของ Morgan & Hunt (1994, p. 23), วรารัตน์ สันติวงษ์ (2549, น. 18), Reynolds (1997), Shaw (1997), Robbins (2000), เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2552, น. 14), Ndubisi (2007), Kim, et al (2009) และ Mutairi, Yahyaoui & Raafat (2016) (3) การสร้างความไว้วางใจ วิภารรรณ มโนปราโมทย์ (2556) สรุปว่า

การสร้างความไว้วางใจตามแนวคิดของ Millar การสร้างความไว้วางใจคือการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและปัจจัยแห่งความสำเร็จของนักการตลาดหรือผู้ขายการสร้างความไว้วางใจ หรือ Trust ประกอบไปด้วยตัวอักษร 5 ตัวนั่น คือ T R U S T ซึ่งหมายถึงปัจจัย 5 อย่างที่จะช่วยในการสร้าง ความสัมพันธ์ที่แนบแน่นและยั่งยืนกับลูกค้า ได้แก่ T = Truth ความจริง : เรื่องที่ลูกค้าไม่สามารถยอมรับได้ คือการโกหก และการโกหกยังเป็นสิ่งที่จะไปทำลายความไว้วางใจของลูกค้าได้มากที่สุด ความซื่อสัตย์เป็นสิ่งที่ถูกค้าต้องการซึ่งความซื่อสัตย์จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีและเนิ่นนาน R = Reliability ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจจะเกิดขึ้นเมื่อเราสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทุก ๆ ครั้งที่ผู้ให้บริการติดตามผลหลังการขาย สิ่งที่เกิดขึ้นคือ ความไว้วางใจ U = Understanding ความเข้าใจ: เมื่อผู้ให้บริการสามารถทำความเข้าจำถึงความต้องการของลูกค้าได้และใช้คำถามที่แสดงให้ลูกค้าเห็นถึงความสนใจ นั้นหมายถึงเราได้ทำให้เกิดความไว้วางใจขึ้นในทางธุรกิจ S = Service การบริการ: การบริการลูกค้าที่เป็นรายบุคคล เป็นวิธีการสร้างความไว้วางใจที่ดีที่สุด และ T = Take your time การให้เวลา: ทุกปัจจัยที่กล่าวในข้างต้น ไม่สามารถใช้เวลาเพียงนิด เดียวในการสร้างขึ้น ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องหมั่นติดตามผล หมั่นเข้าหาลูกค้าโดยการไปพบช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และส่งสินค้าตรงเวลา กล่าวคำขอบคุณต่อลูกค้าอย่างเสมอ ๆ

T R U S T ทั้ง 5 ตัวอักษรนี้เป็นเครื่องมือที่สำคัญต่อผู้ทำงานด้านบริการลูกค้าที่จำเป็นจะต้องจดจำให้ได้ขึ้นใจและยึดเป็นหลักธรรมประจำใจ ประจำกาย เพื่อนำไปปฏิบัติเพื่อที่จะสามารถ ก้าวไปให้ถึงเป้าหมายได้ ซึ่งก็คือการพิชิตใจของลูกค้าอย่างยาวนานและยั่งยืน

กรอบแนวคิด



ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่องภาพลักษณ์ที่องค์กรที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการธนาคารสงเคราะห์สาขาฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือผู้มาใช้บริการด้านสินเชื่อและการเงินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวน 400 คน ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed-end questionnaire) ชนิดคำถามที่ต้องการคำตอบเดียวจากหลายตัวเลือก (Multi - choices) เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และการใช้บริการด้านสินเชื่อหรือการเงินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาฉะเชิงเทรา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าของธนาคาร และการใช้บริการด้านสินเชื่อหรือการเงิน ข้อคำถามเป็นการตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 8 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กรของธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาฉะเชิงเทรา เป็นการวัดระดับทัศนคติของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร 2) ด้านชื่อเสียง 3) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ 4) ด้านการให้บริการ และ5 ด้านการติดต่อระหว่างบุคคล เป็นแบบสอมถามแบบ Likert scale เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ และตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความไว้วางใจของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาฉะเชิงเทรา ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) T ด้านความจริง (Truth) 2) R ความน่าเชื่อถือ (Reliability) 3) U ด้านความเข้าใจ (Understanding) 4) S ด้านการให้บริการ (Service) และ 5) T ด้านการให้เวลา (Take your time) เป็นแบบสอมถามแบบ Likert scale เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ การวิเคราะห์ข้อมูล 1) วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) 2) วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กร และความไว้วางใจในการใช้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 3) สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน ใช้ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านเพศและการใช้บริการของธนาคาร และสถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านอายุ รายได้ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่เป็นลูกค้ากับธนาคาร 3) สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน ใช้ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2 ภาพลักษณ์ธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาฉะเชิงเทรา มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาฉะเชิงเทรา

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ แตกต่างกัน มีความไว้วางใจในการใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาฉะเชิงเทรา ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร และผู้ใช้บริการของธนาคาร แตกต่างกัน มีความไว้วางใจในการใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาฉะเชิงเทรา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (2) ภาพลักษณ์ธนาคารอาคารสงเคราะห์มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจของผู้ใช้บริการธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาฉะเชิงเทรา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาฉะเชิงเทรา ได้ดังนี้ 1) ด้านเอกลักษณ์ขององค์กร ธนาคารควรมีป้าย และเอกลักษณ์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์มีความโดดเด่นและสังเกตได้ง่าย เช่น แผ่นป้ายบอกทางมาธนาคาร 2) ด้านชื่อเสียงองค์กร ธนาคารควรมีการประชาสัมพันธ์ด้านชื่อเสียงและความไว้วางใจขององค์กร ผ่านสื่อต่าง ๆ ของท้องถิ่น และในระบบออนไลน์ 3) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ธนาคารควรจัดสถานที่ที่อำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น ที่นั่งที่เพียงพอ 4) ด้านการบริการ ธนาคารควรปรับระบบการให้บริการโดยลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด 5) ด้านการติดต่อระหว่างบุคคล ธนาคารควรมีการอบรมพัฒนาด้านการบริการของพนักงานผู้ให้บริการ และควรให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ ธนาคารอาคารสงเคราะห์สาขาฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา และควรมีการวิจัยในลักษณะผลมผสานทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). *สถิติสำหรับงานวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 3). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

กีรติ บันตาลสิน, ฐิติลักษณ์ สมบุญ, สุรัสตา มีด้วง และพิทักษ์ ศิริวงศ์. (2559). การรับรู้ภาพลักษณ์และความต้องการด้านกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตพระนคร. *E-Journaly Silpakom University ฉบับภาษาไทยสาขามนุษศาสตร์สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 9*(1), 55.

เขมกร เข็มน้อย. (2554). *ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินในสังกัดเขตสมุทรสาคร.* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

จักรกฤษ เดชพร. (2563). *การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กรด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในมุมมองของผู้บริโภค กรณีศึกษา บริษัทอำพลฟูดส์โพรเซลซิ่ง จำกัด.* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

จิตโสภณ วอนิล. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจที่มีต่อความภักดีของลูกค้าธนาคารไทยพาณิชย์.* (การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

จุไรลักษณ์ จันทสีหราช. (2553). *อิทธิพลของภาพลักษณ์บริษัทที่มีต่อความไว้วางใจและความภักดีของลูกค้าบริษัท ฮอนด้า ออโตโมบิล (ประเทศไทย) จำกัด.* (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จินตนา ดิสสานนท์. (2559). *ปัจจัยด้านภาพลักษณ์และคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ปกครองของเด็กที่ใช้บริการศูนย์ว่ายน้ำทารกและเด็กเล็ก BUB inda Pool.* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

ฉัตรชัย ศิริไล. (2563). *รายงานประจำปี 2563 ธนาคารอาคารสงเคราะห์.* ธนาคารสงเคราะห์, กรุงเทพฯ :

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2552). *ความไว้วางใจในองค์กรของประเทศไทยศึกษาเปรียบเทียบองค์กรภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน.* (ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ญรัญรัตน์ มณฑีรรัตน์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. 2558. การรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อการใช้บริการผ่านคุณภาพการให้บริการของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยาในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม. *E-Joumal, Silpakom University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ, 8*(2), 877-892.

ญาณัจฉรา เตชะ. (2561). *การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารพาณิชย์ในอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี.* บัณฑิตศึกษาสาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

ณัฐชานันท์ นพคุณนิรันดร์, ธนายุ ภู่วิทยาธร และสุนีย์ ล่องประเสริฐ. (2560). *ภาพลักษณ์ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยในสังกัดสำนักงานภาคใต้ตอนบนตามการรับผู้ของผู้ใช้บริการ*. (วิทยานิพนธ์). บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.

ทิพวรรณ ฟุ่มมณี, สุวรรณี เดชวรชัย, ภีรภัทร ภักคีรี และเกิดศิริ ทองศิริ. (2554). *อุตสาหกรรมการบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2561). *ความเป็นมาธนาคารอาคารสงเคราะห์.* สืบค้นจาก http://www. ghbank.co.th/th/content.php?id=48

_____. (2563). *รายงานประจำปี 2563.* สืบค้นจาก https://www.ghbank.co.th

_____. (2564). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน (IPA) เขต/สาขาฉะเชิงเทรา มกราคม-กันยายน 2564.* , ฉะเชิงเทรา: ธนาคารอาคารสงเคราะห์

_____. (2564). *ข้อมูลระบบการให้บริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาฉะเชิงเทรา มกราคม-มิถุนายน 2564.* ฉะเชิงเทรา: ธนาคารอาคารสงเคราะห์

_____. (2564). *รวมสินเชื่อกู้บ้าน ธอส.* สืบค้นจาก https://www.twccredit.com

ชัชพงษ์ รักเสมอ. (2553). *ภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย (มหาชน) กับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตเทศบาลนครเชียงราย จังหวัดเชียงราย.* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

ธานินท์ ศิลป์จาร. (2549). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ราเมศร์พรหมชาติ

ธิติ เกตุทัต, นฤมล กิมภากรณ์ และกิตตินุช ชุลิกาวิทย์. (2563). อิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กรและภาพลักษณ์ตราผลิตภัณฑ์ต่อสุขภาพความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคกับตราผลิตภัณฑ์ในกลุ่มธุรกิจธนาคาร. *วารสารการสื่อสารมวลชน คณะการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 8*(1).

ธิติมา สองสม. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินกิงกรรมด้านความรับชอบต่อสังคมของโรงงานยาสูบ ภาพลักษณ์ของโรงงานยาสูบ และทัศนคติการบริโภคยาสูบ.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ธีรพงษ์ เที่ยงสมพงษ์. (2551). *โมเดลเชิงสาเหตุของความจงรักภักดีต่อการใช้การบริการ บริการน้ำมันของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

นันทมน ไชยโคตร. (2557). *ภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการใช้บริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินในเขตบางแค.* (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยศิลปากร.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น.* สืบค้นจาก http://cms./dru.ac.th>bitstream

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเพื่อแก้ปัญหาและพัฒนาผู้เรียน* (พิมพ์ครั้งที่ 3). สุวีริยาสาส์น, กรุงเทพฯ.

ปถาวี บุญกลาง. (2560). *ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีของลูกล้านาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรกรณีศึกษา สายาในเขตอำเภอด่านยุนทด จังหวัดนครราชสีมา.* (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). บริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, นครราชสีมา

ปรมะ สตะเวทิน. (2533). *การสื่อสารมวลชน : กระบวนการและทฤษฎี.* จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

ประทุม ฤกษ์กลาง. (2553). *ยุทธศาสตร์การวางแผนการประชาสัมพันธ์.* มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.

ปรัชญาคม ล้วนรัตน์. (2554). *ภาพลักษณ์ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อความไว้วางใจและพฤติกรรมของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.* (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการตลาด, มหาวิทยลัยศรีนครินทรวิโรต.

ปริทรรศน์ พันธุบรรยงค์. (2540). *การดำเนินกิจกรรมกลุ่มย่อย TPM อย่างง่าย ๆ.* สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), กรุงเทพฯ.

ปัณณวิชญ์ พงศ์พิชชานนท์. (2555). *ภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการของธนาคารธนชาตในกรุงเทพมหานคร.* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ปารมี รอดกลิ่น. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจซึ่งทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อสินค้าประเภทอัญมณีและเครื่องประดับผ่านช่องทางการถ่ายทอดสดเฟซบุ๊กไลฟ์ (Facebook Live) ของผู้บริโภคในประเทศไทย.* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ปารีณา อภิชนาธง. (2556). *อัตลักษณ์และภาพลักษณ์มหาวิทมหายาลัยแม่โจ้ในสายตาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร : กรณีศึกษา บุคลากร ผู้นำทางความคิดและนักศึกษา.* สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.

ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2544). คุณภาพการบริการ. *วารสารวิทยาการจัดการ, 1*(1), 58-65.

พรทิพย์ พิมลสินธุ์. (2550). *ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง : การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์* (พิมพ์ครั้งที่ 4). ห้างหุ้นส่วนจำกัดยงพลเทรดดิ้ง, กรุงเทพฯ.

พรปวีณ์ ภู่ห้อย. (2559). *ข่าวประชาสัมพันธ์ บทความวิจัย แผน ข เรื่อง การรับรู้ภาพลักษณ์ธนาคารออกสินของประชาชนแต่ละช่วงอายุในจังหวัดเชียงราย ประจำภาคศึกษาที่ 2/2559.* 9 กันยายน 2559.

พัชราภรณ์ เกษะประกร. (2550). *การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์.* สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

ภัทรดนัย พิริยะธนภัทร. 2558. *การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยด้านเว็บไซค์พระเครื่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าหรือประมูลพระเครื่องออนไลน์ (E-COMMERCE).* (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

มยุรา เสนนอก. (2556). *ภาพลักษณ์บริษัทและกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มน้ำอัดลมตราสินค้าใหม่ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มน้ำอัดลมตรเอสของบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน).* (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

รวีพรรณ อตุลวัฒนศิริ และนวลฉวี แสงมหาชัย. (2527 กรกฎาคม - ธันวาคม). ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อบริการสินเชื่อ ภาพลักษณ์องค์กร และส่วนประสมการตลาดกับคุณภาพการให้บริการสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขามหาสารคาม. *วารสารจันทรเกษมสาร, 20*(39), 129.

รัชนี วงศ์สุมิตร. (2547). *หลักการประชาสัมพันธ์.* มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.* นามมีบุ๊คส์, กรุงเทพฯ.

รุจ เจริญลาภ. (2548). *ความไว้วางใจภายในองค์กรกรณีศึกษาบริษัท ซีเมนส์ จำกัด กลุ่มธุรกิจสื่อสารเคลื่อนที่.* (สารนิพนธ์). บธ.ม. (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ลัดดาวัลย์ สำราญ, โสรยา สุภาผล และฉัตรจักร ฉิมชูใจ. (2561). *ภาพลักษณ์ธนาคารที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาสามชุก จังหวัดสุพรรณบุรี. ว มทรส. มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 3*(2), 164 - 176.

วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). *การบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) : NPM).* กรุงเทพฯ : D R M.

วรารัตน์ สันติวงษ์. (2549). *ปัจจัยที่ผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารต่อการใช้บริการEBanking.* (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วิทวัส รุ่งเรืองผล. (2545). *การประเมินมูลค่าตรายี่ห้อในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์บริหารธุรกิจ.* ม.ป.ท.

วิภาวรวณ มโนปรา โมทย์. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านสังคมออนไลน์ (อินสตาแกรม) ของประชากรในกรุงเทพมหานคร.* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วิรัช ลภิรัตนกุล. (2540). *การประชาสัมพันธ์ ฉบับสมบูรณ์* (พิมพ์ครั้งที่ 8). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

ศศิธร ชินราช. (2551). *ความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กรธนาการกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขากาฬสินธุ์.* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการการตลาด มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *ทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์.* ธีระฟิล์มและ ไซแทกซ์, กรุงเทพฯ.

สมชาย กิจยรรยง. (2543). *การบริหารงานบุคคล.* มัลติอินฟอร์เมชั่นเทคโนโลยี, กรุงเทพฯ.

สมพงษ์ สงวนศักดิ์. (2557). *ผลกระทบของจริยธรรมทางการตลาดที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย.* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการการตลาด มหาวิทยาลัยสารคาม.

สมฤดี ทองรักษ์. (2561). *คุณภาพระบบการรับรู้ประโยชน์การใช้งาน การรับรู้ความปลอดภัยและความไว้วางใจส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร.* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สัมฤทธิ์ จำนงค์. (2559). *ภาพลักษณ์องค์กรและนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการไปรษณีย์ด่วนพิเศษในประเทศโนเขตกรุงเทพมหานคร.* บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุณีสา ตรงจิตร์. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านช่องทางตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Marketplace).* (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุภาณี ปัสสา. (2558). *การรับรู้ภาพลักษณ์ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ของชาวต่างชาติ.* วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรศักดิ์ ประสาร. (2558). *ภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจในการเข้าทำงานโรงแรมของนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยวและการโรงแรมที่ศึกษาในจังหวัดมหาสารคาม*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต) สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สุวิมล สุวรรณี. (2556). *ผลกระทบของการประชาสัมพันธ์การตลาดเชิงกลยุทธ์ ที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เสริมชัย ระกำพลและคณะ. (2543). *ภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยในทัศนคติของชาวกรุงเทพมหานคร.* คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

เสรี วงษ์มณฑา. (2540). *การประชาสัมพันธ์เชิงปฏิบัติ.* A.N. การพิมพ์, กรุงเทพฯ.

_____. (2542). *กระบวนการการตัดสินซื้อของผู้บริโภค.* วิสิทธิ์พัฒนา, กรุงเทพฯ.

_____. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค.* ธีระฟิล์มและ ไซแทกซ์, กรุงเทพฯ.

_____. (2554). *กลยุทธ์การตลาด วางแผนการตลาด.* ดวงกมลสมัย, กรุงเทพฯ.

โสรยา สุภาผล, ลัดตาวัลย์ สำราญ และพีรณาณ ด้วงช้าง. (2563). ปัจจัยภาพลักษณ์องค์กรและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่สงผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้ บริการของผู้ใช้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี. *Buapha Jounal of Business Management Burapha University, 9*(1), 32.

อนพัช ทวีเมือง. (2554). *อิทธิพลของภาพลักษณ์และความพึงพอใจในการให้บริการต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน.* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.

อนุวัฒน์ ศุภชติกุล. (2542). *ก้าวแรกของ TOM/CQ ในโรงพยาบาล.* สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, นนทบุรี.

อภิชัจ พุกสวัสดิ์. (2556). *การประชาสัมพันธ์เพื่อการสร้างภาพลักษณ์.* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อภินันท์ จันตะนี และคณะ. (2545). *การวิจัยทางธุรกิจ.* กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์,

อารีวัลย์ เดชาดิลก. (2557). *ภาพลักษณ์องค์กรและความไว้วางใจของลูกค้าที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาบางกรวย.* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Abratt, R.; & Mofokeng, T. 2001. Development and management of corporate image inSouth Africa. *European Journal of Marketing, 35*, 368-386.

Achrol, R. (1991, October). Evolution of the marketing organization: new forms for Turbulent environments. *Journal of Marketing, 55*, 77-93.

Abd-El-Salam, E. M., Shawky, A. Y., and El-Nahas, T. (2013). The impact of corporate image and reputation on service quality. customer satisfaction and customer loyalty: Testing the mediating role. Case analysis in an international service company. *The business and management review, 3*(2), 177-196.

Azizan, N. B., & Jali, M. Z. (2013). The impact of trust and past experience on intention to purchase in e-commerce. *International Journal of Engineering Research and Development, 10*, 28-35.

Anderson and Robin. (1986). *Marketing Communication*. N J : Prentice Hall.

Boulding and E. Kenneth. (1975). *The Image : Knowledge in Life and Society.* The University of Michigan, Michigan.

Boulding. (1975). *The lmage: Knowledge in Life and Society.* University of Michigan Press, Michigan.

Carlos, F. and G. Miguel. (2005). (University of Zaragoza, Zaragoza, Spain) and Eduardo Torres (University of Chile, Santiago, Chile). *The influence of corporate image on consumer trust: A comparative analysis in traditional versus internet banking. Internet Research, 15*(4), 447-470.

Chaudury, A., and M.B. Holbrook. (2001, April). The chain of effects from brand trust and brand affect to brand performance: the role of brand loyalty. *Journal of Marketing, 65*, 81-93.

Chattananon, A.,Lawley.M., Trimetsoontorn, J., Supparerkchaisakul, N.,and Leelayouthayothin, L. (2007). Building corporate image through societal marketing programs. *Society and Business Review, 2*(3), 230-253.

Chen, Y., Wu, J. and Chien, S. (2016). Impact of initial trust, involvement, and mood on trusting belief. *Journal of Service Theory and Practice, 26*(1), 91-108.

Crotts, J., and Turner,G. (1999). *Determinants of intra-firm trust in Buyer-Seller Rolationship in the International Travel Trade*. Retrieved from http://thaiejournal.com/journa/2556volumes2M/15.pdf

Crotts, J. C., and Turner, G. B. 1999. Determinants of intra-firm trust in buyer-seller relationships in the international travel trade. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 11*(2/3), 116-123.

De Chernatony, L. (1999). Brand management through narrowing the gap between identity and brand reputation. *Journal of Marketing Management*, 157-179.

Delgado,E.; and Munuera, J.L. (2001). Brand trust in the context of consumer loyalty. *European Journal of Marketing, 35*(11/12), 1238-1258.

Dowling,G. R. (2004). Corporate reputations: should you compete on yours? *California Management Review*, 46(3), 19-36.

Dowling, G.R. (1986). Managing your corporate images**.** *Industrial Marketing Management, 15*, 109-115.

Davis, J. H., Lee, M. & Ruhe, J. (2008). Trust: an intercultural comparison of consumer perceptions. *International Journal of Commerce and Management, 18*(2), 150-165.

Doorley, J. and Garcia, H.F. (2007). *Reputation Management: The key to successful public relations and corporate communication.* Routledge, New York.

Edward, L. Berneys. (1961). *Your Future in Public Relation*. Richard Rosen Press, New York.

Esteban, A., Olarte, C., Reinares, E. and Saco, M. (1997). Imagen institucional: Elementosy enfoque de medicion. Revista Europea de Direccidny Econonnc de la. *Entpresa, 6*(1), 153-160.

Frank J., (1993). *Planned Press and Public Relation*. International Textbook, London.

Fairholm, G.W., (1994). *Leadership and the culture of trust Westport*. Connecticut Praeger, New York.

Fujun, L., Mitch, G., and Barry, J. B. (2009). How quality, valuc, image and satisfaction create loyalty at a Chinese telecom, *Journal of Business Research*, *62*(10), 980-986.

Gray, E.; and Smeltzer, L. (1985). *Corporate image, an integral part of strategy. Sloan Management Review,* 73-77.

Grayson, K. and Ambler, T. (1999), February. The dark side of long-term relationships in marketing services, *Journal of Marketing Research, 36*, 132-141.

Gia-Shie, L., and Pham, T. (2016). A Study of Factors Affecting the Intention to Use Mobile Payment Services in Vietnam. Economics World, 4(6).

Hall, R. (1993). A framework linking intangible resources and capabilities to Sustainable competitive advantage, *Strategic Management Journal,* 14, 607- 618.

Harrison, S.J. (1995). *The Community-Police Advisory Boards at the Los Angeles Police Department.* Wadsworth, California.

Homburg C., Koschate N., and Hoyer W.D. 2005. Do Satisfied Customers Really Pay More? A Study of the Relationship Between Customer Satisfaction and Willingness to Pay, *Journal of Marketing, 69*(2), 84-96

Jefkins, F. (1993). *Planned Press and Public Relations*. (3nd ed.). Alen Press, Great Britain.

Jefkins, F. (1977). *Planned Press and Public Relation***.** International Textbook, London.

Kim, C., Galliers, R. D., Shin, N., Han, J., and Kim, J. 2012. Factors influencing internet shopping value and customer repurchase intention. *Electronic Commerce Researchand Applications, 11*(4), 374 – 387.

Kotler, P. 2000*. Marketing Management* (10th ed.). Prentice-Hall, New Jersey.

Kim, H., and Richardson, S. L. (2003). Motion picture impacts on destination images, *Annals of Tourism Research, 30*(1), 216-237.

Kotler, P. and Armstrong, G. (1987). *Marketing: An Introduction*. Prentice-Hall.

LeBlanc, G. and Nguyen, N. (1996). Cues used by customers evaluating corporate image in service firms,and empirical study in financial . institutions, *International Journal of Service Industry Management*, *7*(2), 44-56.

Liu, X. and Wei, K. (2003). An empirical study of product differences in consumers' e-commerce adoption behavior. *Electronic Commerce Research and Applications, 2*(3), 229-239.

Mutairi, A., Yahyaoui, H., and Raafat, H. (2016). Lattice-based ranking for service trust behaviors, *Knowledge-Based Systems,* 102, 20-38.

Mayer, R. C., Davis, J. H., and Schoorman, F.D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review, 20*(3), 709-734.

Morley, M. (1998). *A guide to the Dynamics of International Public Relations.* Macmillan Press, Hampshire and London.

Mukherjee, A. and Nath, P. (2003). A model of trust in online relationship banking. *International Journal of Bank Marketing, 21*(1), 5-15.

Morgan, R.M. and Hunt, S.D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing, *Journal of Marketing, 58*(3), 20-38.

Nguyen, N. and LeBlanc, G. (1996). The mediating role of corporate image on customers' retention decisions: an investigation in financial services. *International Journal of Bank Marketing, 16*(2), 52-65.

Nguyen, N. and LeBlanc, G. (2001). Corporate image and corporate reputation in customers retentions decisions in services, *Journal of Retailing and Consumer Services, 8*, 227-236.

Ndubisi, N.O. 2007. Relationship marketing and customer loyalty. *Marketing Intelligence & Planning, 25*(1), 98-106.

Philip, K. (2001). *Marketing Management* (10 ed.). Prentice Hall, New Jersey.

Park, C.W., Jaworski, Bj. and Maclnnis, D.J. (1986). Strategic brand concept-image management, *Journal of Marketing,* 50, 135-145.

Pope, N., Voges, K E., & Brown, M. (2009) Winning ways, *Journal of Advertising, 38*(2), 5-20.

Roy, S. K., Eshghi, A., and Shekhar, V. (2011). Dimensions of trust and trustworthiness in retail banking: Evidence from India, *The Marketing Management Journal, 21*(1), 97-110.

Rempel, J. K., Holmes, J. G. and Zanna, M. (1985). Trust in close relationships. *Journal of Personality and Social Psychology,* 49, 95-112.

Reynolds, L. (1997). *The trust effect : Creating the high trust high performance organization.* Nicholas Brealey, London.

Robbins, S.P. (2000). *Essentials of organizational behavior* (6th ed.). Prentice-Hall, New Jersey.

Shaw, R.B. (1997). *Trust in the Balance:Buiding successful organization on results. Integrity.* Josset -Bass, San Francisco.

Stern, B. (1997). Advertising intimacy: Relationship marketing and the service consumer. *Journal of Advertising, 26*(4), 7-19.

Yamanc, T. (1967). *Statistics an introductory analysis* (2nd ed.). Harper and Row, New York.

Yu, P. L., Balaji, M. S. and Khong, K.W. (2015). Building trust in internet banking : a Trustworthiness perspective. *Management & Data Systems, 115*(2), 235-252.

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัตินักบัญชีกับคุณภาพการจัดทำรายงานทางการเงิน ของสำนักงานบัญชี ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

Relationship between the Qualifications of An Accountant and Quality of Financial Reporting of the Accounting Firm in Nakhon Si Thammarat Province

กรรณิการ์ เภรีวิก[1] เดือนเพ็ญ จินา[2] ธัญวรัตน์ รอดทองสุข[3] เสาวรัตน์ พุทธวรรณ์[4]
อรัญญา จินาชาญ[5] จตุพร อภิโชติภูดินันท์[6] และภูษณะ พลสงคราม[7]
Saowarat putthawan[1] Deanphen Jina[2] Thanwarat Rodthongsuk[3] Kannika Pareewik[4]
Arunya Jinachan[5] Jatuphon Apichodphudinun[6] and Phusana Polsongkram[7]
สาขาการบัญชีและการเงิน หลักสูตรบัญชีบัณฑิต คณะเทคโนโลยีการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช
E-mail: kannika254004@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาคุณสมบัตินักบัญชีของสำนักงานบัญชีในจังหวัดนครศรีธรรมราช และ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัตินักบัญชีกับคุณภาพการจัดทำรายงานทางการเงินของสำนักงานบัญชีในจังหวัดนครศรีธรรมราช กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยและใช้ในการศึกษาแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณาและเชิงอนุมาน โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจาก เจ้าของสำนักงานบัญชี หรือผู้จัดการ และหัวหน้าฝ่ายพนักงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 45 แห่ง ๆ ละ 2 คน รวมจำนวน 90 คน โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติในการวิจัยคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า (1) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัตินักบัญชีในสำนักงานบัญชี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการจัดทำรายงานทางการเงินในสำนักงานบัญชีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) คุณสมบัตินักบัญชีด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ด้านทักษะปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ด้านทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจ ด้านจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการจัดทำรายงานทางการเงินด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ด้านความสามารถเปรียบเทียบกันได้ ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ด้านความทันเวลา ด้านความสามารถเข้าใจได้ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: คุณสมบัตินักบัญชี คุณภาพการจัดทำรายงานทางการเงิน สำนักงานบัญชี

Abstract

The purposes of this study were study (1) the qualification of an accountant of an accounting firm in Nakhon Si Thammarat and the relationship between an accountant's qualification and (2) the quality of financial reporting preparation of an accounting firm in Nakhon Si Thammarat. Conceptual frameworks of this research used in quantitative research. Collecting data by using a questionnaire from accounting office owner, manager and chief accounting officer of the accounting firms in Nakhon Si Thammarat Province amounting to two persons per firm which 45 firms that totaling 90 persons. Data were analyzed by descriptive statistical which are frequency, percentage, mean and standard deviation and inference statistical which the hypothesis test used Pearson's correlation.(1) The results presented the important qualifications of an accountant in an accounting firm was the quality of financial reporting in the accounting firm. (2) The results also presented the qualifications of an accountant relation which intellectual skills, practical academic and job duties skills and interaction and communication skills in organizational and business management and the ethical of professional accountant was related to the quality of financial reporting which compose of decision making, fair representation, comparative abilities, ability to be verifiable timeliness and comprehension with a statistical significance of 0.01.

Keywords: Qualifications of accountants, quality of financial reporting, accounting firms

บทนำ

ปัจจุบันวิชาชีพบัญชีเป็นวิชาชีพที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจและมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจประเภทต่าง ๆ เป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นทั้งภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน โดยนักบัญชีถือเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารธุรกิจ เพื่อให้ธุรกิจสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยเฉพาะในปัจจุบันธุรกิจมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วและเป็นการเติบโตแบบก้าวกระโดด เข้าสู่การค้าเสรีมากยิ่งขึ้น ภาคธุรกิจจะต้องปรับเปลี่ยนสภาพการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับการแข่งขันทางธุรกิจ กิจกรรมทางเศรษฐกิจก็จะมีความซับซ้อนและพัฒนาก้าวหน้าขึ้นตามลำดับ ประกอบกับการบังคับใช้พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ.2547 มีผลทำให้วิชาชีพบัญชีขยายออกไปหลายด้านซึ่ง ได้แก่ การทำบัญชี การสอบบัญชี การบัญชีบริหาร การวางระบบบัญชี การบัญชีภาษีอากร การศึกษาและเทคโนโลยีการบัญชี และการบริการเกี่ยวกับการบัญชีด้านอื่นตาม ที่กำหนดโดยกฎกระทรวง (พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ.2547) ซึ่งทำให้ธุรกิจต่าง ๆ มีความต้องการนักบัญชีที่เป็นหัวใจหลักในการสนับสนุนธุรกิจเป็นอย่างสูง

รวมไปถึงสถาบันการศึกษาซึ่งเปิดสอนในหลักสูตรปริญญาตรี สาขาการบัญชีในประเทศไทยหลายแห่งที่ผลิตบัณฑิตให้มีศักยภาพสอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจต่าง ๆ

ในปัจจุบันงานด้านการบัญชีมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก เช่น เปลี่ยนจากการจัดทำบัญชีด้วยมือเป็นการจัดทำบัญชีด้วยคอมพิวเตอร์โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี การยกเลิก ประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 285 ที่เป็นกฎหมายการบัญชีฉบับเดิม ซึ่งบังคับใช้มาตั้งแต่ปี พ.ศ.2515 การออกพระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2547 ขึ้นแทน พ.ร.บ.การบัญชี พ.ศ.2543 ฉบับนี้ได้มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้มีหน้าที่ในการจัดทำบัญชีและผู้ทำบัญชี กำหนดคุณสมบัติ และเงื่อนไขการเป็นผู้ทำบัญชีและมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ.2547 โดยพระราชบัญญัติฉบับนี้ ได้กำหนดให้สภาวิชาชีพบัญชีขึ้นเป็นศูนย์รวมของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี กำหนดให้วิชาชีพบัญชี 2 ด้าน คือ ด้านการสอบบัญชีและด้านการทำบัญชีต้องอยู่ภายใต้การควบคุม ผู้ที่จะประกอบวิชาชีพบัญชีในด้านการสอบบัญชีและการทำบัญชีได้ จะต้องได้รับใบอนุญาตในการประกอบวิชาชีพและต้องเป็นสมาชิกสภาวิชาชีพ หรือขึ้นทะเบียนไว้กับสภาวิชาชีพบัญชีก่อน โดยมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่กฎหมายกำหนด จึงสามารถประกอบวิชาชีพบัญชี ในด้านดังกล่าวได้ นอกจากผู้ทำบัญชีต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนดโดยกฎหมายแล้ว นักบัญชียังจำเป็นต้องมีคุณสมบัติด้านอื่นด้วย เช่น ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล เป็นต้น

รายงานทางการเงินเป็นการให้ข้อมูลทางการเงินเกี่ยวกับกิจการ จากการนำเสนอรายงานที่มีประโยชน์ต่อผู้ลงทุน ผู้ให้กู้ยืม หรือเจ้าหนี้อื่น เพื่อใช้ในการตัดสินใจและประเมินความสามารถของกิจการ คุณภาพการจัดทำรายงานทางการเงินจะเกิดขึ้นได้นั้น ผู้ทำบัญชีจะต้องมีหลักการบัญชีและ วิธีปฏิบัติทางบัญชีที่มีมากกว่าหนึ่งวิธี ทำให้ผู้บริหารสามารถเลือกใช้ประโยชน์จากรายงานทางการเงินได้ ซึ่งคุณภาพการจัดทำรายงานทางการเงินเป็นข้อบังคับใช้ของสภาวิชาชีพบัญชีที่ผู้ทำบัญชีจะต้องจัดทำรายงานทางการเงินที่มีข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน เชื่อถือได้ สามารถเปรียบเทียบได้ พิสูจน์ยืนยันได้ และทันเวลาต่อสถานการณ์ เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการตัดสินใจของกิจการต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัตินักบัญชีกับคุณภาพการจัดทำรายงานทางการเงินของสำนักงานบัญชีในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลและแนวทางสำหรับนักบัญชีหรือผู้ประกอบวิชาชีพทางด้านบัญชีให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ มหาวิทยาลัยยังสามารถนำข้อมูลมาวางแผนในการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาบัณฑิตสาขาการบัญชีและการเงินให้มีคุณสมบัติตามความต้องการของสถานประกอบการต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สองข้อ คือ (1) เพื่อศึกษาคุณสมบัตินักบัญชีของสำนักงานบัญชีในจังหวัดนครศรีธรรมราช และ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัตินักบัญชีกับคุณภาพการจัดทำรายงานทางการเงินของสำนักงานบัญชีในจังหวัดนครศรีธรรมราช

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัตินักบัญชี

ศศิวิมล มีอำพล (2556) ได้อธิบายไว้ว่า คุณสมบัติของผู้ทำบัญชีว่าผู้ทำบัญชีจะต้องมีความจริงใจต่อวิชาชีพใฝ่หาความรู้และมีความกระตือรือร้นที่จะหาความรู้เพิ่มเติม รู้จักประยุกต์ มีการพัฒนาตนเอง รู้จักวิเคราะห์และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เมื่อการทำงานมีปัญหา และผู้ที่ต้องรับผิดชอบในการทำบัญชีของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีไม่ว่าจะเป็นลูกจ้างของผู้มีหน้าที่จัดทำบัญชีหรือไม่ก็ตาม

องค์ประกอบคุณสมบัติของนักบัญชี แบ่งเป็น 6 องค์ประกอบ ดังนี้

(1) องค์ความรู้ทางด้านวิชาชีพบัญชี เป็นความรู้พื้นฐานที่สำคัญของนักบัญชีทุก ๆ คน ประกอบด้วยความรู้เกี่ยวกับหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป มาตรฐานการบัญชี วิชาชีพบัญชีอื่น ๆ เช่น การวางรูประบบบัญชีและการสอบบัญชี การบัญชีเพื่อการบริหาร ซึ่งความรู้นี้ถือเป็นวิชาชีพที่นักบัญชีต้องใช้ประกอบวิชาชีพด้านความเป็นอิสระ

(2) องค์ความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ นักบัญชีสมัยใหม่ต้องมีความรู้ในด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อที่จะเป็นเครื่องทุ่นแรงในการจัดทำบัญชี และการนำข้อมูลทางบัญชีมาให้ประโยชน์ในรูปของ รายงานต่าง ๆ

(3) องค์ความรู้ทางด้านภาษา นักบัญชีต้องมีความรู้ด้านภาษาไทย จึงสามารถประกอบวิชาชีพในประเทศไทยได้ แต่โลกในยุคโลกาภิวัตน์ การเคลื่อนย้ายทุน แรงงาน และเทคโนโลยีเป็นไปอย่างรวดเร็ว ภาษาต่างประเทศจะช่วยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่นและเป็นสื่อกลางในการถ่ายเทความรู้ ความเข้าใจในศิลปะ วิทยาการต่าง ๆ ให้กว้างขวางแพร่หลายยิ่งขึ้น

(4) องค์ความรู้ทางด้านภาษีอากร หรือการวางแผนภาษีอากรจัดเป็นความรู้ที่สำคัญอีกประการหนึ่ง โดยเฉพาะการบัญชีภาษีอากรที่ถือเป็น วิชาชีพตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพบัญชี

(5) องค์ความรู้ด้านการบริหารการจัดการ เฉพาะอย่างยิ่งวิสัยทัศน์หรือการเห็นปัญหา

(6) องค์ความรู้ด้านจริยธรรมและคุณธรรม เป็นหลักการสำคัญในการใช้องค์ความรู้ทั้ง 5 ประการข้างต้น มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความเดือดร้อนทั้งนักบัญชีผู้ปฏิบัติและผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหลาย

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการจัดทำรายงานทางการเงิน

กรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน (ปรับปรุง 2558) ได้กำหนดลักษณะเชิงคุณภาพที่จะทำให้ข้อมูลในงบการเงินมีประโยชน์ ประกอบด้วย 2 อย่าง คือ ลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐานและลักษณะเชิงคุณภาพเสริม

(1) ลักษณะเชิงคุณภาพพื้นฐาน (Fundamental Qualitative Characteristics) ได้แก่ ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและการเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม

ข้อมูลทางการเงินจะเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรมอย่างสมบูรณ์ ควรมีลักษณะ 3 ประการ คือครบถ้วน ความเป็นกลาง และปราศจากข้อผิดพลาด ทั้งนี้ความสมบูรณ์เกิดขึ้นได้ยาก หรืออาจไม่เกิดขึ้นเลย อย่างไรก็ตามผู้บริหารของกิจการต้องทำให้ข้อมูลมีคุณภาพดังกล่าวมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

(1.2.1) ความครบถ้วน (Completeness)

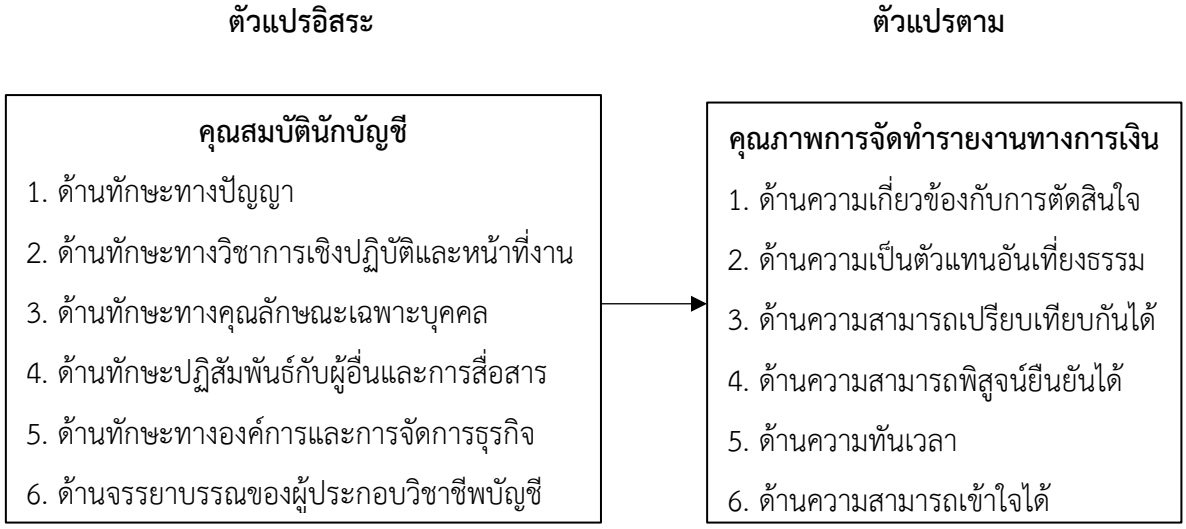
(1.2.2) ความเป็นกลาง (Neutrality)

(1.2.3) ปราศจากข้อผิดพลาด (Free from error)

(2) ลักษณะเชิงคุณภาพเสริม (Enhancing Qualitative Characteristics) เป็นลักษณะที่ช่วยส่งเสริมให้ข้อมูลทางการเงินมีประโยชน์เพิ่มขึ้น ประกอบด้วยลักษณะ 4 ประการคือ ความสามารถเปรียบเทียบได้ ความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ การทันเวลา และความสามารถเข้าใจได้

กรอบแนวคิด

สำหรับกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัยนี้สามารถสรุปได้ ดังนี้



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและใช้วิธีการศึกษาแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

(1) ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าของสำนักงานบัญชี หรือผู้จัดการ และหัวหน้าฝ่ายพนักงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 45 แห่ง โดยแบ่งเป็นสำนักงานบัญชีละ 2 คน รวมเป็นจำนวน 90 คน (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2563)

(2) กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าของสำนักงานบัญชี หรือผู้จัดการ และหัวหน้าฝ่ายพนักงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 90 คน โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบวิธีเฉพาะเจาะจง

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีขั้นตอนโดยผู้วิจัยได้ค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัตินักบัญชีกับคุณภาพการจัดทำรายงานทางการเงินของสำนักงานบัญชีในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

(1) ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดของเนื้อหาจากเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัตินักบัญชีกับคุณภาพการจัดทำรายงานทางการเงินของสำนักงานบัญชีในจังหวัดนครศรีธรรมราช

(2) รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากเอกสารงานวิจัยเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณสมบัตินักบัญชีกับคุณภาพการจัดรายงานทางการเงินของสำนักงานบัญชีในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุม

(3) สร้างแบบสอบถามโดยอาศัยข้อมูลดังกล่าวข้างต้นให้สอดคล้องและครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของเรื่องที่ทำการศึกษา

(4) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อปรับปรุงให้ถูกต้อง

(5) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ผ่านการแก้ไขจากที่ปรึกษาแล้วนำไปทดสอบใช้ (Try Out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับประชากรที่ต้องการศึกษาในจังหวัดสงขลา 15 แห่ง และนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) วิเคราะห์โดยโปรแกรมประมวลผลทางสถิติ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.99

(6) ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดของเนื้อหาจากเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ข้อมูลเป็นแนวทางในการออกแบบแบบสอบถาม ซึ่งสามารถแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน จำนวนปีที่ก่อตั้ง และจำนวนพนักงานบัญชี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของคุณสมบัตินักบัญชี แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ด้านทักษะทางปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ด้านทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจ และด้านจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของคุณภาพการจัดทำรายงานทางการเงิน แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม

ด้านความสามารถเปรียบเทียบกันได้ ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ด้านความทันเวลา และด้านความสามารถเข้าใจได้

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งข้อมูลเป็น 2 ประเภท คือ

(1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากเจ้าของสำนักงานบัญชี หรือผู้จัดการ และหัวหน้าฝ่ายพนักงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

(2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัย หนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเตอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมประมวลผลทางสถิติ โดยแบ่งได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัตินักบัญชีแต่ละด้าน เพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการจัดทำรายงานทางการเงินแต่ละด้าน เพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัตินักบัญชีกับคุณภาพการจัดทำรายงานทางการเงิน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Person Correlation Coefficient) เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่อยู่ในมาตรการวัดระดับ Interval หรือ Ratio Scale ค่าที่ได้เรียกว่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ โดยใช้ลักษณะการบรรยายเนื้อหา

ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน จำนวนปีที่ก่อตั้ง และจำนวนพนักงานบัญชี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 81.11 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.89 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 90.00 มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าของกิจการ หรือผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ

หัวหน้าฝ่ายพนักงานบัญชี คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีจำนวนปีที่ก่อตั้งระหว่าง 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.44 และมีจำนวนพนักงานบัญชีระหว่าง 1 - 10 คน คิดเป็นร้อยละ 65.56

ตอนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัตินักบัญชี ได้แก่ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ด้านทักษะปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ด้านทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจ และด้านจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัตินักบัญชีในสำนักงานบัญชี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.50, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ($\bar{x}$ = 4.64, S.D. = 0.51) รองลงมา คือ ด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ($\bar{x}$ = 4.50, S.D. = 0.57) และน้อยที่สุด คือ ด้านทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ($\bar{x}$ = 4.43, S.D. = 0.61)

ตอนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการจัดทำรายงานทางการเงิน ได้แก่ ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ด้านความสามารถเปรียบเทียบกันได้ ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ด้านความทันเวลา และด้านความสามารถเข้าใจได้ ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการจัดทำรายงานทางการเงิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.56, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสามารถเข้าใจได้ ($\bar{x}$ = 4.60, S.D. = 0.53) รองลงมา คือ ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ($\bar{x}$ = 4.59, S.D. = 0.54) และน้อยที่สุด คือ ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ($\bar{x}$ = 4.47, S.D. = 0.57)

ตอนที่ 4 สรุปผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัตินักบัญชีกับคุณภาพการจัดทำรายงานทางการเงินของสำนักงานบัญชีในจังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัตินักบัญชีกับคุณภาพการจัดทำรายงานทางการเงินของสำนักงานบัญชีในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า คุณสมบัตินักบัญชีด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งานด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ด้านทักษะปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ด้านทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจ ด้านจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการจัดทำรายงานทางการเงิน ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ด้านความสามารถเปรียบเทียบกันได้ ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ด้านความทันเวลา ด้านความสามารถเข้าใจได้ ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตอนที่ 5 สรุปผลข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะ คือ เป็นวิจัยที่ดีสามารถนำมาใช้ในธุรกิจหรือองค์กรต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี และควรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

สรุป

จากการวิเคราะห์ผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัตินักบัญชีของสำนักงานบัญชีในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี รองลงมา คือ ด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ด้านทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจ ด้านทักษะปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ด้านทักษะทางปัญญา และน้อยที่สุด คือ ด้านทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ธนพร จิราพันธ์, 2562, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง คุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดสงขลา พบว่า คุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาวิจัย พบว่า คุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี ด้านทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล และด้านทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการจัดทำรายงานทางการเงินของสำนักงานบัญชีในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสามารถเข้าใจได้ รองลงมา คือ ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ด้านความทันเวลา ด้านความสามารถเปรียบเทียบกันได้ ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม และน้อยที่สุด คือ ด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ณัฏฐ์ณภัทร จีนพันธ์, 2560, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของงบการเงินกับการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารในอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพของงบการเงิน โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความเกี่ยวข้องกับ การตัดสินใจ ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ด้านความสามารถเปรียบเทียบกันได้ ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ด้านความทันเวลา และด้านความสามารถเข้าใจได้

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัตินักบัญชีกับคุณภาพการจัดทำรายงานทางการเงินของสำนักงานบัญชีในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า คุณสมบัตินักบัญชีด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะทางวิชาการเชิงปฏิบัติและหน้าที่งาน ด้านทักษะทางคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ด้านทักษะปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและการสื่อสาร ด้านทักษะทางองค์การและการจัดการธุรกิจ ด้านจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการจัดทำรายงานทางการเงินด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ด้านความเป็นตัวแทนอันเที่ยงธรรม ด้านความสามารถเปรียบเทียบกันได้ ด้านความสามารถพิสูจน์ยืนยันได้ ด้านความทันเวลา ด้านความสามารถเข้าใจได้ ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ผกาวดี นิลสุวรรณ, 2563, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง คุณสมบัติของนักบัญชีที่พึง

ประสงค์ที่ส่งผลต่อคุณภาพของการจัดทำงบการเงินของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า คุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์ด้านวิชาชีพบัญชี ด้านภาษีอากรธุรกิจ ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านภาษา ด้านจรรณยาบรรณวิชาชีพบัญชี ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบัญชี และด้านอื่น ๆ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพของการจัดทำงบการเงิน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านคอมพิวเตอร์และด้านจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีมีผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพของการจัดทำงบการเงิน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ดังนั้นผู้ประกอบการต้องการนักบัญชีที่มีคุณสมบัติทางด้านคอมพิวเตอร์ และด้านจรรณยาบรรณวิชาชีพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและประสิทธิผลซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานของสำนักงานบัญชีประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายของสำนักงานบัญชีทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรที่จะศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจจะมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการจัดทำรายงานทางการเงิน

(2) ควรทำการศึกษาคุณสมบัติและคุณภาพการจัดทำรายงานทางการเงินของพื้นที่อื่น เพื่อยืนยันผลการวิจัยนี้

(3) ควรทำการศึกษาคุณสมบัติและคุณภาพการจัดทำรายงานทางการเงินของหน่วยงานอื่น

บรรณานุกรม

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2557).*รายชื่อที่ตั้งของสำนักงานบัญชีผ่านการรับรองคุณภาพสำนักงานบัญชีตามข้อกำหนดการรับรองคุณภาพ.* สืบค้นจาก https://www.dbd.go.th

ณัฏฐ์ณภัทร จีนพันธ์และคณะ. (2560) *ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพของงบการเงินกับการใช้สารสนเทศทางการบัญชีของผู้บริหารในอำเภอทุ่งสงจังหวัดนครศรีธรรมราช.* หลักสูตรบัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.

ธนพร จิราพันธ์และคณะ. (2653). *คุณลักษณะของนักบัญชีที่พึงประสงค์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดสงขลา.* หลักสูตรบัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.

ผกาวดี นิลสุวรรณและคณะ. (2563). *คุณสมบัติของนักบัญชีที่พึงประสงค์ที่ส่งผลต่อคุณภาพของการจัดทำงบการเงินของสำนักงานบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี.* หลักสูตรบัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

ศศิวิมล มีอำพล. (2556). *ระดับความสำคัญของเนื้อหาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิตและทักษะทางวิชาชีพที่มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการศึกษาระหว่างประเทศสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี.* สืบค้นจาก https://www.research.ku.ac.th/forest/Search.aspx

สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2558). กรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน. สืบค้นจาก http://fap.or.th

สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2562). *ข้อบังคับสภาวิชาชีพบัญชี.* สืบค้นจาก http://www.tfac.or.th/upload/9414/1s721TNQoM. Pdf

ความรู้และความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีของวิสาหกิจชุมชน ในเขตอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

Knowledge and Understanding of Using the Accounting Information in Community Enterprises in Thung Song District, Nakhon Si Thammarat Province

ศิริวรรณ บุญศรี[1] ชฎาภร ทองจูด[2] ปิ่นมณี ภิรมย์[3] สโรชา นาคสุวรรณ[4] สุพิชญา รัตนสุรางค์[5] จตุพร อภิโชติภูดินันท์[6] อรัญญา จินาชาญ[7] และภูษณะ พลสงคราม[8]

Siriwan Boonsri[1] Chadaporn Thongjood[2] Pinmanee Phirom[3] Sarocha Naksuwan[4] Supitchaya Rattanasurang[5] Jatuphon Apichodphudinun[6] Aranya Jinachan[7] and Phusana Polsongkram[8]

คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช

E-mail: Jatuporn.k@rmutsv.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อระบุระดับความรู้และความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีของคณะกรรมการกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช (2) เปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อระดับความรู้และความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีของคณะกรรมการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยการสอบถามคณะกรรมการของวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 25 กลุ่ม ประกอบด้วย ประธานหรือรองประธาน จำนวน 1 ราย เหรัญญิกจำนวน 1 ราย และกรรมการจำนวน 1 ราย รวมทั้งสิ้นจำนวน 75 ราย ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติอ้างอิง ได้แก่ การทดสอบแบบที (T-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า (1) คณะกรรมการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีระดับความรู้และความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการควบคุมและด้านการตัดสินใจมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการสั่งการและน้อยที่สุดคือ ด้านการวางแผน (2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าลักษณะประชากรศาสตร์ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความรู้และความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีของวิสาหกิจชุมชนที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ความรู้และความเข้าใจ การใช้ข้อมูลทางบัญชี วิสาหกิจชุมชน

Abstract

The purposes of this study were (1) to Identify the level of knowledge and understanding in the use of accounting information by the community enterprise committees in Thung Song District, Nakhon Si Thammarat Province and (2) comparison of personal factors affecting the level of knowledge and understanding in the use of accounting information of the committees of community enterprises in Thung Song district, Nakhon Si Thammarat Province. Data were collected by a questionnaire for the Community Enterprise Committee in Thung Song District, Nakhon Si Thammarat Province. The research sample consisted of the chairman or vice president, treasurer and committee of community enterprises totaling 75 people from 25 community enterprises. The data were analyzed by descriptive statistics such as frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and reference statistics were T-test and Analysis of Variance (One-Way ANOVA). The results of the research found that (1) the committees of community enterprises in Thung Song District, Nakhon Si Thammarat Province had a high level of knowledge and understanding in using accounting information as a whole. When considering each aspect, it was found that the control and decision-making aspect had the highest level of opinion, followed by the command aspect, and the least was the planning aspect. (2) The hypothesis test results showed that different demographic characteristics such as gender, age, educational level, work experience and job position affect the level of knowledge and understanding of the enterprise's use of accounting information, there was statistically significant at the .05 level.

Keywords: Knowledge and understanding, accounting information, community enterprise

บทนำ

วิสาหกิจชุมชนเป็นระบบเศรษฐกิจระดับท้องถิ่น ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญทางเศรษฐกิจของประเทศไทยอย่างมาก ถ้าสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีและพัฒนาความสามารถในการจัดการให้รากฐานทางเศรษฐกิจได้ระบบเศรษฐกิจของไทยจะสามารถเจริญเติบโตไปได้อย่างมั่นคง ที่ผ่านมารัฐบาลหลายยุคหลายสมัยให้ความสำคัญกับการสร้างเสริมขีดความสามารถให้วิสาหกิจชุมชนมีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนมาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 - 2564) ยุทธศาสตร์ที่ 1 และ 2 เป็นการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพการพัฒนาชุมชนให้มีความเข้มแข็งสามารถพึ่งพาตนเองได้โดยเฉพาะการส่งเสริมให้ชุมชนแห่งการเรียนรู้ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนานวัตวิถีชุมชน เพื่อดึงศักยภาพของชุมชนให้เป็นแหล่งการถ่ายทอดองค์ความรู้และแก้ปัญหารายได้นำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนและให้ชุมชนมีการสร้างสรรค์

รักษาความเป็นอัตลักษณ์ของตนเองเพื่อไม่ให้เกิดการสูญหายของความเป็นตัวตนเชื่อมโยงมาถึงการบริหารจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมไปสู่การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในชุมชนก่อให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากโดยเฉพาะการพัฒนานวัตวิถีชุมชนเพื่อให้ชุมชนเกิดการตื่นตัวเห็นความสำคัญของการพัฒนาอัตลักษณ์ของตนจากอดีตมาสู่ปัจจุบันนำมาสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มจากการสร้างสรรค์ของชุมชนเองโดยผ่านการพัฒนานวัตวิถีชุมชนเป็นพื้นฐานและต่อยอดไปสู่การเพิ่มรายได้

สำหรับข้อมูลทางการบัญชีนั้นในทางวิสาหกิจชุมชนถือว่ามีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างมาก สามารถช่วยให้ตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกอย่างมีประสิทธิภาพทันต่อภาวการณ์แข่งขันในปัจจุบัน ตั้งแต่ปี พ.ศ.2558 ประเทศไทยเป็นหนึ่งใน 10 ประเทศที่เข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โอกาสที่วิสาหกิจชุมชนจะเจาะตลาดในประเทศสมาชิกประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนย่อมมีโอกาสเป็นไปได้สูง เนื่องจากสามารถเป็นทั้งตลาดและฐานการผลิตร่วมกันโดยมีการเคลื่อนย้ายอย่างเสรีใน 5 สาขา ได้แก่ สินค้า บริการ การลงทุน แรงงาน ฝีมือ และเงินลงทุนจึงทำให้การส่งเสริมศักยภาพและขีดความสามารถให้กับไทยเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและจำเป็น โดยเฉพาะเรื่องการใช้ข้อมูลทางบัญชีของวิสาหกิจชุมชน ผู้ใช้ข้อมูลทางบัญชีจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ข้อมูลบัญชีที่เชื่อถือได้ ข้อมูลทางบัญชีสำหรับใช้ในกิจการหรือการบัญชีบริหาร ประกอบด้วยการจัดทำบัญชีและรายงานทางการเงินของส่วนงานต่าง ๆ ให้แก่ฝ่ายบริหารของกิจการ โดยการนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ในการวางแผน การควบคุม การสั่งการ และการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจ เพื่อประกอบการพิจารณาตัดสินใจทางธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาเงินทุน การบริหารการเงิน บริหารทรัพยากรของกิจการ หากขาดการวางแผนการดำเนินงาน การควบคุมภายในที่ดีและการบันทึกบัญชีที่ถูกต้องเหมาะสมแล้ว จะทำให้ขาดข้อมูลที่สามารถนำไปใช้เพื่อการบริหารและจัดการอาจส่งผลให้การดำเนินงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เนื่องจากการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีและความมีประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ เป็นเครื่องมือในการควบคุมดูแลและพัฒนาธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ ภายใต้สถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความรู้และความเข้าใจการใช้ข้อมูลทางบัญชีของวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนส่งเสริมวิสาหกิจชุมชนให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีที่ถูกต้องเหมาะสมและมีศักยภาพยิ่งขึ้น เพื่อการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สองข้อ คือ (1) เพื่อระบุระดับความรู้และความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีของคณะกรรมการกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช และ (2) เปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อระดับความรู้และความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีของคณะกรรมการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520) กล่าวว่า ความรู้ คือ พฤติกรรมขั้นต้น ซึ่งผู้เรียนเพียงแต่จำได้ อาจจะโดยการฝึกหรือโดยการมองเห็น ความรู้ขั้นนี้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ทฤษฎี ข้อเท็จจริง กฎโครงสร้าง และวิธีการแก้ปัญหา

ไพศาล หวังพานิช (2526) ได้ให้ความหมายของความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ความเข้าใจ ไปดัดแปลงปรับปรุงเพื่อให้สามารถจับใจความ อธิบาย หรือเปรียบเทียบย่อเรื่องราวความคิดเห็น ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ทั้งยังสามารถอธิบายและเปรียบเทียบสิ่งที่ มีลักษณะและสภาพคล้ายคลึงเป็นทำนองเดียวกับของเดิมได้ บุคคลที่มีความเข้าใจในสิ่งใดจะสามารถแปลความหมาย ตีความ หรือขยายความเกี่ยวกับสิ่งนั้นได้ความรู้ความเข้าใจเป็นกระบวนการรับรู้เรื่องราวข้อมูลและความสามารถในการเข้าใจรายละเอียดต่าง ๆ ที่สามารถจดจำ และถ่ายทอดตลอดจนสื่อความหมายตีความได้อย่างละเอียด และลำดับขั้นตอนได้อย่างชัดเจน โดยความรู้เกิดขึ้นนั้นผู้รับสามารถนำไปใช้ได้โดยตรงหรือสามารถนำมาปรับใช้ได้ โครงสร้างความรู้ ความเข้าใจ มี 6 ระดับ ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์และการประเมินผล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลทางบัญชี

ชฎาพร ซีฆาอุตมากร (2562) กล่าวว่า ข้อมูลทางบัญชี หมายถึง ข้อมูลดิบ ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลรายงานและวิเคราะห์ รวมทั้งข้อมูลการตัดสินใจที่นักกฎหมายในประเทศไทย ใช้ประกอบการดำเนินงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบอันเป็นประโยชน์ต่อการประกอบวิชาชีพของนักกฎหมาย

ข้อมูลทางบัญชี คือ ข้อมูลทางการเงินที่มีความสำคัญซึ่งเป็นข้อมูลที่จะแสดงให้เห็นถึงฐานะการดำเนินงานของกิจการข้อมูลทางบัญชีเหล่านี้เป็นข้อมูลที่ผู้บริหารองค์กรต้องนำมาใช้ประโยชน์สำหรับการวางแผน การสั่งการ การควบคุม และการตัดสินใจ ตลอดจนการนำไปใช้ในการดำเนินงานของธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งกว่าเดิมต่อไปได้ในอนาคต การเปิดเผยข้อมูลทางการบัญชี ได้กำหนดลักษณะเชิงคุณภาพของงบการเงินไว้ 4 ประการ ได้แก่ ความเข้าใจได้ข้อมูลทางการบัญชี คือ ต้องช่วยให้ผู้ใช้งบการเงินสามารถเข้าใจในข้อมูลที่นำเสนอและงบการเงินจะต้องเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ที่มีความรู้พื้นฐานอย่างเพียงพอ ความเกี่ยวข้องเกี่ยวกับการตัดสินใจ คือ ผู้ใช้ข้อมูลจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจต่อเมื่อข้อมูลนั้นช่วยให้ผู้ใช้สามารถประเมินเหตุการณ์ในอดีตปัจจุบันและอนาคตได้ และข้อมูลที่ช่วยให้ผู้ใช้งบการเงินสามารถคาดคะเนผลลัพธ์ ความเชื่อถือได้ คือ ข้อมูลนั้นไม่มีความผิดพลาดที่มีนัยสำคัญหรือไม่มีความลำเอียงและผู้ใช้ข้อมูลสามารถเชื่อได้ และการเปรียบเทียบได้ คือ การเปรียบเทียบกันได้ทำให้ผู้ใช้สามารถประเมินฐานะการเงินกระแสเงินสด ข้อมูลทางการบัญชีสำหรับวิสาหกิจชุมชน

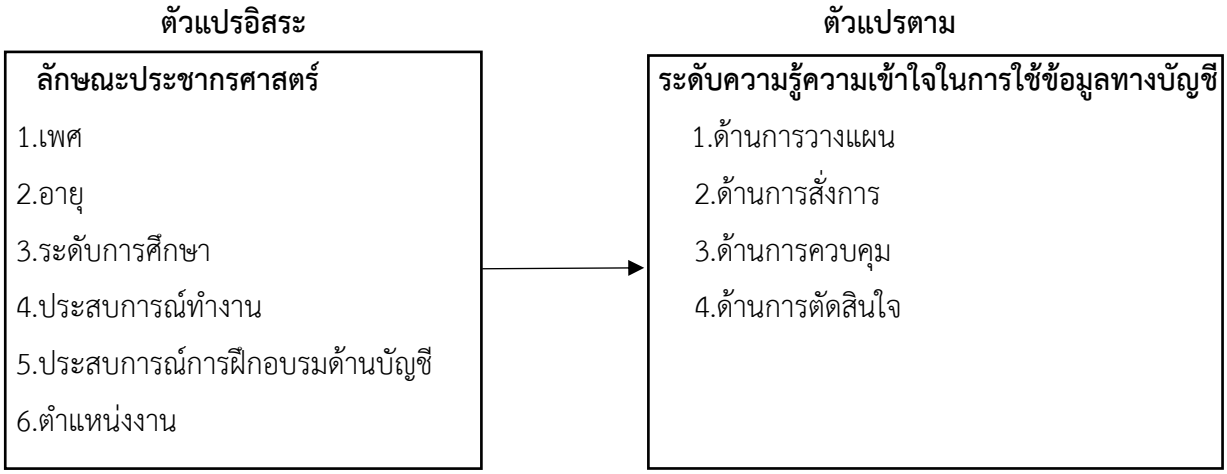
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวิสาหกิจชุมชน

วิชิต นันทสุวรรณ (ม.ป.ป.) อ้างถึงโดยกรมส่งเสริมการเกษตร (2548) ให้นิยามคำว่า วิสาหกิจชุมชน ว่าเป็นการประกอบการซึ่งรวมถึงกระบวนการคิด การวัดผลผลิต และทรัพยากรทุก ขั้นตอน โดยภูมิปัญญาขององค์กรชุมชนหรือเครือข่ายขององค์กรชุมชน เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจสังคม และการเรียนของชุมชน ซึ่งมิได้มี

เป้าหมายเพียงเพื่อสร้างกำไรทางการเงินเพียงอย่างเดียว แต่รวมถึงกำไรทางสังคม ได้แก่ ความเข้มแข็งของชุมชน และความสุขของสังคมด้วย

วิสาหกิจชุมชน คือ แนวคิดที่มุ่งแปรรูปผลผลิตตามธรรมชาติและการจัดการผลิตผล โดยภูมิปัญญาชุมชนโดยองค์กรชุมชน และเครือข่ายองค์กรชุมชน เพื่อการบริโภคและสร้างรายได้ ให้แก่ชุ่มชนโดยมีหลักการคิดที่สำคัญคือ สร้างความหลากหลายของผลผลิตและผลิตภัณฑ์ในชุมชน เพื่อการบริโภคแบบพึ่งพาตนเองลดรายจ่ายให้ครอบครัว รวมถึงสร้างความเข้มแข็งของชุมชน และมีคุณธรรมรับผิดชอบต่อสมาชิกคนอื่น ๆ ที่อยู่ร่วมในชุมชน ไม่เห็นแก่ประโยชน์ด้านกำไรสูงสุดและเอาเปรียบผู้บริโภค ซึ่งวิสาหกิจชุมชนเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนที่เลี้ยงตนเองได้พึ่งตนเองได้ และเป็นการเพิ่มศักยภาพของระบบเศรษฐกิจระดับชุมชน อันเป็นหลักการที่นำไปสู่ การเป็นฐานรากทางเศรษฐกิจที่มั่นคงและยั่งยืนของระบบเศรษฐกิจระดับประเทศ อย่างแท้จริง โดยโครงสร้างของวิสาหกิจชุมชน ประกอบด้วย ประธาน รองประธาน เลขานุการ เหรัญญิก การตลาด ประชาสัมพันธ์และกรรมการ

กรอบแนวคิด



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ คณะกรรมการของวิสาหกิจชุมชน ในเขตอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 25 กลุ่ม (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2563) ประกอบด้วย ประธานหรือรองประธาน จำนวน 1 ราย เหรัญญิกจำนวน 1 ราย และกรรมการจำนวน 1 ราย รวมทั้งสิ้น จำนวน 75 ราย โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบวิธีเฉพาะเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

(1) ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดของเนื้อหาจากเอกสาร แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีของวิสาหกิจชุมชน รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากเอกสารงานวิจัยเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีของวิสาหกิจชุมชน ในเขตอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุม

(2) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีของวิสาหกิจชุมชน ในเขตอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

(3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบ เสนอแนะ แก้ไข เพื่อปรับปรุงให้ถูกต้อง

(4) นำแบบสอบถามฉบับร่างไปทดสอบใช้กับกลุ่มทดลอง คือ คณะกรรมการของวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอร่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 25 ชุด และนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.95

(5) จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ แล้วนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือ

ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะลักษณะประชากรศาสตร์ องผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์การฝึกอบรมด้านบัญชี และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลความรู้และความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการสั่งการ ด้านการควบคุมและด้านการตัดสินใจ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended) ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม(Questionnaire) สอบถามจากคณะกรรมการของวิสาหกิจชุมชน ในเขตอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัย หนังสือวารสาร สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเตอร์เน็ต

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตัวแปร/สมมติฐานในการวิจัย/การวิเคราะห์ข้อมูล

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์การฝึกอบรมด้านบัญชีและตำแหน่งงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Varables) คือ ความรู้และความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีของวิสาหกิจชุมชน ในเขตอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการสั่งการ ด้านการควบคุม และด้านการตัดสินใจ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ฝึกอบรมด้านบัญชี และตำแหน่งงาน และค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ใช้วิเคราะห์ระดับความรู้และความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชี

สถิติอ้างอิง (Inference Statistics) ได้แก่

การทดสอบแบบที (T-test) โดยการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศและประสบการณ์การฝึกอบรมด้านบัญชี

การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลระหว่าง 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงาน

ผลการศึกษา

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ (1) เพื่อระบุระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีของคณะกรรมการกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีโดยภาพรวม

การใช้ข้อมูลทางบัญชี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความรู้ความเข้าใจ
1. ด้านการวางแผน	3.80	0.87	มาก
2. ด้านการสั่งการ	3.87	0.79	มาก
3. ด้านการควบคุม	3.99	0.80	มาก
4. ด้านการตัดสินใจ	3.99	0.80	มาก
รวม	**3.89**	**0.77**	**มาก**

พบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีของวิสาหกิจ ในเขตอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.89, S.D.= 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการควบคุมและด้านการตัดสินใจ มีระดับความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.99, S.D. = 0.48) รองลงมา คือ ด้านการสั่งการ มีระดับความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก

($\overline{X}$ = 3.87, S.D.= 0.79) และน้อยที่สุด ด้านการวางแผนมีระดับความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.80, S.D. = 0.87)

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ (2) เปรียบเทียบลักษณะลักษณะประชากรศาสตร์ ที่ส่งผลต่อระดับความรู้และความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีของคณะกรรมการของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีของวิสาหกิจชุมชนแตกต่างกัน	แตกต่าง
สมมติฐานที่ 2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีของวิสาหกิจชุมชนแตกต่างกัน	แตกต่าง
สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีของวิสาหกิจชุมชนแตกต่างกัน	แตกต่าง
สมมติฐานที่ 4 ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีของวิสาหกิจชุมชน แตกต่างกัน	แตกต่าง
สมมติฐานที่ 5 ประสบการณ์การฝึกอบรมด้านบัญชีที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีแตกต่างกัน	*ไม่แตกต่าง*
สมมติฐานที่ 6 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีแตกต่างกัน	แตกต่าง

สรุป

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 93.30 มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 73.30 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 54.70 มีประสบการณ์ในการทำงาน ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 78.70 มีประสบการณ์การฝึกอบรมด้านบัญชี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 69.30 และตำแหน่งงานกรรมการ 40 คน คิดเป็น ร้อยละ 53.30

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความรู้และความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชี จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีของวิสาหกิจชุมชน ในเขตอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.89, S.D.= 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน

พบข้อมูลดังนี้ ด้านการวางแผน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.80, S.D. = 0.87) ด้านการสั่งการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.87, S.D. = 0.79) ด้านการควบคุม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 3.99, S.D. = 0.80) ด้านการตัดสินใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.99, S.D. = 0.80)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การในการทำงานและตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความรู้และความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีของวิสาหกิจชุมชน ในเขตอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมแตกต่างกัน ยกเว้นประสบการณ์การฝึกอบรมด้านบัญชี

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความรู้และความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีของกลุ่มวิสาหกิจชุมชน ในเขตอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช นำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

ระดับความรู้และความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชี ในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการควบคุม ด้านการตัดสินใจ ด้านการสั่งการ และน้อยที่สุดด้านการวางแผน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวินัย จันทร์ทับทอง เรื่อง การใช้ข้อมูลทางบัญชีการเงินเพื่อการบริหารของคณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ออมทรัพย์ ในจังหวัดอุดรดิตถ์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์มีการใช้ข้อมูลทางบัญชีการเงินในการบริหารงานมีในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชลดา เหมะธุลิน และคณะ (2561) เรื่องปัญหาในการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนของกลุ่มผลิตภัณฑ์สินค้า OTOP ประเภทจักสานในจังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ คือ เพศที่แตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชี ด้านการสั่งการแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากเพศที่ต่างกันมีความสามารถในการสั่งการต้องทราบความต้องการของคณะกรรมการว่ามีความต้องการลักษณะใด ทั้งในด้านความต้องการ ด้านความมั่นคงของชีวิตและความต้องการประสบความสำเร็จในอาชีพเพื่อนำไปจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานให้ได้ผลดีที่สุด อายุที่ต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชี ด้านการวางแผนแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากอายุที่ต่างกันมีหน้าที่จะต้องตัดสินใจกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์โดยรวมของบริษัทกำหนดกลยุทธ์หลักที่บริษัทใช้ทั่วทั้งองค์กร ผู้บริหารระดับกลางกำหนดแผนงานหรือแผนปฏิบัติการของแผนก ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานส่งผลต่อปัญหาในการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สภาพปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำบัญชีของกลุ่มผู้ผลิตผลิตภัณฑ์สินค้า OTOP ประเภทจักสานในจังหวัดอุดรธานี พบว่ามีปัญหาด้านเครื่องมือในการปฏิบัติงานจัดอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่ามีปัญหาในการเปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลังมากที่สุด รองลงมาคือการบันทึกรายการ รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วนและแม่นยำ และน้อยที่สุดคือความปลอดภัยในการเข้าใช้งานการจัดทำบัญชี

ข้อเสนอแนะ

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ความรู้และความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีของวิสาหกิจชุมชนในเขตอำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและได้นำมาเป็นข้อเสนอแนะ จากการวิจัยได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ในการวิจัยพบว่า ความรู้และความเข้าใจในการใช้ข้อมูลทางบัญชีของวิสาหกิจชุมชนด้านการวางแผนอยู่ในระดับมาก แต่ยังคงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ดังนั้น คณะกรรมการกลุ่มวิสาหกิจชุมชนควรได้รับการส่งเสริมความรู้ในด้านการนำข้อมูลทางบัญชีมาใช้ในการวางแผนงานของกลุ่มวิสาหกิจและคณะกรรมการควรให้ความสำคัญกับการใช้ข้อมูลทางบัญชีในด้านการวางแผนเช่นเดียวกับด้านอื่น ๆ เพื่อให้การดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนเป็นไปตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเพียงบางส่วนเท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มขอบเขตประชากรการวิจัยเพื่อให้การวิจัยเชิงปริมาณนี้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

ชฎาพร ฑีฆาอุตมากร. (2561). *การใช้ข้อมูลทางบัญชีสำหรับนักกฎหมายในประเทศไทย. วารสารวิชาการ, 7*(2), 8-18.

ชลลดา เหมะธุลินและคณะ. (2561). *ปัญหาในการจัดทำบัญชีวิสาหกิจชุมชนของกลุ่มผู้ผลิตภัณฑ์สินค้า OTOP ประเภทจักสาน ในจังหวัดอุดรธานี.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต). อุดรธานี: วิทยาลัยสันตพล.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2534). *พฤติกรรมศาสตร์ พฤติกรรมสุขภาพและสุขศึกษา.* กรุงเทพฯ: เจ้าพระยาการพิมพ์.

ไพศาล หวังพาณิช. (2526). *การวัดผลการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

วิชิต นันทสุวรรณ. (2544). *ภูมิปัญญาชาวบ้านกับการพัฒนาชนบท.* กรุงเทพฯ: มูลนิธิหมู่บาน.

ศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีต่อการรับรู้ในด้านส่วนประสมทางการตลาดของเครื่องดื่มชาเขียวพร้อมดื่ม

A Study of Consumer Behaviour towards Perceptions on Marketing Mix of Ready-to-Drink Green Tea

นัฏฐวรรณ ขอประเสริฐสุข[1] และคุณากร ไวยวุฒิ[2]

Nattawan Khorprasertsuk[1] and Kunakorn Waiyawout[2]

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

E-mail: 628051410049@mail.rmutk.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีต่อการรับรู้ในด้านส่วนประสมทางการตลาดของเครื่องดื่ม ชาเขียวพร้อมดื่ม มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย (1) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคกับการรับรู้ ในด้านส่วนประสมทางการตลาดของเครื่องดื่ม ชาเขียวพร้อมดื่ม (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการรับรู้ในด้านส่วนประสมทางการตลาดของเครื่องดื่ม ชาเขียวพร้อมดื่ม และ (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการตัดสินใจเลือกซื้อของผู้บริโภคที่มีต่อการรับรู้ในด้านส่วนประสมทางการตลาดของเครื่องดื่ม ชาเขียวพร้อมดื่ม เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม เพื่อสำรวจกับผู้บริโภคชาเขียวพร้อมดื่ม จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้ในด้านส่วนประสมทางการตลาดของเครื่องดื่ม ชาเขียวพร้อมดื่ม ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีการรับรู้ในด้านส่วนประสมทางการตลาดของเครื่องดื่ม ชาเขียวพร้อมดื่ม ด้านการส่งเสริมการขาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ทัศนคติของผู้บริโภค ได้แก่ ความรู้สึกมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในด้านส่วนประสมทางการตลาดของเครื่องดื่ม ชาเขียวพร้อมดื่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 2.20 และ (3) การตัดสินใจเลือกซื้อของผู้บริโภค ได้แก่ การรู้จักตราสินค้า ความเชื่อมโยงกับตราสินค้า การรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้า และความภักดี ในตราสินค้า มีอิทธิพลต่อการรับรู้ในด้านส่วนประสมทางการตลาดของเครื่องดื่ม ชาเขียวพร้อมดื่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณอยู่ในระดับปานกลาง (R = 0.381) โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 13.7

คำสำคัญ: พฤติกรรมผู้บริโภค ชาเขียวพร้อมดื่ม ทัศนคติ คุณค่าตราสินค้า การตัดสินใจซื้อ

Abstract

A study of consumer behavior towards perceptions of marketing mix of ready-to-drink green tea. The objectives of this research were (1) to study the differences between consumer demographic characteristics and perceptions on the marketing mix of ready-to-drink green tea; (2) to study the influence of consumer attitudes on perceptions. in terms of marketing mix of ready-to-drink green tea; and (3) to study the influence of consumers' purchasing decisions on perceptions of marketing mix of ready-to-drink green tea. The tool was a questionnaire to survey 400 consumers of ready-to-drink green tea. The statistics used in the data analysis consisted of percentage, mean and standard deviation, T test, One-way ANOVA and multiple regression. The results showed that (1) the respondents of different sexes had different perceptions on marketing mix of ready-to-drink green tea promotional significance at the 0.05 level. (2) Attitudes of consumers, including feelings of influence on perceptions on marketing mix of ready-to-drink green tea with statistical significance at 0.05 level with predictive power of 2.20 % and (3) consumer purchasing decisions, namely brand awareness brand association awareness of the quality of the product and brand loyalty influences perceptions on the marketing mix of ready-to-drink green tea. It was statistically significant at the 0.05 level with a moderate multiple correlation coefficient (R = 0.381), with a forecasting power of 13.7%.

Keywords: Consumer behavior, ready-to-drink green tea, attitude, Brand value, purchase decision

บทนำ

อุตสาหกรรมเครื่องดื่มในโลกปัจจุบัน เป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่มีอัตราการเติบโตต่อเนื่อง สำหรับอุตสาหกรรมเครื่องดื่มในประเทศไทยก็มีความหลากหลายทั้งในด้านการผลิตและการบริโภคและยังเกี่ยวเนื่องกับอุตสาหกรรมสนับสนุนต่าง ๆ อาทิ วัตถุดิบ โดยเฉพาะน้ำตาลและบรรจุภัณฑ์ ทำให้ประเทศไทยสามารถผลิตเครื่องดื่มนานาชนิดที่สนองความต้องการบริโภค ในประเทศได้เพียงพอ นอกจากนี้ประเทศไทยยังสามารถส่งออกเครื่องดื่มคิดเป็นประมาณ ร้อยละ 10 ของปริมาณผลผลิตทั้งหมดอีกด้วย ข้อมูลจากริเวอร์พลัส (2563, ออนไลน์) โดยที่ผ่านมาเครื่องดื่มประเภทไม่มีแอลกอฮอล์ในการแยกประเภทของสินค้าที่วางจำหน่ายในท้องตลาดที่ได้รับความนิยมจากผู้บริโภคสูงและสร้างผลกำไรให้กับผู้ผลิตและจำหน่ายเป็นมูลค่ามหาศาลมีอยู่หลายประเภท ประเภทหนึ่งที่มีส่วนแบ่งทางการตลาดที่สูงนั่นคือ“ชาเขียวพร้อมดื่ม” โดยขณะนั้น “ชา” ถือเป็นเครื่องดื่มที่ได้รับความนิยมสูงและมีกระแสการตอบรับจากกลุ่มผู้บริโภคเป็นอย่างดี จึงส่งผลให้พฤติกรรมของผู้บริโภคนิยมชาเขียวเพิ่มมากขึ้น โดยที่ผู้บริโภคได้รับรู้ถึงคุณประโยชน์และสรรพคุณของชาเขียวจากการใช้กลยุทธ์ทางการตลาดที่เข้มข้น เน้นในการให้ความเข้าใจด้านสุขภาพ ชาเขียวจึงเป็นเครื่องดื่ม

ชนิดหนึ่งที่ได้รับความนิยมในการบริโภคเพื่อประโยชน์ทางด้านการดูแลสุขภาพ ผู้ประกอบการจึงหันมาผลิตเครื่องดื่มชาเขียวพร้อมดื่มเข้าแข่งขันในท้องตลาดมากขึ้น ทำให้การแข่งขันทางการตลาดของชาเขียวนั้นมีสูงมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงระหว่างปี 2555-2557 แต่ในปี 2563 ภาพรวมตลาดชาเขียวมูลค่า ลดลง 5.6% จากไตรมาสแรกปี 2562 ที่มีมูลค่า 2,949 ล้านบาท ส่วนยอดการบริโภคเหลือเพียง 68.5 ล้านลิตร ลดลง 6.7% จาก 73.4 ล้านลิตร การลดลงของตลาดชาเขียวนี้มาจาก 1) การชะลอตัวของเศรษฐกิจ จากสถานการณ์โควิด-19 ทำให้ผู้บริโภคลดการบริโภคเครื่องดื่มอย่างเช่น ชาเขียวลง และ 2) ยังมีการแข่งขันกันสูงจากคู่แข่งชาเขียวและเครื่องดื่มอื่น ๆ อย่างน้ำอัดลม ในรูปแบบของชิงโชค แคมเปญ ณ จุดขาย ช่องทางจัดจำหน่ายเพื่อดึงเม็ดเงินผู้บริโภคที่มีเหลือในกระเป๋าให้ตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มแบรนด์ตัวเองแทนคู่แข่ง สร้างการเติบโตให้กับธุรกิจในช่วงวิกฤตนี้ (มาร์เก็ตเตอร์ออนไลน์, 2562, ออนไลน์)

อย่างไรก็ตาม จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และฝุ่น PM2.5 ยิ่งทำให้คนใส่ใจสุขภาพมากขึ้นกระแสการรักสุขภาพในขณะนี้จึงมีความเข้มข้นยิ่งขึ้น การเลือกดื่มเครื่องดื่มที่ให้คุณประโยชน์มากกว่าน้ำดื่มทั่วไป ทำให้กลุ่มตลาดเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ (Healthy Drink) ในประเทศไทยนั้นนั้น ทวีความรุนแรงขึ้น เช่น น้ำผสมวิตามิน ซึ่งการเข้ามาของคู่แข่งขันหน้าใหม่นี้เองซึ่งส่งผลกระทบกับ เจ้าครองตลาดเดิม คือตลาดเครื่องดื่มชาเขียวที่ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง ความนิยมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีต่อการรับรู้ในด้านส่วนประสมทางการตลาดของเครื่องดื่ม ชาเขียวพร้อมดื่ม เพื่อเป็นข้อมูลที่ผู้ประกอบการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประเภทนี้ได้นำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ทางด้านการตลาดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคกับการรับรู้ในด้านส่วนประสมทางการตลาดของเครื่องดื่ม ชาเขียวพร้อมดื่ม
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการรับรู้ในด้านส่วนประสมทางการตลาดของเครื่องดื่ม ชาเขียวพร้อมดื่ม
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการตัดสินใจเลือกซื้อของผู้บริโภคที่มีต่อการรับรู้ในด้านส่วนประสมทางการตลาดของเครื่องดื่ม ชาเขียวพร้อมดื่ม

วิธีดำเนินงานวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริโภคที่ยังคงเลือกซื้อชาเขียวพร้อมดื่ม

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์จำนวนตัวแปรที่ศึกษาของ Taro Yamane ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง เป็นการกำหนดขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม ซึ่งกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และระดับค่าความคลาดเคลื่อน 0.05

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย แบบสอบถามปลายปิดแบ่งเป็น 6 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามรูปแบบของคำตอบเดียว (Single Choices)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคชาเขียวพร้อมดื่ม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อชาเขียวพร้อมดื่ม

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อชาเขียวพร้อมดื่ม

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ในด้านส่วนประสมทางการตลาดของเครื่องดื่มชาเขียวพร้อมดื่ม

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การหาความเที่ยงตรง (Validity) และการหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดย การหาความเที่ยงตรง (Validity) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่านทำการประเมินแบบสอบถามเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องและทำการตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรง (Content Validity) โดยใช้ค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) และค่า IOC ซึ่งผ่านเกณฑ์ค่าดัชนีตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป โดยผลการหาความเที่ยงตรงอยู่ระหว่าง 0.67-1.00

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ให้ตอบแบบสอบถามผ่านทาง Google form และแบบ QR code โดยสร้างเป็นลิงค์แล้วนำไปกระจายผ่านเว็บไซต์พันทิป Line และ Facebook เพื่อขอความร่วมมือกับผู้ที่เคยบริโภคเครื่องดื่ม ชาเขียวพร้อมดื่ม โดยจะมีคำถามคัดกรองคือเคยบริโภคเครื่องดื่มชาเขียวพร้อมดื่มหรือไม่ และต้องเคยบริโภคเครื่องดื่ม ชาเขียวพร้อมดื่มในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา

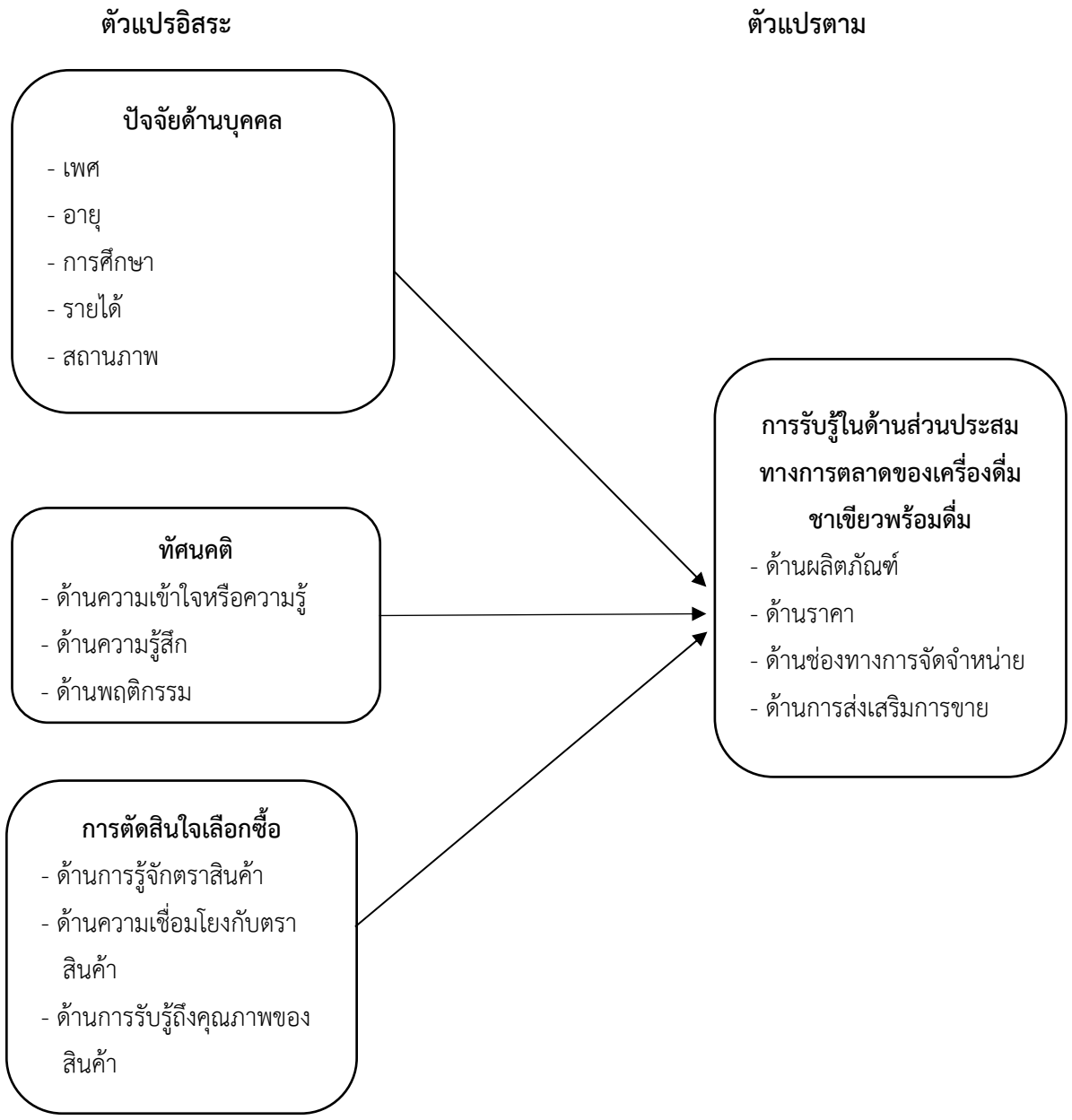
สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคที่ต่างกัน มีการรับรู้ในด้านส่วนประสมทางการตลาดของเครื่องดื่ม ชาเขียวพร้อมดื่มแตกต่างกัน

2. ทัศนคติของผู้บริโภคมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในด้านส่วนประสมทางการตลาดของเครื่องดื่มชาเขียวพร้อมดื่ม

3. การตัดสินใจเลือกซื้อของผู้บริโภคมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในด้านส่วนประสมทางการตลาดของเครื่องดื่ม ชาเขียวพร้อมดื่ม

กรอบแนวคิดในงานวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิด

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษา ในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท และส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด

พฤติกรรมการบริโภคชาเขียวพร้อมดื่ม

เหตุที่เลือกบริโภคชาเขียวของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือเพื่อให้ได้รับความสดชื่น โดยบริโภคชาเขียวพร้อมดื่ม 5-10 ขวดต่อเดือน และมีค่าใช้จ่ายในการซื้อต่อเดือน 100-200 บาท ซึ่งส่วนใหญ่นิยมซื้อ

รสชาตินำ้ผึ้งผสมมะนาว โดยมักซื้อชาเขียวพร้อมดื่มที่ร้านสะดวกซื้อ เช่น 7-Eleven บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อคือตนเอง และได้รับข้อมูลเกี่ยวกับชาเขียวพร้อมดื่มจากสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์

ทัศนคติที่มีต่อชาเขียวพร้อมดื่ม

ทัศนคติที่มีต่อชาเขียวพร้อมดื่ม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากที่สุดในด้านพฤติกรรม รองลงมาคือ ในด้านความรู้สึก และเห็นด้วยในระดับ ปานกลางในด้านความเข้าใจหรือความรู้ตามลำดับ

การตัดสินใจเลือกซื้อชาเขียวพร้อมดื่ม

การตัดสินใจเลือกซื้อชาเขียว เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากที่สุดในด้านการรับรู้ถึงคุณภาพของสินค้า รองลงมาคือ ด้านการรู้จักตราสินค้าในด้านความเชื่อมโยงกับตราสินค้า และด้านความภักดีในตราสินค้า ตามลำดับ

การรับรู้ในด้านส่วนประสมทางการตลาดของเครื่องดื่ม ชาเขียวพร้อมดื่ม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากที่สุดในด้านการส่งเสริมการขาย รองลงมาคือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย,ในด้านผลิตภัณฑ์ และในด้านราคา ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้ในด้านส่วนประสมทางการตลาดของเครื่องดื่มชาเขียวพร้อมดื่ม ด้านการส่งเสริมการขาย แตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการรับข่าวสารและความต้องการที่แตกต่างกัน พบว่าเพศหญิงมีแนวโน้มความต้องการที่จะได้รับการส่งเสริมการขาย หรือ Sale Promotion ในช่วงหน้าร้อนมากกว่าเพศชาย ขณะที่เพศชายมีความต้องการกิจกรรมการส่งเสริมการตลาดจากการจัดโปรโมชั่น ซื้อ 1 แถม 1 ทำให้การรับรู้ในด้านส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการขายแตกต่างกัน ดังที่ Kotler & Amstrong (2014, pp.4-6) กล่าวว่า การส่งเสริมการขายเป็นกิจกรรมที่ช่วยสร้างความรับรู้เกี่ยวกับแบรนด์ โดยคาดว่าจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึก ความเชื่อ และพฤติกรรมการซื้อที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของผู้บริโภคด้วย ผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของพีร์นิธิ โชคธนพัธนันท์ (2559) ทำการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคเครื่องดื่มชาเขียวในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อเครื่องดื่มชาเขียวแตกต่างกัน รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณิการ์ จรูญโรจน์ณ อยุธยา (2556) ทำการศึกษาความไว้วางใจของผู้บริโภคที่มีต่อเครื่องดื่มชาเขียวอิชิตัน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศที่ต่างกัน มีความไว้วางใจต่อส่วนประสมทางการตลาดเครื่องดื่มชาเขียวอิชิตัน แตกต่างกัน

2. ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากที่สุดว่าชาเขียวในรูปแบบพร้อมดื่ม ทำให้บริโภคได้ง่ายขึ้น เพราะชาเขียวที่ไม่ได้ผ่านการแปรรูปจะมีรสชาติขม จึงนิยมนำใบชาเขียวมาผสมกับน้ำตาลหรือน้ำเชื่อมเพื่อ

เพิ่มรสชาติและมีการแต่งกลิ่นให้มีความน่าดื่ม โดยนิยมบรรจุภัณฑ์ ในรูปแบบพร้อมดื่มชนิดต่าง ๆ เช่น ขวดพลาสติก ขวดแก้ว กระป๋อง เป็นต้น ทำให้ผู้บริโภครู้สึกชอบและรู้สึกว่าการบริโภคชาเขียวเป็นเรื่องที่ง่ายขึ้น ทัศนคติด้านความรู้สึกชอบจึงสามารถพยากรณ์ การรับรู้ในด้านส่วนประสมทางการตลาดของเครื่องดื่มชนิดนี้ ได้ร้อยละ 2.20 ดังที่ Rokeach (2015, p.24) กล่าวว่า องค์ประกอบของทัศนคติด้านความรู้สึก เป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ ดี ไม่ดี ที่มีต่อเป้าหมายของทัศนคติ ความรู้สึกเหล่านี้จะเกิดขึ้นจากสาเหตุหลายทาง เช่น สิ่งจูงใจด้านบรรณจุภัณฑ์ การอำนวยความสะดวกให้การบริโภคง่ายขึ้น ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภครู้สึกว่าเป็นคนทันสมัย และรู้สึกถึงความสะดวกสบายของการได้ใช้สินค้าหรือบริการ ผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของดนัยวัฒน์ ใจบาน (2555) ทำการศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคกลุ่มสตรีในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อเครื่องดื่มให้พลังงานสำหรับสตรี ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติด้านความรู้สึกเกี่ยวกับเครื่องดื่มในรูปแบบพร้อมดื่ม เช่น ขวดหรือกระป๋อง และมีส่วนผสมของไวตามินบีรวม (B-Complex) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มให้พลังงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของชิสากัญญ์ ศุภวงศ์ธนากานต์ (2557) ทำการศึกษาการรับรู้ตราสินค้าชาเขียวอิชิตันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่า ด้านความชื่นชอบตราสินค้า องค์ประกอบที่ชื่นชอบมากที่สุดคือ การแปรรูปชาเขียวในรสชาติต่าง ๆ ที่ทำให้บริโภคได้อร่อยขึ้น รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของเหมือนดาว วาสุเทพรังสรรค์ (2559) ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อชาเขียวยี่ห้อโออิชิและอิชิตันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้บริโภคต้องการความสะดวกสบายในการหาซื้อเครื่องดื่มเพื่อบริโภค ร้านค้าจะต้องเข้าถึงได้ง่าย สินค้าสามารถหาได้ง่าย เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภค และเครื่องดื่มชาเขียวที่จำหน่ายจะต้องเป็นชาเขียวที่มีรสชาติที่อร่อยอีกด้วย

3. ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากที่สุดว่าในอนาคตหากมีชาเขียวพร้อมดื่มยี่ห้อใหม่เกิดขึ้นจะเปลี่ยนใจไปทดลองรสชาติใหม่ที่ต่างไปจากเดิม เนื่องจากตราสินค้าของชาเขียวพร้อมดื่มที่บริโภคอยู่มีการรักษามาตรฐานของสินค้า ตลอดจนยังมีการพัฒนาและออกรสชาติใหม่สู่ตลาดอยู่เสมอ จึงทำให้ความภักดีในตราสินค้า เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดและสามารถพยากรณ์การรับรู้ในด้านส่วนประสมทางการตลาดของเครื่องดื่ม ชาเขียวพร้อมดื่ม ได้ร้อยละ 13.7 ดังที่ Huang (2014, p.3) กล่าวว่า ความภักดีในตราสินค้าคือการที่ผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้าหนึ่ง ซึ่งอาจเกิดได้จากหลากหลายสาเหตุ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของคุณภาพหรือราคาที่ตรงใจผู้บริโภค ภาพลักษณ์ของสินค้าที่ดูดีมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวและมีความน่าเชื่อถือ ผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจที่สินค้า แบรนด์อื่น ๆ ไม่สามารถให้ได้ การเข้าถึงตัวสินค้าได้อย่างง่ายดาย รวมไปถึงความรู้สึกชอบส่วนตัว จนทำให้ซื้อใช้ซ้ำอย่างต่อเนื่องมาตลอด ผลการวิจัยข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของสิตานันท์ วงสกุลไพศาล (2559) ทำการศึกษาส่วนประสมทางการตลาด คุณค่าตราสินค้า และการรับรู้ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มตราชอบชาของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยคุณค่าตราสินค้ามีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มตราชอบชาของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. นักการตลาดควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการขายรูปแบบอื่นอย่างสม่ำเสมอและครบคลุมทุกกิจกรรม เพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภคที่แตกต่างกันทั้งชายและหญิง อาทิ การออกบูธให้ทดลองชิมชาเขียวพร้อมดื่มรสชาติใหม่ตามสถานที่ต่าง ๆ, การให้ส่วนลดสำหรับรสชาติที่ได้รับความนิยม, การลดราคาพิเศษร่วมกับร้านค้าชั้นนำ ตลอดจนการสแกนคิวอาร์โค๊ด (QR Code) ชิงโชค เพื่อลุ้นรับรางวัล

2. ควรพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้วยกรรมวิธีที่ทันสมัย มีการออกรสชาติใหม่ ๆ โดยคำนึงถึงความลงตัวระหว่างรสชาติกับสุขภาพให้มากขึ้น เช่น ชาเขียวพร้อมดื่มที่มีส่วนผสมของผลไม้ที่มีส่วนในการสร้างภูมิคุ้มกันระหว่างวัน หรือมีส่วนผสมของสารที่ช่วยดูแลเรื่องผิวพรรณและความแข็งแรงของร่างกาย เป็นต้น เพื่อครองตลาดเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ (Functional Drink) ในสัดส่วนที่มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่ม เช่น กลยุทธ์การตลาด 4Es ของชาเขียวพร้อมดื่ม เนื่องจากเป็นเครื่องมือทางการตลาดยุคใหม่ที่เน้นการสื่อสารจากลูกค้ามาช่วยทำการตลาดเพิ่มเติมที่ควรนำมาพิจารณาถึงความพร้อมและใช้เป็นแนวดำเนินธุรกิจ เพื่อที่จะได้ทราบความต้องการของผู้บริโภค และนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อให้เกิดการต่อยอดไปสู่การผลิตภัณฑ์สินค้าให้มีความสมบูรณ์ และมีความพัฒนาให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น

2. ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มชาเขียวพร้อมดื่ม เช่น รูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) ปัจจัยทางจิตวิทยา เป็นต้น เพื่อที่จะได้เข้าใจตัวตนและความคิดเห็นต่าง ๆ ของผู้บริโภคได้อย่างลึกซึ้ง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจเพื่อเพิ่มยอดขายและส่วนแบ่งการตลาดได้ในอนาคต

3. จากผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า พฤติกรรมการบริโภคชาเขียวพร้อมดื่มของผู้บริโภคกำลังจะเปลี่ยนไป เนื่องจากปัจจุบันกระแสรักสุขภาพจะเป็นกระแสหลักที่เกิดขึ้น จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 และฝุ่น PM2.5 ทำให้กลุ่มตลาดเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ (Healthy Drink) มีมากขึ้น โดยกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่จะเป็นตัวขับเคลื่อนตลาดที่สำคัญและมีบทบาทมากขึ้นในระยะข้างหน้า ได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุ และกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Millennial) ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาพฤติกรรมการดูแลสุขภาพและการรับรู้คุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพของกลุ่มคนรุ่นใหม่

บรรณานุกรม

กรรณิการ์ จรูญโรจน์ ณ อยุธยา. (2556). ความไว้วางใจของผู้บริโภคที่มีต่อเครื่องดื่มชาเขียวอิชิตันในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. *วารสารการตลาด และการสื่อสาร, 1*(2), 558-608.

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2556). *พฤติกรรมผู้บริโภค.* กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชชิ่ง.

จักรพันธ์ เพ็ชรภูมิ. (2561). *พฤติกรรม : แนวคิด ทฤษฎี และการประยุกต์ใช้.* พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

เจตวัฒน์ เกษมไชยานันท์. (2561). *การรับรู้คุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อน้ำแร่บรรจุขวด.* (สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชวลิดา เชียงกูล. (2563). Herbal tea to serve 10 ชาสมุนไรเพิ่มภูมิชีวิต จิบด่วน. *ชีวจิต, 22*(517), 30-35.

ชิสากัญญ์ ศุภวงค์ธนากานต์. (2557). *การรับรู้ตราสินค้าชาเขียวอิชิตันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ชูชัย สมิทธิไกร. (2562). *พฤติกรรมผู้บริโภค.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฏฐชยากาญจน์ บินสุวรรณ์. (2561). *คุณค่าตราสินค้า การส่งเสริมการตลาด และแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอาง.* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ณัฏฐ์ประชา สิริกาณจนวงศ์. (2558). *โครงการจัดตั้งธุรกิจเครื่องดื่มชา: กรณีศึกษา Master Tea.* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ดนัยวัฒน์ ใจบาน. (2555). *ทัศนคติของผู้บริโภคกลุ่มสตรีในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อเครื่องดื่มให้พลังงานสำหรับสตรี.* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธนภูมิ ธรรมบุตร. (2563). ทัศนคติและอิทธิพลของกลุ่มเพื่อนที่มีต่อพฤติกรรมการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในกลุ่มนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ในจังหวัดชลบุรี. *วารสารศึกษาศาสตร์ มมร, 8*(1), 241-251.

ธนาคารกรุงเทพ. (2563). *อาหารและเครื่องดื่มตลาดอาเซียนโตแรง.* สืบค้นจาก https://www.bangkokbanksme.com/en/asean-food-industry.

ปุณยาพร ชัยเสน. (2563). ส่วนประสมทางการตลาด ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตตำบลศรีเทพ อำเภอศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์. *วารสารโครงการทวิปริญญาทางรัฐปศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ, 1*(2563), 1-12.

พัชรฤดี บุญธรรม. (2564). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกซื้อเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ววท.), 29*(3), 418-430.

พิทยารัตน์ ขาวดี. (2562). *การรับรู้ภาพลักษณ์ตราสินค้า และการรับรู้คุณค่าที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มชาพะยอมของผู้บริโภคในจังหวัดตรัง.* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พีร์นิธิ โชคธนพัธนันท์. (2559). *พฤติกรรมผู้บริโภคเครื่องดื่มชาเขียวในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร.* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก.

ภัทรวดี วชิระนาวิน. (2559). *พฤติกรรมและความพึงพอใจในการบริโภคเครื่องดื่มชาเขียวโออิชิเคียวโฮที่เขตธัญบุรี.* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม.

ภัทราวดี ศรีปัญญา, กาญจนา สุริยนต์, โกวิท ยอดมงคล และดำรงศักดิ์ ฤทธิ์งาม. (2557). *พฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์ชาและการยอมรับต่อผลิตภัณฑ์ชาเขียวหมู่บ้านนาจอก.* นครพนม: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยนครพนม.

มณัญชญา มัลลิกานนท์. (2563). ทัศนคติและพฤติกรรมการบริโภคเครื่องดื่มชูกำลังของนิสิตแพทย์มหาวิทยาลัยนเรศวร. *เชียงรายเวชสาร : CHIANGRAI MEDICAL JOURNAL, 12*(3), 58-67.

มัติกร บุญคง. (2557). งานวิจัยเกี่ยวกับคุณค่าตราสินค้า (Brand Equity) ค.ศ.2009 – 2013. *วารสารนิเทศศาสตร์ธุรกิจบัณฑิตย์, 8*(1), 55-77.

มาร์เก็ตเตอร์ออนไลน์. (2562). *ตลาดชาเขียวเป็นอย่างไรในช่วงโควิด-19 และอะไรคือกลยุทธ์การตลาดของคู่แข่งหลัก.* สืบค้นจาก https://marketeeronline.co/archives/167269.

รัชนีกร จรุงจิต. (2560). *ภาพลักษณ์ตราสินค้าและคุณค่าตราสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มชูกำลัง T247.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ริเวอร์พลัส. (2563). *แนวโน้มอุตสาหกรรมเครื่องดื่มของไทย ปี 2019-2021.* สืบค้นจาก https://riverplus.com/beverage-industry-2019-2021/.

ลลิตวดี คงขวัญ. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องดื่มน้ำอัดลมของคนในกรุงเทพมหานคร.* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วัชราภรณ์ ตั้งประดิษฐ์. (2560). *รูปแบบคุณค่าตราสินค้าที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางในประเทศไทย.* (ดุษฎีนิพนธ์บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสยาม.

ศศินภา เลาหสินณรงค์. (2557). *คุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อ (ความตั้งใจความสนใจความต้องการ และการตัดสินใจซื้อ) สินค้าแบรนด์เนมแท้.* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ศุภมัทนี ชูมณี. (2558). *อิทธิพลของคุณค่าตราสินค้าและส่วนประสมทางการตลาดที่มีต่อพฤติกรรมการตั้งใจซื้อสินค้าแฟชั่นในกลุ่มสมาคมแฟชั่นดีไซเนอร์กรุงเทพของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.* (วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของกิจการและระยะเวลาในการออกรายงานสอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

The Relationship between Firm Performance and Audit Report Lag of The Listed Companies on The Stock Exchange of Thailand

วรรณภา เลากลาง[1] วริษฐาพร สกุลคำประสิทธิ์[2] อารียา อัคราช[3] ภูมิพิศุทธิ์ สุธีรโรจน์[4] ญาณี แพปรุ[5] วาเลน วงษ์ประเสริฐ[6] กนกนิภา สมบูรณ์[7] พรนภา นนเทศา[8] ณัฐริกา ขวดพุทรา[9] ธิญาดา พูนมีพะเนา[10] และจันทร์เพ็ญ ธงไชย[11]

Wannapha Laoklang[1] Waritthaporn Sakulkhamprasit[2] Areeya Akkharat[3] Phoomphisut Suteeraroj[4] Yanee Paeparu[5] Walen Wongprasert[6] Kanoknipa Somboon[7] Pornnapa Nonthesa[8] Nattarika Kuadphttra[9] Tiyada Poonmipanao[10] and Chanpen Thongchai[11]

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

E-mail: Wannapha.la@rmuti.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของกิจการและระยะเวลาในการออกรายงานสอบบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 376 บริษัท ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ผลการดำเนินงานกิจการซึ่งวัดจากกระแสเงินสดจากการดำเนินงานมีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญกับระยะเวลาในการออกรายงานสอบบัญชี

คำสำคัญ: ผลการดำเนินงาน ระยะเวลาในการออกรายงานสอบบัญชี บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Abstract

The purpose of this research was to examine the relationship between firm performance and audit report lag of listed companies in the stock exchange of Thailand. The samples were 376 companies listed on the Stock Exchange of Thailand in 2021. Statistics was used multiple regression analysis. The results found that the relationship between firm performance (measured by CFO) and audit report lag.

Keywords: Firm performance, audit report lag, the listed companies in the stock exchange of Thailand

บทนำ

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเป็นบริษัทมหาชนที่สามารถระดมทุนจากประชาชนเพื่อนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนหรือขยายธุรกิจ โดยมีโอกาสในการเลือกระดมทุนผ่านการออกหลักทรัพย์ประเภทต่าง ๆ ทั้งนี้บริษัทจะอยู่ในความสนใจของผู้ลงทุนโดยมีราคาหุ้นของบริษัทเป็นตัวสะท้อนความเชื่อมั่นของสาธารณชนที่มีต่อกิจการ นอกจากนั้น การเผยแพร่ข่าวสารและความเคลื่อนไหวของบริษัทผ่านสื่อต่าง ๆ ล้วนเป็นสิ่งที่เสริมให้บริษัทเป็นที่รู้จักและยอมรับของสาธารณชนมากยิ่งขึ้น (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2564) จึงอาจกล่าวได้ว่าการดำเนินธุรกิจของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์มีอิทธิพลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ดังนั้น บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ฯ จึงต้องจัดทำรายงานทางการเงินเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และเปิดเผยรายงานทางการเงินต่อสาธารณชน โดยรายงานทางการเงินดังกล่าวจะต้องผ่านการตรวจสอบและการแสดงความเห็นจากผู้สอบบัญชีรับอนุญาต

การปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีในการแสดงความเห็นต่อรายงานทางการเงินจึงเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักลงทุนและผู้มีส่วนได้เสีย เนื่องจากผู้สอบบัญชีเป็นบุคคลภายนอกที่มีความเป็นอิสระจากกิจการที่ตรวจสอบจะทำหน้าที่ตรวจสอบและรับรองว่างบการเงินของกิจการแสดงข้อมูลที่ถูกต้องตามที่ควรและจัดทำขึ้นตามมาตรฐานการรายงานทางการเงิน จึงอาจกล่าวได้ว่าคุณภาพการสอบบัญชีมีผลต่อคุณภาพรายงานทางการเงิน ดังนั้น การปฏิบัติงานสอบบัญชีที่มีคุณภาพการสอบบัญชีมีความสำคัญ

คุณภาพการปฏิบัติงานสอบบัญชีอาจได้รับอิทธิพลจากหลายปัจจัยด้วยกัน ซึ่งหนึ่งในนั้นคือต้นทุนการสอบบัญชี โดยระยะเวลาในการปฏิบัติงานสอบบัญชีถือเป็นปัจจัยที่มีผลต่อต้นทุนการสอบบัญชี หากผู้สอบบัญชีใช้เวลาในการปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีมากย่อมส่งผลให้มีต้นทุนการสอบบัญชีที่เพิ่มขึ้นกว่าผู้สอบบัญชีที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานสอบบัญชีที่น้อยกว่า ระยะเวลาที่ใช้ในการสอบบัญชีจะส่งผลกระทบต่อความมั่นใจของนักลงทุนในตลาดทุน (Ettredge, Li, & Sun, 2006, pp. 1-23) ระยะเวลาที่ใช้ในการสอบบัญชีถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของรายงานทางการเงินในด้านความทันเวลา โดยกระบวนการสอบบัญชีตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผนการสอบบัญชี การปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชีอย่างเหมาะสมและเพียงพอตลอดจนถึงการสรุปผลและออกรายงานของผู้สอบบัญชีถือเป็นวงจรในกระบวนการสอบบัญชีทั้งสิ้น

จากความสำคัญดังกล่าว จึงส่งผลให้งานวิจัยในอดีตมีการค้นหาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระยะเวลาที่ใช้ในการออกรายงานของผู้สอบบัญชีอย่างแพร่หลาย โดยนักวิจัยที่ทำการค้นหาปัจจัยต่าง ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อกระบวนการในการปฏิบัติงานสอบบัญชีในขั้นตอนต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม จากการทบทวนวรรณกรรมในอดีตพบว่าการตรวจสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านผลการดำเนินงานของกิจการและระยะเวลาที่ใช้ในการออกรายงานของผู้สอบบัญชีซึ่งวัดจากระยะเวลาตั้งแต่วันสิ้นงวดบัญชีจนถึงวันที่ผู้สอบบัญชีอนุญาตลงลายมือชื่อรับรองรายงานมีค่อนข้างน้อย ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการวิจัยเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านผลการดำเนินงานของกิจการและระยะเวลาที่ใช้ในการออกรายงานของผู้สอบบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในประเทศไทย เพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้บริหารกิจการในการวางแผนการดำเนินงานให้

เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เป็นข้อมูลแก่ผู้สอบบัญชีในการวางแผนการตรวจสอบและปฏิบัติงานตรวจสอบบัญชี เพื่อให้ส่งรายงานทางการเงินให้ทันต่อระยะเวลาที่หน่วยงานกำกับดูแลกำหนด และเป็นข้อมูลแก่นักลงทุนและผู้สนใจทั่วไปทราบถึงความสามารถของกิจการในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ความน่าเชื่อถือ และความโปร่งใสตรวจสอบได้ของกิจการโดยความทันต่อเวลาของรายงานของผู้สอบบัญชีที่สะท้อนถึงคุณภาพและความทันเวลาของรายงานทางการเงินของกิจการ

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของกิจการและระยะเวลาในการออกรายงานสอบบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในประเทศไทย

แนวคิดทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีตัวแทน

เป็นทฤษฎีที่ใช้อธิบายถึงความสัมพันธ์ของบุคคลสองฝ่าย โดยบุคคลฝ่ายหนึ่งคือตัวการ (Principal) ซึ่งเป็นเจ้าของกิจการ (ผู้ถือหุ้น) ได้มอบทรัพยากรและสิทธิ์ในการจัดการบริการจัดการให้กับบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งที่เรียกว่าตัวแทน (ผู้บริหาร) ทั้งนี้ในการบริหารงานกิจการ ฝ่ายผู้ถือหุ้นจะไม่สามารถล่วงรู้ข้อมูลการตัดสินใจของฝ่ายบริหารและไม่สามารถเข้าไปตรวจสอบการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารได้อย่างสมบูรณ์ จึงทำให้เกิดต้นทุนจากการมอบอำนาจดำเนินการขึ้นซึ่งประกอบด้วยต้นทุนในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารและต้นทุนในการจูงใจให้ฝ่ายบริหารตัดสินใจดำเนินการที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ถือหุ้น ทั้งนี้เครื่องมือหนึ่งที่มักใช้ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารคือการตรวจสอบบัญชีจากผู้สอบบัญชีภายนอก ซึ่งจะถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนตัวแทน (Agency Cost)

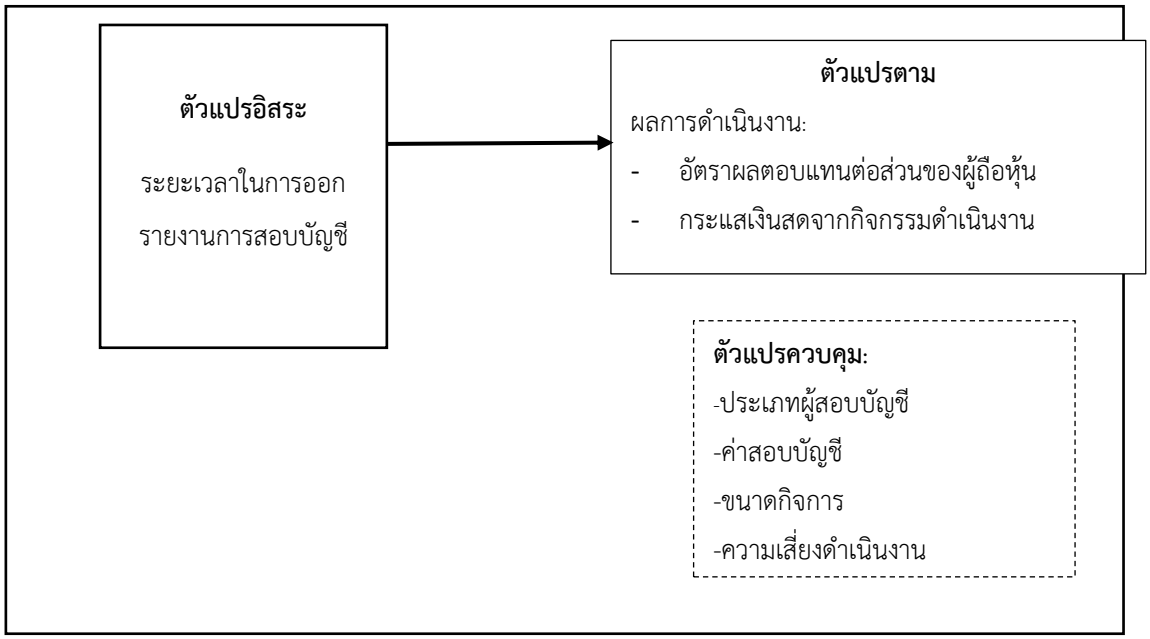
อย่างไรก็ตาม ในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีภายนอกต้องเผชิญความเสี่ยงในการจัดการกำไรของฝ่ายบริหารเพื่อให้รายงานทางการเงินแสดงข้อมูลเป็นไปตามความปรารถนาของผู้บริหาร ความเสี่ยงในการตรวจสอบบัญชีจากเจตนาของฝ่ายบริหารในการตกแต่งผลการดำเนินงาน หรือการจัดทำรายงานทางการเงินเพื่อเสนอต่อสาธารณชนตามความต้องการของผู้บริหารและตามความคาดหวังของนักลงทุน ถือเป็นความเสี่ยงของผู้สอบบัญชี (จันทิมา จุฬาวิทยานุกูล และวชิระ บุญเนตร, 2549, น. 41-61) ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงดังกล่าว ผู้สอบบัญชีอาจต้องวางแผนการตรวจสอบโดยเพิ่มความพยายามในการตรวจสอบให้มากขึ้น หรือปรับปรุงวิธีการตรวจสอบเพื่อเพิ่มคุณภาพของการสอบบัญชี จึงอาจมีผลทำให้ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานสอบบัญชีเพิ่มมากขึ้น

งานวิจัยของ Ashton, Willingham, & Elliott, (1987, pp. 275-292) อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของกิจการกับระยะเวลาในการออกรายงานการสอบบัญชี โดยกล่าวว่ากิจการขนาดใหญ่ที่จะอยู่ในความสนใจของผู้ลงทุนในตลาด และหน่วยงานกำกับดูแลกิจการต่าง ๆ ทำให้ต้องออกรายงานสู่สาธารณชนให้เร็วมากขึ้น เพื่อลดความผันผวนที่อาจเกิดขึ้นกับมูลค่าหุ้นเมื่อประกาศผลประกอบการ นอกจากนี้กิจการขนาด

ใหญ่จะมีการควบคุมภายในที่ดี ทำให้ผู้สอบบัญชีเชื่อถือในระบบบัญชีและการควบคุมภายใน และการออกรายงานมีแนวโน้มที่จะเกิดข้อผิดพลาดน้อยกว่ากิจการขนาดเล็กที่การควบคุมภายในอาจไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งอาจส่งผลต่อปริมาณงานของผู้สอบบัญชีที่ลดลงในการตรวจสอบความถูกต้อง ทำให้ออกรายงานผู้สอบบัญชีได้เร็วขึ้น

งานวิจัยของ Leventis, Weetman, & Caramanis, (2005, pp. 45-58) ศึกษาระยะเวลาในการออกรายงานการสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีในกลุ่ม BIG 4 และสำนักงานสอบบัญชีที่ไม่ใช่กลุ่ม BIG 4 โดยผลการวิจัยพบว่ากิจการที่ใช้บริการตรวจสอบบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชีในกลุ่ม Big 4 จะมีระยะเวลาในการออกรายงานการสอบบัญชีสั้น เนื่องจากสำนักงานสอบบัญชีกลุ่ม Big 4 มีบุคลากรอย่างเพียงพอ มีการวางแผนการตรวจสอบและเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบที่มีมาตรฐาน ทำให้กระบวนการตรวจสอบตลอดจนถึงการออกรายงานมีประสิทธิภาพและความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยในอดีต จึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ตามที่ปรากฏในภาพที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยประจำปี พ.ศ. 2563 จำนวน 376 บริษัท โดยไม่รวมบริษัทในกลุ่มการเงิน เงินทุนและหลักทรัพย์ เนื่องจากโครงสร้างข้อมูลในงบการเงินแตกต่างจากกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น ๆ ไม่รวมบริษัทที่มีรอบระยะเวลาบัญชีไม่ตรงตามปีปฏิทินเนื่องจากอาจมีผลประกอบการแตกต่างจากบริษัทอื่นและไม่รวมบริษัทที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน งานวิจัยนี้จัดเก็บและรวบรวมข้อมูลจากรายงาน

ประจำปี งบการเงินประจำปี ที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (คณะกรรมการกำกับและดูแลตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2564)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

ตัวแปรตาม คือ ผลการดำเนินงานกิจการ โดยวัดจาก

- อัตราส่วนผลตอบแทนของผู้ถือหุ้น (ROE) คำนวณจากกำไรสุทธิ/ส่วนของผู้ถือหุ้น (เท่า)
- กระแสเงินสดจากการดำเนินงาน (CFO) เงินสดสุทธิจากกิจกรรมดำเนินงาน (หน่วย:พันบาท)

ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- ระยะเวลาในการออกรายงานของผู้สอบบัญชี (DAY) นับตั้งแต่วันปิดงบการเงินถึงวันที่ออกรายงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (วัน)

ตัวแปรควบคุม ได้แก่

- ขนาดสำนักงานสอบบัญชี (AUDITOR) แทนค่าด้วยตัวแปรหุ่น (Dummy Variables) กำหนดให้กิจการที่ใช้บริการตรวจสอบบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชีในกลุ่ม BIG 4 ได้แก่ บริษัท สำนักงาน อีวาย จำกัด, บริษัท ไพร้ซวอเตอร์เฮาส์คูเปอร์ส เอบีเอเอส จำกัด, บริษัท ดีลอยท์ทู้ช โธมัทสุไชย ยศ สอบบัญชี จำกัด, และ บริษัท เคพีเอ็มจีภูมิไชย สอบบัญชี จำกัด แทนค่า = 1 หากไม่ใช่ = 0
- ค่าสอบบัญชี (FEE) วัดจากจำนวนเงินค่าสอบบัญชี (หน่วย:พันบาท)
- ขนาดกิจการ (SIZE) วัดจากจำนวนรายได้รวม (หน่วย : พันบาท)
- ความเสี่ยงทางการเงิน (LEV) วัดจากอัตราส่วนหนี้สินต่อสินทรัพย์ (หน่วย : เท่า)

แบบจำลองงานวิจัย ประกอบด้วย 2 สมการ ได้แก่

Equation 1

$$CFO = \beta 0 + \beta 1\ (DAY) + \beta 2\ (AUDITOR) + \beta 3\ (FEE) + \beta 4\ (SIZE) + \beta 5\ (LEV) + e$$

Equation 2

$$ROE = \beta 0 + \beta 1\ (DAY) + \beta 2\ (AUDITOR) + \beta 3\ (FEE) + \beta 4\ (SIZE) + \beta 5\ (LEV) + e$$

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของกิจการและระยะเวลาในการออกรายงานสอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยการวิเคราะห์เชิงสถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังนี้

ผลการวิเคราะห์เชิงสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพบว่าระยะเวลาในการออกรายงานของผู้สอบบัญชี (DAY) มีจำนวนวัน

ต่ำสุด 22 วัน สูงสุด 79 วัน และมีค่าเฉลี่ย 54 วัน กระแสเงินสดจากการดำเนินมีค่าเฉลี่ย 2,420,021.24 พันบาท อัตราผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นมีค่าเฉลี่ย 0.66 เท่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะใช้บริการตรวจสอบบัญชีจากสำนักงานสอบบัญชีในกลุ่ม BIG 4 คิดเป็นร้อยละ 66

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) แบบ Pearson Correlation

Pearson Correlation	DAY	AUDITOR	FEE	CFO	ROE	SIZE	LEV
DAY		-.137**	.014	-.173**	-.019	-.105*	.051
AUDITOR			.054	.121*	.076	.137**	.070
FEE				.042	-.029	.233**	.090
CFO					.038	.463**	.069
ROE						.044	-.030
SIZE							.185**
LEV							

*ระดับนัยสำคัญที่ 0.05, **ระดับนัยสำคัญที่ 0.001

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทีละคู่ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง 0.019 – 0.463 โดยตัวแปรระยะเวลาในการออกรายงานของผู้สอบบัญชี (DAY) มีความสัมพันธ์ด้านลบกับกระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน และอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ตัวแปร	ROE			CFO		
	Coef.	t-stat	p-value	Coef.	t-stat	p-value
(Constant)	0.051458	.329	.742	7731126.271	2.608	.009
DAY	-0.0000503*	-.019	.985	-128342.606	-2.527	.012
AUDITOR	.070	1.399	.163	945306.334	.993	.321
FEE	-0.0000011	-.776	.438	-38.505	-1.397	.163
SIZE	3.8466**	.925	.356	.076	9.599	.000
LEV	-.072	-.768	.443	-276814.798	-.156	.876

*ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 **ระดับนัยสำคัญที่ 0.001

จากตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรควบคุมกับตัวแปรตาม ผลการวิเคราะห์พบว่าระยะเวลาในการออกรายงานของผู้สอบบัญชี (DAY) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับกระแสเงินสดจากการดำเนินงาน (CFO) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ว่าระยะเวลาในการออกรายงานของผู้สอบบัญชีมีความสัมพันธ์กับกระแสเงินสดจากการดำเนินงาน

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบว่าระยะเวลาในการออกรายงานของผู้สอบบัญชี (DAY) ไม่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับอัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ว่าระยะเวลาในการออกรายงานของผู้สอบบัญชีมีความสัมพันธ์กับอัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น ส่วนตัวแปรควบคุม พบว่าขนาดของกิจการ (SIZE) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกระแสเงินสดจากการดำเนินงาน (CFO) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของกิจการและระยะเวลาในการออกรายงานสอบบัญชีของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน อัตราค่าตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น ระยะเวลาในการออกรายงานของผู้สอบบัญชี ค่าตอบแทนผู้สอบบัญชี ขนาดสำนักงานสอบบัญชี ขนาดกิจการและความเสี่ยงทางการเงิน

ผลการวิจัยพบว่าระยะเวลาในการออกรายงานของผู้สอบบัญชีมีความสัมพันธ์กับกระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน แสดงให้เห็นว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีมีความเกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานของกิจการ ผู้สอบบัญชีมีแนวโน้มที่จะประเมินความเสี่ยงของกิจการจากกระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงาน หากกิจการมีกระแสเงินสดจากกิจกรรมดำเนินงานต่ำผู้สอบบัญชีจะมีการประเมินความเป็นไปได้ที่ข้อมูลในรายงานทางการเงินอาจแสดงข้อมูลที่ขัดต่อข้อเท็จจริง จึงอาจกำหนดกระบวนการตรวจสอบบัญชีที่เข้มงวดมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตรวจสอบและออกรายงานสอบบัญชียาวนานมากขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Leventis, Weetman, & Caramanis, (2005, pp. 45-58) ที่พบว่าผู้สอบบัญชีทำการตรวจสอบเพิ่มเพื่อขยายผลการตรวจสอบในกรณีที่พบว่ากิจการมีผลการดำเนินงานที่ขาดทุนก่อนการแสดงความเห็นในรายงานผู้สอบบัญชี และผลการศึกษาของ Spathis, (2003, pp. 71-85) ที่พบว่าผู้สอบบัญชีอาจต้องเจรจาต่อรองกับฝ่ายบริหารของกิจการเพื่อให้ปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดในรายงานทางการเงินก่อนที่จะแสดงข้อมูลหลังแก้ไขไว้ในรายงานของผู้สอบบัญชี ซึ่งส่งผลให้ระยะเวลาในการออกรายงานผู้สอบบัญชีเพิ่มขึ้น

นอกจากนั้นผลการวิจัยไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการออกรายงานของผู้สอบบัญชีกับอัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น แสดงให้เห็นว่าในการวางแผนการปฏิบัติงานสอบบัญชี ผู้สอบบัญชีมีโอกาสค่อนข้างน้อยที่จะประเมินความเสี่ยงของกิจการจากผลตอบแทนที่ผู้ถือหุ้นจะได้รับจากการลงทุนในกิจการ

บรรณานุกรม

คณะกรรมการกำกับและดูแลตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2564). *ข้อมูลงบการเงินของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ไทย*. สืบค้นจาก https://www.sec.or.th/TH/Pages/MarketData/MarketDataShareIssuingCompanies.aspx

จันทิมา จุฬาวิทยานุกูล และวชิระ บุญเนตร. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกำไรกับค่าธรรมเนียมการสอบบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์, 3*(2), 41-61.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2564). *ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ไทย.* สืบค้นจาก https://www.set.or.th/set/searchtodaynews.do?source=company&symbol=&securityType=S&newsGroupId=&headline=&submit=%E0%B8%84%E0%B9%89%E0%B8%99%E0%B8%AB%E0%B8%B2&language=th&country=TH.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2565). *ประโยชน์ในการเข้าจดทะเบียน.* สืบค้นจาก https://www.set.or.th/th/products/listing2/listing_mai_p1.html?printable=true

Ashton, R., Willingham, J., & Elliott, R. (1987). An Empirical Analysis of Audit Delay. *Journal of Accounting Research*, *25*(2), 275-292. doi:10.2307/2491018

Ettredge, M. L., Li, C., & Sun, L. (2006). The impact of SOX Section 404 internal control quality assessment on audit delay in the SOX era. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*, *25*(2), 1-23.

Leventis, S., Weetman, P., & Caramanis, C. (2005). Determinants of audit report lag: Some evidence from the Athens Stock Exchange. *International Journal of Auditing*, 9(1), 45-58.

Spathis, C. T. (2003). Audit qualification, firm litigation, and financial information: an empirical analysis in Greece. *International Journal of Auditing*, *7*(1), 71-85.

ความสัมพันธ์ระหว่างแนวการปฏิบัติการบัญชีเพื่อสิ่งแวดล้อมและมูลค่ากิจการ: บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

The Relationship between Environmental Accounting Practice and Firm Value: The Listed Companies on The Stock Exchange of Thailand

อารียา อ่อนสำโรง[1] วรรณกร มุสิกสาร[2] วรรณทร มุสิกสาร[3] กันต์ฤทัย มะเริงสิทธิ์[4] เสาวลักษณ์ อรเดช[5] มัลลิกา ชมสุขประกิต[6] โมริยาห์ เผ่าสวรรค์[7] ชุติมณฑน์ รุ้งสันเทียะ[8] ณัชชา หาญชัย[9] พรนภัส ปัตชัยโย[10] ดวงนภา บุญมีป้อม[11] และจันทร์เพ็ญ ธงไชย[12]

Areeya Onsamrong[1] Wannakon Musikasan[2] Wannathon Musikasan[3] Kanruthai Maroengsit[4] Saowaluk Oradach[5] Munlika Chomsukprokit [6] Moriah Paosawan[7] Chutimon Rungsantia[8] Natcha Hanchai[9] Pornnapat Patchaiyo[10] Duangnapa Bunmeepom[11] and Chanpen Thongchai[12]

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

E-mail: areeya.on@rmuti.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างแนวการปฏิบัติการบัญชีเพื่อสิ่งแวดล้อมที่และมูลค่ากิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย การศึกษาครั้งนี้ เก็บข้อมูลจากรายงานประจำปีและแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 360 บริษัท สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ต้นทุนด้านสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับมูลค่ากิจการอย่างมีนัยสำคัญ แต่อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้หนี้สินด้านสิ่งแวดล้อม การวัดมูลค่าหนี้สินด้านสิ่งแวดล้อม และการรับรู้ค่าชดเชย ไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่ากิจการ

คำสำคัญ: บัญชีสิ่งแวดล้อม มูลค่ากิจการ บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Abstract

The purpose of this research was to examine the relationship between environmental accounting practice and firm value of listed companies in the stock exchange of Thailand. The samples were 360 companies listed on the Stock Exchange of Thailand in 2021. Annual report and 56-1 form were collected. Statistics was used multiple regression analysis.

The results found that the relationship between environmental accounting practice (measured by environmental cost recognition) and firm value.

Keywords: Environmental accounting practice, firm value, The listed companies in the stock exchange of Thailand

บทนำ

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมหลายด้าน เช่น การปล่อยน้ำเสียจากกิจการลงสู่แม่น้ำลำคลองซึ่งถือเป็นการทำลายแหล่งน้ำของประชาชนทั่วไป หรือมลภาวะเป็นพิษทางอากาศที่เกิดจากกระบวนการผลิตของอุตสาหกรรมบางประเภท ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมจึงส่งผลให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มากขึ้น ดังนั้นผู้บริหารกิจการจะต้องมีบทบาทในการเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมดังกล่าว เพื่อเป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบที่มีต่อสังคม การบัญชีสิ่งแวดล้อมเป็นวิวัฒนาการทางการบัญชีที่เป็นแนวคิดใหม่โดยประยุกต์แนวคิดในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเข้ากับหลักการทางการบัญชี พัฒนาขึ้นมาเพื่อตระหนักถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อกิจการ โดยปัจจุบันได้รับความนิยมเป็นอย่างมากและนักบัญชีทั่วไปได้พยายามที่จะนำไปใช้ปฏิบัติกับหลักบัญชีอื่น ๆ ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน การบัญชีสิ่งแวดล้อมเป็นหนึ่งในแนวทางที่จะลดปัญหาสิ่งแวดล้อมโดยแสดงถึงบทบาทและความรับผิดชอบของกิจการที่มีต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งด้านการเปิดเผยข้อมูล การนำเสนอรายงาน และการบันทึกข้อมูลเพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียของกิจการได้รับรู้ จึงถือเป็นการกระตุ้นให้องค์กรธุรกิจต่าง ๆ มีการคำนวณถึงสิ่งแวดล้อมมากขึ้น (ศิลปพร ศรีจั่นเพชร, 2552, น. 21-24)

อย่างไรก็ตามในกระบวนการทางการบัญชีสิ่งแวดล้อมก่อให้เกิดภาระแก่กิจการในการปฏิบัติ รวมถึงค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้นจากการดำเนินงานปกติ ดังนั้นจึงเป็นที่มาคำถามว่าแนวปฏิบัติทางการบัญชีสิ่งแวดล้อมส่งผลกระทบต่อกิจการอย่างไร งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบผลกระทบของแนวการปฏิบัติการบัญชีเพื่อสิ่งแวดล้อมที่มีต่อมูลค่ากิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และงานวิจัยครั้งนี้อาจมีประโยชน์ต่อกิจการสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปวางแผนและปรับปรุงการปฏิบัติงานในแนวการปฏิบัติการบัญชีเพื่อสิ่งแวดล้อมของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย นอกจากการศึกษาครั้งนี้ยังอาจเป็นประโยชน์กับนักลงทุนทั่วไป ช่วยให้สามารถพิจารณาความน่าเชื่อถือของบริษัทได้ดีขึ้น นักลงทุนสามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้ไปประกอบการตัดสินใจลงทุนได้ และเป็นฐานข้อมูลให้แก่นักวิจัยที่สามารถนำไปใช้เพื่อขยายขอบเขตของงานวิจัยในอนาคตอีกด้วย

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและการทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง แนวคิดเกี่ยวกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นสิ่งที่ท้าท้ายสำหรับผู้บริหารกิจการ โดยเชื่อว่าจะเป็นสิ่งที่จะช่วยทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืนจากเชื่อมั่นว่าหากกิจการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและมีความรับผิดชอบ

จะสามารถประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน และยังสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ส่งผลต่อชื่อเสียงของกิจการต่อสาธารณะชน โดยจะลดความเสี่ยงจากแรงกดดันทางสังคม (Weber, 2008, pp. 247-261)

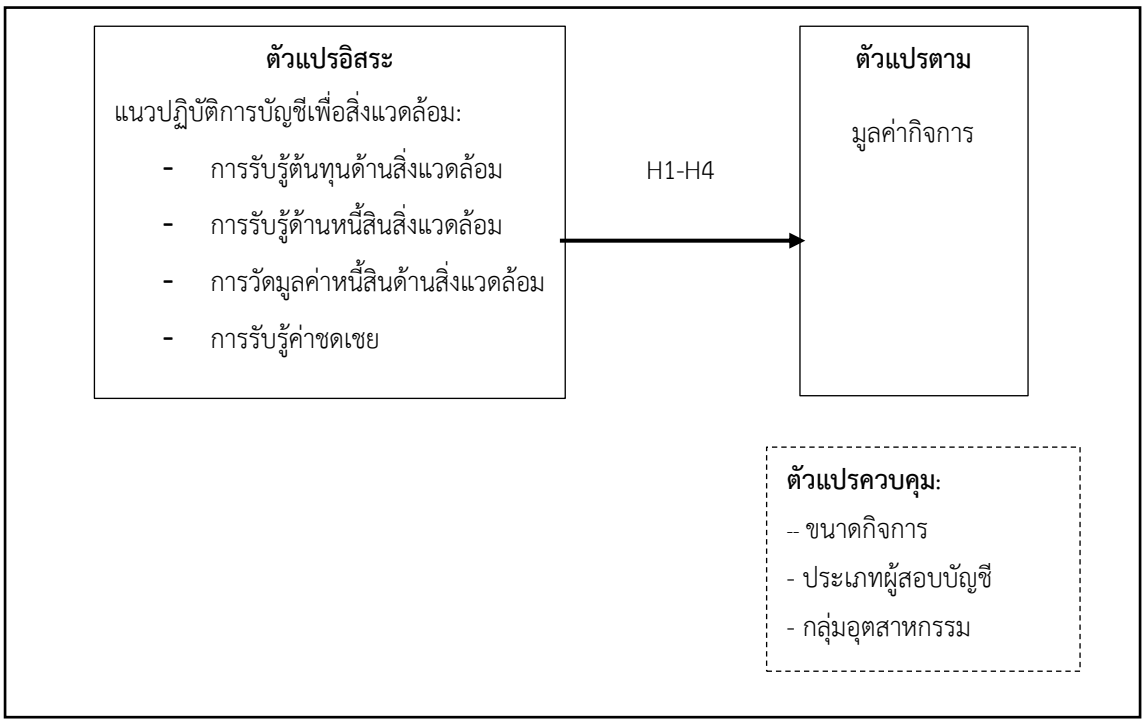
จงจิตต์ พิมพาลัย (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการประยุกต์ใช้บัญชีสิ่งแวดล้อม โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามผู้บริหารฝ่ายบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มธุรกิจแสดงความคิดเห็นในทำนองเดียวกันคือความเห็นด้วยค่อนข้างมากกับภาครัฐที่ต้องมีการสนับสนุนเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานระเบียบข้อบังคับบทลงโทษและการจัดอบรมสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีสิ่งแวดล้อมรวมทั้งควรมีแรงกระตุ้นให้กับภาคธุรกิจเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีสิ่งแวดล้อมในด้านภาษีหรือต้นทุนที่เกิดจากการจัดการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม

อลิษา สุกศรี และ มัทนชัย สุทธิพันธุ์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อมในรายงานประจำปีกับผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ผลการศึกษาพบว่าบริษัทมีการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อมในรายงานประจำปีสูงสุด คือ ด้านนโยบายสิ่งแวดล้อม โดยบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมทรัพยากรมีการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อมมากที่สุด และพบความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม (ด้านการฟ้องร้อง การดำเนินคดีเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม) กับผลการดำเนินงานทางการเงินมีความสัมพันธ์ไปในเชิงลบ

เมธาวี รักษาสุข (2554, น. 43-52) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรกับการวัดมูลค่าองค์กรโดยใช้มูลค่าทางการตลาดโดยเฉลี่ย (AMV) และมูลค่าทางการตลาดส่วนเพิ่ม (EMA) กรณีศึกษา : บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในช่วงระหว่างปี 2551 - 2552 จำนวนทั้งหมด 566 บริษัท ผลจากการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในเรื่องระบบการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานกับมูลค่าทางการตลาดส่วนเพิ่มพบว่าปัจจัยการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ในเรื่องระบบทางด้านความปลอดภัยและสุขภาพของพนักงานกับมูลค่าทางการตลาดส่วนเพิ่มมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก สำหรับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในด้านชุมชนและสิ่งแวดล้อม พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่าองค์กรที่วัดจากมูลค่าทางการตลาดโดยเฉลี่ยและมูลค่าทางการตลาดส่วนเพิ่ม แต่ผู้วิจัยเชื่อว่าเมื่อเวลาผ่านไปการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรทั้งในด้านชุมชนและสิ่งแวดล้อมย่อมจะส่งผลต่อมูลค่าขององค์กรได้อย่างแน่นอน

วรรณวิไล ปัญญาวิชา (2559) ได้อธิบายความสัมพันธ์ของการเปิดเผยข้อมูลทางด้านบัญชีสิ่งแวดล้อมกับความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมพลาสติกไทย ผลการศึกษาพบว่าการเปิดเผยข้อมูลทางด้านบัญชีสิ่งแวดล้อม ในองค์ประกอบด้านการวัดมูลค่าและแสดงรายการที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในงบการเงิน ด้านการรับรู้หนี้สินด้านสิ่งแวดล้อมและด้านการรับรู้ค่าชดเชย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมพลาสติกไทย แต่การเปิดเผยข้อมูลทางด้านบัญชีสิ่งแวดล้อมด้านการรับรู้ต้นทุนสิ่งแวดล้อม ไม่มีความสัมพันธ์กับความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมพลาสติกไทย

จากทฤษฎีและงานวิจัยในอดีตตามแนวคิดข้างต้น มีแนวโน้มว่ากิจการที่มีแนวปฏิบัติด้านการบัญชีสิ่งแวดล้อมซึ่งถือเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม อาจส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแก่กิจการ โดยการรับรู้งบการเงินด้านสิ่งแวดล้อมเป็นการดำเนินงานที่ดีจะส่งผลให้กิจการดำเนินงานต่อไปในระยะยาวได้และช่วยลดปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น จึงเป็นที่มาของกรอบแนวคิดวิจัย ตามรูปที่ 1 ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์งานวิจัยของวรรณวิไล ปัญญาวิชา (2559) ในการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยแนวปฏิบัติทางการบัญชีสิ่งแวดล้อม ออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ (1) การรับรู้ต้นทุนด้านสิ่งแวดล้อม (2) การรับรู้ด้านหนี้สินสิ่งแวดล้อม (3) การวัดมูลค่าหนี้สินด้านสิ่งแวดล้อม (4) การรับรู้ค่าชดเชย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยประจำปี พ.ศ. 2563 จำนวน 360 บริษัท โดยไม่รวมบริษัทในกลุ่มการเงิน เงินทุนและหลักทรัพย์ เนื่องจากโครงสร้างข้อมูลในงบการเงินแตกต่างจากกลุ่มอุตสาหกรรมอื่น ๆ ไม่รวมบริษัทที่มีรอบระยะเวลาบัญชีไม่ตรงตามปีปฏิทินเนื่องจากอาจมีผลประกอบการแตกต่างจากบริษัทอื่นและไม่รวมบริษัทที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน งานวิจัยนี้จัดเก็บและรวบรวมข้อมูลจากรายงานประจำปี งบการเงินประจำปี ที่เผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเว็บไซต์ของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (คณะกรรมการกำกับและดูแลตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2564)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ปรากฏตามตารางที่ 1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 การวัดค่าตัวแปร

ตัวแปร	ชื่อตัวแปร	การวัดค่า
ตัวแปรตาม		
- มูลค่ากิจการ	BV	ผลการดำเนินงานวัดจากมูลค่าตลาดของกิจการ (Tobin's Q)
ตัวแปรอิสระ		
- การรับรู้ต้นทุนสิ่งแวดล้อม	COST	จำนวนต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อม (หน่วย : พันบาท)
- การรับรู้หนี้สินด้านสิ่งแวดล้อม	LT	จำนวนหนี้สินสิ่งแวดล้อม (หน่วย : พันบาท)
- การวัดมูลค่าหนี้สินด้านสิ่งแวดล้อม	MELT	จำนวนเงินที่กำหนดในการรับรู้หนี้สินที่อาจเกิดขึ้นจากผลการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม (หน่วย : พันบาท)
- การรับรู้ค่าชดเชย	COMP	จำนวนเงินค่าชดเชยที่กิจการอาจต้องจ่ายชำระต่อบุคคลภายนอกจากการสร้างผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมของกิจการ(หน่วย : พันบาท)
<u>ตัวแปรควบคุม</u>		
- ขนาดของกิจการ	SIZE	จำนวนหุ้นสามัญทุนจดทะเบียนที่เรียกชำระแล้ว (หน่วย: พันบาท)
- ประเภทของผู้สอบบัญชี	TYPE	สำนักงานสอบบัญชีในกลุ่ม Big 4/ไม่ใช่กลุ่ม BIG4 (แทนค่า 0/1)
- กลุ่มอุตสาหกรรม	IND	กลุ่มอุตสาหกรรมที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมต่ำ/สูง (แทนค่า 0/1)

ตัวแปรตามคือ มูลค่ากิจการ วัดค่าด้วย Tobin's Q เพื่อใช้ในการประเมินมูลค่าทางการตลาดของกิจการในรูปอัตราส่วนหารราคาตลาดของสินทรัพย์ด้วยราคาเปลี่ยนแทนสินทรัพย์ ตามสูตรการคำนวณของ Chung & Pruitt, (1994, pp.70-74) คำนวณจากผลรวมของมูลค่าทางการตลาดของหุ้นสามัญ มูลค่าทางการตลาดของหุ้นบุริมสิทธิ์ และมูลค่าทางการตลาดของหนี้สิน ใช้มูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์แทนราคาเปลี่ยนแทนของสินทรัพย์

โดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$Q = \frac{(MP\ x\ OSV)+MVpfs+MVI}{BVa}$$

โดยที่

MP = ราคาตลาดของหุ้นสามัญ

OSV = จำนวนหุ้นที่มีอยู่ในมือผู้ถือหุ้น

MVpfs = มูลค่าตลาดของหุ้นบุริมสิทธิ

MVI = มูลค่าตลาดของหนี้สิน

BVa = มูลค่าตามบัญชีของสินทรัพย์

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาแนวการปฏิบัติการบัญชีเพื่อสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อมูลค่ากิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้แบบจำลองดังนี้

$$BV = b_0 + b_1\ COST + b_2\ LT + b_3\ MELT + b_4\ COMP + b_5\ SIZE + b_6\ TYPE + b_7\ IND + e$$

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาแนวการปฏิบัติการบัญชีเพื่อสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อมูลค่ากิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

Pearson Correlation	BV	COST	LT	MELT	COMP	SIZE	TYPE	IND
BV	1	-.122*	-.156**	-.154**	-.129*	-.057	-.173**	.095
COST		1	.737**	.737**	.844**	.898**	.079	-.033
LT			1	.799**	.897**	.700**	.093	-.076
MELT				1	.896**	.700**	.092	-.075
COMP					1	.839**	.090	-.091
SIZE						1	.044	-.039
TYPE							1	-.063
IND								1

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตัวแปรแต่ละคู่มีค่าอยู่ระหว่าง 0.033 -0.839 และพบว่าตัวแปรอิสระส่วนใหญ่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับตัวแปรตามในทิศทางลบ หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ปรากฏผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	248.118	18.061		13.738	.000
	COST	-1.642E-6	.000	-.254	-2.002	.046
	LT	-8.641E-6	.000	-1.690	-1.149	.251
	MELT	7.856E-6	.000	1.536	1.051	.294
	COMP	6.224E-7	.000	.013	.079	.937
	SIZE	1.067E-7	.000	.277	2.164	.031
	TYPE	-58.183	20.458	-.147	-2.844	.005
	IND	31.012	21.464	.075	1.445	.149

a. Dependent Variable: BV

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่าการรับรู้ต้นทุนสิ่งแวดล้อม (COST) มีความสัมพันธ์ด้านลบกับมูลค่ากิจการ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 การรับรู้ต้นทุนสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้นจะทำให้มูลค่ากิจการลดลง ส่วนตัวแปรอิสระอื่น การรับรู้หนี้สินด้านสิ่งแวดล้อม (LT) การวัดมูลค่าหนี้สินด้านสิ่งแวดล้อม (MELT) และการรับรู้ค่าชดเชย (COMP) ไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่ากิจการ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2, 3, 4

ส่วนตัวแปรควบคุม ขนาดของกิจการ (SIZE) ประเภทของผู้สอบบัญชี (TYPE) มีความสัมพันธ์ด้านบวกกับมูลค่ากิจการ ส่วนตัวแปรกลุ่มอุตสาหกรรม (IND) ไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่ากิจการ

อภิปรายผลการวิจัย

การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างแนวการปฏิบัติการบัญชีเพื่อสิ่งแวดล้อมที่และมูลค่ากิจการของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยแนวการปฏิบัติการบัญชีเพื่อสิ่งแวดล้อมประกอบด้วย การรับรู้ต้นทุนด้านสิ่งแวดล้อม การรับรู้หนี้สินด้านสิ่งแวดล้อม การวัดมูลค่าหนี้สินด้านสิ่งแวดล้อม และการรับรู้ค่าชดเชย จากผลการวิเคราะห์พบว่าการรับรู้ต้นทุนด้านสิ่งแวดล้อมมีผลกระทบด้านลบกับมูลค่ากิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่ากิจการที่มีการรับรู้ต้นทุนด้านสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้มูลค่ากิจการลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของอลิษา สุกศรี และมัทนชัย สุทธิพันธุ์ (2555) ที่พบว่าการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อม ด้านการดำเนินคดีเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์ด้านลบกับผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ

ส่วนการรับรู้หนี้สินด้านสิ่งแวดล้อม การวัดมูลค่าหนี้สินด้านสิ่งแวดล้อม และการรับรู้ค่าชดเชยไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่ากิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เมธาวี รักษาสุข (2554, น. 43-52) ไม่พบความสัมพันธ์ของความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านชุมชนและสิ่งแวดล้อมกับมูลค่ากิจการ

สำหรับตัวแปรควบคุมพบว่าขนาดกิจการและประเภทผู้สอบบัญชีพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับมูลค่ากิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนกลุ่มอุตสาหกรรมพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับมูลค่ากิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการศึกษาของงานวิจัยทำให้ทราบถึงแนวการปฏิบัติการบัญชีเพื่อสิ่งแวดล้อมของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งอาจจะมีประโยชน์ต่อกิจการสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปวางแผนและปรับปรุงการปฏิบัติงานในแนวการปฏิบัติการบัญชีเพื่อสิ่งแวดล้อมของบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย นอกจากการศึกษาครั้งนี้ยังอาจเป็นประโยชน์กับนักลงทุนทั่วไป ช่วยให้สามารถพิจารณาความน่าเชื่อถือของบริษัทได้ดีขึ้น นักลงสามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้ไปประกอบการตัดสินใจลงทุนได้ และเป็นฐานข้อมูลให้แก่นักวิจัยที่สามารถนำไปใช้เพื่อขยายขอบเขตของงานวิจัยในอนาคตอีกด้วย

บรรณานุกรม

จงจิตต์ พิมพาลัย. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการประยุกต์ใช้บัญชีสิ่งแวดล้อม (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: คณะการบัญชี, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

เมธาวี รักษาสุข. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรกับการวัดมูลค่าองค์กรโดยใช้มูลค่าทางการตลาดโดยเฉลี่ย (Amv) และมูลค่าทางการตลาดส่วนเพิ่ม (Ema) กรณีศึกษา: บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, *วารสารวิชาชีพบัญชี*, *7*(18), 43-52.

วรรณวิไล ปัญญาวิชา. (2559). *ความสัมพันธ์ของการเปิดเผยข้อมูลทางด้านบัญชีสิ่งแวดล้อมกับความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมพลาสติกไทย.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

ศิลปพร ศรีจั่นเพชร. (2552). การบัญชีสิ่งแวดล้อม. *วารสารวิชาชีพบัญชี, 5*(12), 21-24.

อลิษา สุกศรี และมัทนชัย สุทธิพันธุ์. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลสิ่งแวดล้อมในรายงานประจำปีกับผลการดำเนินงานทางการเงินของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เอ็ม เอ ไอ.* (สารนิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

Chung, K. H. and Pruitt, S. W. (1994), A Simple Approximation of Tobin' Q. *Financial Management*, *23*(3), 70-74.

Weber, M. (2008). The business case for corporate social responsibility: A company-levelmeasurement approach for CSR. *European Management Journal*, 26(4), 247-261.

ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างผู้ถือหุ้นที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

The Relationship between Shareholder Structure and Financial Reporting Quality of The Listed Companies on The Stock Exchange of Thailand

วรรณรดา ตรีรัตนกุลพร[1] วิมลรัตน์ หยวกฉิมพลี[2] นาริษา สุวรรณมาโจ[3] จิรนันท์ แจ้งจิต[4] สุนิตา หลีกระโทก[5] และจันทร์เพ็ญ ธงไชย[6]

Wanrada Treerattanakunporn[1] Wimonrat Yuakchimplee[2] Narisa Suwanmacho[3] Jiranan Jaengjit[4] Sunita Likrathok[5] and Chanpen Thongchai[6]

สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา

E-mail: wanrada.tr@rmuti.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างผู้ถือหุ้นและคุณภาพรายงานทางการเงินของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจากรายงานประจำปีและแบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 360 บริษัท สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า โครงสร้างการถือหุ้นโดยครอบครัวและโครงสร้างการถือหุ้นโดยนักลงทุนสถาบันมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของกิจการที่วัดจากรายการคงค้างตามดุลยพินิจผู้บริหาร

คำสำคัญ: โครงสร้างการถือหุ้น คุณภาพรายงานทางการเงินบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

Abstract

The purpose of this research was to examine the relationship between shareholder structure and financial reporting quality of listed companies in the stock exchange of Thailand. The samples were 360 companies listed on the Stock Exchange of Thailand in 2021. Annual report and 56-1 form were collected. Statistics was used multiple regression analysis. The results found that the relationship between family ownership and financial reporting quality (measured by discretionary accruals). Moreover, the results found that the relationship between institutional ownership and financial reporting quality.

Keywords: Shareholder structure, financial reporting quality, the listed companies in the stock exchange of Thailand

บทนำ

รายงานทางการเงิน (Financial Reporting) เป็นแหล่งข้อมูลสำคัญที่นำเสนอตัวเลขทางบัญชีต่าง ๆ รวมทั้งข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้รายงานในการตัดสินใจเพื่อการลงทุนในบริษัท และยังส่งผลถึงราคาหลักทรัพย์ของบริษัทในตลาดทุนอีกด้วย ด้วยเหตุนี้คุณภาพของรายงานทางการเงินจึงเป็นข้อมูลที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจและมีความสำคัญอย่างมาก กับผู้เกี่ยวข้องในตลาดทุน เช่น นักลงทุน นักวิเคราะห์สถาบันการเงิน และสาธารณะชนทั่วไป หน่วยงานกำกับดูแลรวมถึงสภาวิชาชีพบัญชีจึงให้ความสำคัญกับคุณภาพรายงานทางการเงินเป็นอันดับแรก ๆ

อย่างไรก็ดี เมื่อมองย้อนกลับไปในอดีต กรณีตัวอย่างการล้มละลายของบริษัทยักษ์ใหญ่อย่าง ENRON และ WorldCom ในประเทศสหรัฐอเมริกาและบริษัทชั้นนำในอีกหลายแห่งทั่วโลก รวมถึงกรณีการทุจริตของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เช่น บริษัทรอยเนท, ปิคนิคหรือ เอส.อี.ซี. ออโต้เซลล์ แอนด์เซอร์วิส ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการที่ผู้บริหารสร้างรายการทางธุรกิจที่เป็นเท็จ รวมถึงการปรับแต่งตัวเลขทางบัญชีและนำเสนอรายงานทางการเงินที่บิดเบือนจากข้อเท็จจริงอาจเป็นพยานหลักฐานอย่างหนึ่งซึ่งชี้ให้เห็นแรงจูงใจของผู้บริหารของบริษัทซึ่งเป็นผู้จัดทำรายงานทางการเงินเพื่อเผยแพร่สู่สาธารณชน อาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อคุณภาพของข้อมูลทางบัญชีที่นำเสนอในรายงานดังกล่าว

งานวิจัยทางด้านการบัญชีและบรรษัทภิบาลในปัจจุบันจึงหันมาให้ความสำคัญกับการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างการถือหุ้นของบริษัทและคุณภาพของรายงานทางการเงินที่เผยแพร่สู่สาธารณชน โดยมีความเชื่อว่า โครงสร้างการถือหุ้นในรูปแบบต่าง ๆ จะสะท้อนถึงอำนาจควบคุมกิจการภายในบริษัทและมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของผู้บริหาร และหรือผู้ถือหุ้นที่มีอำนาจควบคุมกิจการในการจัดทำและนำเสนอข้อมูลทางบัญชีในรายงานทางการเงินที่มีคุณภาพ (Ball, Robin & Wu, 2003, pp. 235-270) ดังนั้น การทำความเข้าใจถึงอิทธิพลของโครงสร้างการถือหุ้นที่มีผลต่อแรงจูงใจของผู้บริหารในการจัดทำรายงานทางการเงินที่มีคุณภาพ จึงน่าจะช่วยองค์กรกำกับดูแลในการวางมาตรการการกำกับดูแลที่เหมาะสมแก่บริษัท และช่วยให้ผู้ใช้รายงานทางการเงินใช้ข้อมูลที่นำเสนอในรายงานทางการเงินอย่างระมัดระวังมากขึ้น การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของโครงสร้างการถือหุ้นต่อแรงจูงใจของผู้จัดทำรายงานทางการเงินในการจัดทำรายงานทางการเงินที่มีคุณภาพจึงมีความสำคัญ

จากความสำคัญข้างต้น งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างผู้ถือหุ้นและคุณภาพรายงานทางการเงินของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยทำการแบ่งโครงสร้างผู้ถือหุ้นที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพรายงานทางการเงินออกเป็น 3 ตัวแปร ประกอบด้วย การถือครองสัดส่วนการถือหุ้นโดยครอบครัว การถือหุ้นโดยนักลงทุนสถาบัน โครงสร้างการถือหุ้นแบบการกระจุก-กระจายตัวของผู้ถือหุ้น โดยมุ่งหวังว่าวิจัยชิ้นนี้ช่วยให้ผู้ใช้ข้อมูลสำหรับการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ นักลงทุน ผู้มีส่วนได้เสีย อีกทั้งช่วยให้เกิดความระมัดระวังในการตัดสินใจใช้ข้อมูลในงบการเงินได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพในการตัดสินใจ

ทบทวนวรรณกรรม

2.1 โครงสร้างการถือหุ้นและคุณภาพรายงานทางการเงิน

โครงสร้างผู้ถือหุ้นถือเป็นส่วนหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการสร้างกลไกการกำกับดูแลกิจการที่ดี โดยผู้ถือหุ้นมีส่วนในควบคุมการบริหารงานในบริษัท เพื่อมุ่งเน้นสร้างผลประโยชน์ต่อผู้ถือหุ้นโดยรวม จึงส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน และส่งผลต่อคุณภาพของรายงานทางการเงินของกิจการ สามารถอธิบายด้วยทฤษฎีตัวแทน (Agency Theory) ที่กล่าวว่าทุกคนในองค์กรย่อมมีแรงผลักดันที่จะทำเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัวด้วยกันทั้งสิ้น ดังนั้นผู้บริหารหรือฝ่ายจัดการจะพยายามหาหนทางสร้างมูลค่าสูงสุดให้กับกิจการ ก็ต่อเมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าหนทางนั้นเอื้ออำนวยประโยชน์ให้กับตนเองด้วย หากที่ผู้บริหารดำเนินการเพื่อสร้างผลตอบแทนสอดคล้องกับการสร้างผลประโยชน์สูงสุดของผู้ถือหุ้นแล้ว ความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายก็ยังคงมีประสิทธิภาพที่ดี (Jensen and Meckling, 1976, pp. 305-360)

กรัณฑรัตน์ บุญญวัฒน์และศักดา มาณวพัฒน์ (2554, น. 152-158) ได้นำเสนอเกี่ยวกับอิทธิพลของโครงสร้างการถือหุ้นที่มีผลต่อแรงจูงใจของผู้จัดทำรายงานทางการเงิน ในการจัดทำรายงานทางการเงินที่มีคุณภาพโครงสร้างการถือหุ้นสะท้อนถึงอำนาจควบคุมในบริษัท ซึ่งมีผลกระทบต่อแรงจูงใจของผู้บริหารและผู้มีอำนาจควบคุมในการจัดทำรายงานทางการเงินแตกต่างกัน ผู้บริหารในบริษัทที่มีโครงสร้างการถือหุ้นแบบกระจายตัวมักมีแรงจูงใจในการปรับแต่งตัวเลขทางบัญชีที่นำเสนอในรายงานทางการเงิน ในขณะที่ผู้มีอำนาจควบคุมในบริษัทที่มีโครงสร้างการถือหุ้นแบบกระจุกตัวมักมีแรงจูงใจในการสร้างรายการทางการเงินที่เป็นเท็จ ซึ่งกระทบต่อคุณภาพของข้อมูลที่แสดงในรายงานทางการเงินเช่นกัน ดังนั้น ความเข้าใจอันดีเกี่ยวกับลักษณะของโครงสร้างการถือหุ้นแต่ละแบบจะช่วยให้ผู้ถือหุ้นของบริษัท และองค์กรกำกับดูแลสามารถวางมาตรฐานกำกับดูแลที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพแก่บริษัท รวมทั้งช่วยให้ผู้ใช้รายงานทางการเงินตระหนักถึงผลกระทบที่อาจได้รับและใช้ข้อมูลที่นำเสนอในรายงานทางการเงินอย่างรอบคอบ

จากแนวคิดข้างต้น จึงสามารถกำหนดเป็นสมมติฐานของงานวิจัยได้ดังนี้

2.2 โครงสร้างการถือหุ้นโดยครอบครัวกับคุณภาพรายงานทางการเงิน

จากงานวิจัยของต่อพงศ์ แกล้วเขตการ (2553) พบว่าประเทศไทยมีสัดส่วนการถือหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ที่มีอำนาจการควบคุมกิจการมากขึ้น โดยบริษัทครอบครัวที่มีกลุ่มตระกูลเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ที่มีอำนาจการควบคุมกิจการ และบริษัทที่มีกลุ่มตระกูลเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ที่มีอำนาจการควบคุมกิจการและร่วมบริหารกิจการ มักจะมีปัญหาความขัดแย้งของผลประโยชน์ประเภทที่ 2 (ผู้ถือหุ้นรายใหญ่เบียดบังผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นรายย่อย) Claessens et al. (2002, pp. 2741-2771) กล่าวว่าส่วนต่างระหว่างสิทธิในการออกเสียง และสิทธิในกระแสเงินสดจะเห็นชัดในกลุ่มบริษัทที่มีการควบคุมโดยกลุ่มครอบครัว (Family-controlled) และมีแรงจูงใจและปกป้องตนเองสูงในกลุ่มบริษัทแถบเอเชียตะวันออก นอกจากนั้นงานวิจัยของศิรินาถ เบ้าหล่อเพ็ชร์และคณะ (2564, น. 1-19) ศึกษาโครงสร้างการถือหุ้นแบบครอบครัวและคุณภาพกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่าโครงสร้างการถือหุ้นแบบครอบครัวก่อให้เกิดแรงจูงใจในการจัดการกำไรทำให้คุณภาพกำไรลดลง ดังนั้น จึงกำหนดสมมติฐานดังนี้

H1: โครงสร้างการถือหุ้นโดยครอบครัวมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2.3 โครงสร้างการถือหุ้นโดยนักลงทุนสถาบันกับคุณภาพรายงานทางการเงิน

Rubin (2007, 219-248) ได้วิเคราะห์การเชื่อมโยงระหว่างสภาพคล่องของหุ้นบริษัทและโครงสร้างความเป็นเจ้าของโดยเฉพาะหุ้นบริษัทที่มีเจ้าของโดยบุคคลภายในสถาบัน และการกระจุกตัวของหุ้น พบว่าความสัมพันธ์สภาพคล่องกับเจ้าของโดยส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่ความเป็นเจ้าของของสถาบันมากกว่าบุคคลภายใน สิ่งที่สำคัญคือสภาพคล่องมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผู้ถือหุ้นในสถาบันรวม ดังนั้น จึงกำหนดสมมติฐานดังนี้

H2: โครงสร้างการถือหุ้นโดยนักลงทุนสถาบันมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2.4 โครงสร้างการถือหุ้นแบบการกระจุก-กระจายตัวของผู้ถือหุ้นกับคุณภาพรายงานทางการเงิน

โครงสร้างการถือหุ้นสะท้อนอำนาจในการควบคุมด้านการบริหารกิจการ และเป็นปัจจัยที่อาจส่งผลต่อแรงจูงใจของฝ่ายบริหารในการจัดทำรายงานทางการเงินและนำเสนอข้อมูลในรายงานทางการเงินให้มีคุณภาพที่แตกต่างกัน โดยมีแนวโน้มว่ากิจการที่มีโครงสร้างการถือหุ้นแบบกระจุกตัว ที่มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่มีจำนวนหุ้นปและมมีสิทธิออกเสียอย่างมีสาระสำคัญในที่ประชุมใหญ่ผู้ถือหุ้น อาจกล่าวได้ว่าเป็นผู้มีอำนาจควบคุกิจการ จึงเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายในการบริหารงานกิจการ สามารถเข้าไปแทรกแซงกิจการได้ง่าย ดังนั้นจึงมีโอกาสสูงที่จะปรับแต่งตัวเลขทางการบัญชีที่มีการนำเสนอในรายงานทางการเงิน หรือมีโอกาสสูงในการสร้างรายการทางการเงินที่เป็นเท็จซึ่งกระทบต่อคุณภาพของข้อมูลที่แสดงในรายงานทางการเงิน นอกจากนั้น งานวิจัยในอดีตของศิลปพร ศรีจันเพชร (2551, น. 26-39) ที่พบว่าสัดส่วนการถือหุ้นแบบกระจุกตัวส่งผลต่อมูลค่ากิจการ ดังนั้น จึงกำหนดสมมติฐาน ดังนี้

H3: โครงสร้างการถือหุ้นแบบกระจุก-กระจายตัวมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

วิธีการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

งานวิจัยนี้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ระยะเวลา 1 ปี ในปี พ.ศ.2563 จำนวน 360 บริษัท ยกเว้นบริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจการเงิน เช่น ธนาคาร, เงินทุนและหลักทรัพย์, ประกันภัย เป็นต้น และกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ และตัดข้อมูลของบริษัทที่อยู่ระหว่างฟื้นฟูการดำเนินงานและบริษัทที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนออกจากการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แหล่งทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยทำการเก็บรวบรวมรายงานข้อมูลทางการเงิน รายงานข้อมูลประจำปี พ.ศ. 2563 (แบบ56-1) จากเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ก.ล.ต.) และจากฐานข้อมูลตลาดหลักทรัพย์ออนไลน์ (SETSMART)

ตัวแปรและการวัดค่าตัวแปร ปรากฏดังต่อไปนี้

(1) ตัวแปรตาม (EQ)

รายการคงค้างใช้เทคนิคคุณภาพกำไรของ Richardson (2003, pp. 49-61) โดยมีแนวคิดว่าหากกิจการมีรายการคงค้างรวมสูงจะแสดงให้เห็นถึงกำไรที่มีคุณภาพต่ำ ตัวแบบการคำนวณรายการคงค้างคำนวณได้ดังนี้

Total Accruals i,t = (Earning i, t - CFO i, CFI i, t) / Average Asset i,t)

โดยที่

Total Accruals i,t = อัตราส่วนรายการคงค้างรวมหารด้วยสินทรัพย์สุทธิเฉลี่ยของบริษัท i ณ เวลา t

Earning i,t = กำไรสุทธิก่อนรายการพิเศษของบริษัท i ณ เวลา t

CFO i,t = กระแสเงินสดจากกิจกรรมการดำเนินงานของบริษัท i ณ เวลา t

CFI i,t = กระแสเงินสดจากกิจกรรมลงทุนของบริษัท i ณ เวลา t

Average Asset i,t = สินทรัพย์รวมเฉลี่ยของบริษัท i ณ เวลา t

(2) ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

(2.1) การถือครองสัดส่วนการถือหุ้นโดยครอบครัว (FAM)

การวัดสัดส่วนการถือหุ้นของครอบครัว พิจารณาจากค่าโดยสัดส่วนของหุ้นที่ถือโดยผู้บริหารที่เป็นสมาชิกในครอบครัวหารด้วยจำนวนหุ้นที่ออกทั้งหมด โดยข้อมูลการถือหุ้นของครอบครัวจะพิจารณาจากชื่อสกุลที่เหมือนกันหรือข้อมูลที่บ่งชี้ถึงการเป็นเครือญาติกัน โดยกำหนดเป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variables) แทนค่าเป็น 0/1 ซึ่งค่า

0 เท่ากับ น้อยกว่า 30 เปอร์เซ็นต์ของสัดส่วนการถือหุ้นโดยครอบครัว

1 เท่ากับ มากกว่าหรือเท่ากับ 30 เปอร์เซ็นต์ของสัดส่วนการถือหุ้นโดยครอบครัว

(2.2) การถือหุ้นโดยนักลงทุนสถาบัน (VRCFR)

การจัดเก็บข้อมูลจากการถือครองสัดส่วนการถือหุ้นโดยนักลงทุนสถาบัน โดยกำหนดเป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variables) แทนค่าเป็น 0/1 ซึ่งค่า

0 เท่ากับ ไม่มีการถือครองหุ้นโดยนักลงทุนสถาบัน

1 เท่ากับ มีการถือครองหุ้นโดยนักลงทุนสถาบัน

(2.3) การกระจุก-กระจายตัวของผู้ถือหุ้น (LIQ)

การกระจุกตัวของผู้ถือหุ้น จัดเก็บข้อมูลผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 5 อันดับแรก (Top 5) ของกิจการโดยพิจารณาเปอร์เซ็นต์ในการถือครองหุ้นของกลุ่มดังกล่าว โดยกำหนดเป็นตัวแปรหุ่น (Dummy Variables) แทนค่าเป็น 0/1 ซึ่งค่า

0 เท่ากับ การถือครองหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 5 อันดับแรกมีค่าน้อยกว่า 50 เปอร์เซ็นต์ของหุ้นทั้งหมด

1 เท่ากับ การถือครองหุ้นของผู้ถือหุ้นรายใหญ่ 5 อันดับแรกมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 50 เปอร์เซ็นต์ของหุ้นทั้งหมด

(3) ตัวแปรควบคุม

(3.1) สภาพคล่อง (DE)

อัตราส่วนหนี้สินต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (หน่วย: เท่า) คำนวณจาก หนี้สินรวม ณ วันสิ้นปี หารด้วยส่วนของผู้ถือหุ้นรวม ณ วันสิ้นปี

(3.2) ความสามารถในการทำกำไร (ROA)

อัตราส่วนกำไรสุทธิต่อสินทรัพย์รวม (หน่วย: เท่า) คำนวณจากกำไรสุทธิ หารด้วยสินทรัพย์รวม ณ วันสิ้นปี

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างการถือหุ้นและคุณภาพรายงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้แบบจำลองดังนี้

$$EQ = \beta 0 + \beta 1\ FAM + \beta 2\ VRCFR + \beta 3\ LIQ + \beta 4\ DE + \beta 5\ ROA + \varepsilon$$

ผลการศึกษา

ผลตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างการถือหุ้นและคุณภาพรายงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปรากฏผลการวิเคราะห์ทางสถิติดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจากตารางที่ 1 พบว่าตัวแปรแต่ละคู่มีค่าอยู่ระหว่าง 0.003 ถึง 0.260 ซึ่งไม่เกิน 0.7 ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงไม่ปรากฏปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงเชิงพหุ (Multicollinearity Problem) ซึ่งอาจส่งผลให้ผลการวิเคราะห์ทางสถิติคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง (Hair et al., 2010) นอกจากนั้นยังพบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (EQ)

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

Correlations

		EQ	FAM	LIQ	VRCFR	DE	ROA
EQ	Pearson Correlation	1	-.147**	-.021	.260**	.110*	.148**
	Sig. (2-tailed)		.002	.651	.000	.018	.001
	N	462	462	462	462	462	462
FAM	Pearson Correlation	-.147**	1	.079	-.003	-.087	.071
	Sig. (2-tailed)	.002		.089	.942	.063	.130
	N	462	462	462	462	462	462
LIQ	Pearson Correlation	-.021	.079	1	-.086	-.008	.090
	Sig. (2-tailed)	.651	.089		.066	.863	.053
	N	462	462	462	462	462	462
VRCFR	Pearson Correlation	.260**	-.003	-.086	1	.105*	.175**
	Sig. (2-tailed)	.000	.942	.066		.024	.000
	N	462	462	462	462	462	462
DE	Pearson Correlation	.110*	-.087	-.008	.105*	1	-.183**
	Sig. (2-tailed)	.018	.063	.863	.024		.000
	N	462	462	462	462	462	462
ROA	Pearson Correlation	.148**	.071	.090	.175**	-.183**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.130	.053	.000	.000	
	N	462	462	462	462	462	462

**.Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed),

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.565	.406		43.255	.000
	FAM	-.962	.291	-.147	-3.309	.001
	LIQ	-.015	.372	-.002	-.041	.967
	VRCFR	1.035	.210	.225	4.932	.000
	DE	.078	.036	.098	2.164	.031
	ROA	3.422	1.146	.138	2.986	.003

a. Dependent Variable: EQ

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ จากตารางที่ 2 พบว่าโครงสร้างการถือหุ้นแบบครอบครัว (FAM) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงานทางการเงิน(EQ) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 โครงสร้างการถือหุ้นโดยนักลงทุนสถาบัน (VRCFR) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงานทางการเงิน(EQ) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 แต่โครงสร้างการถือหุ้นแบบกระจุก-กระจาย (LIQ) ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงานทางการเงิน(EQ) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2

นอกจากนั้นผลการวิเคราะห์ทางสถิติ พบความสัมพันธ์ระหว่างสภาพคล่อง (DE) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงานทางการเงิน (EQ) และความสามารถในการทำกำไร (ROA) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงานทางการเงิน (EQ)

อภิปรายผลการวิจัย

การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างการถือหุ้นและคุณภาพรายงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยแบ่งลักษณะโครงสร้างการถือหุ้นออกเป็น การถือหุ้นโดยครอบครัว การถือหุ้นโดยนักลงทุนสถาบัน และการถือหุ้นแบบกระจุก-กระจาย จากผลการวิเคราะห์พบว่าโครงสร้างการถือหุ้นแบบครอบครัว (FAM) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงานทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าแสดงให้เห็นว่ากิจการที่มีโครงสร้างการถือหุ้นแบบครอบครัวโดยมีสัดส่วนการถือครองหุ้นสูงมีแนวโน้มที่รายงานทางการเงินจะมีคุณภาพน้อยลง เนื่องจากมีโอกาสที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายในการบริหารงานเพื่อถ่ายโอนผลประโยชน์มาเป็นของตนเองหรือเครือญาติโดยไม่คำนึงถึงผลกระทบต่อผู้ถือหุ้นรายย่อยหรือมีโอกาสสูงที่จะปรับแต่งตัวเลขทางการบัญชีที่มีการนำเสนอในรายงานทางการเงิน

สอดคล้องกับงานวิจัยของศิรินาถ เบ้าหล่อเพ็ชร์และคณะ (2564, น. 1-19) ที่พบว่าบริษัทที่มีโครงสร้างการถือหุ้นแบบครอบครัวจะมีส่งผลต่อคุณภาพกำไรที่ลดลง

โครงสร้างการถือหุ้นโดยนักลงทุนสถาบันมีความสัมพันธ์กับคุณภาพรายงานทางการเงิน แสดงให้เห็นว่าการถือครองหุ้นโดยนักลงทุนสถาบัน ช่วยลดโอกาสที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพรายงานทางการเงินเนื่องจากนักลงทุนสถาบัน ช่วยดูแลกิจการ ส่งผลให้กิจการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และมีการควบคุมภายในอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rubin (2007, pp. 219-248) ที่พบว่าโครงสร้างความเป็นเจ้าของในกิจการที่มีเจ้าของโดยบุคคลภายในสถาบันจะมีสภาพคล่องของหุ้นสูง

บรรณานุกรม

กรัณฑรัตน์ บุญญวัฒน์และศักดา มาณวพัฒน์. (2554). *โครงสร้างการถือหุ้นและคุณภาพของรายงานทางการเงิน. Executive Journal, 31*(2), 152-158.

ต่อพงศ์ แกล้วเขตการ. (2553). *บรรษัทภิบาลและผลประกอบการของบริษัทธุรกิจครอบครัว บริษัท ครอบครัวที่มีกลุ่มตระกูลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ที่มีอำนาจควบคุมกิจการ และบริษัทครอบครัวที่มีกลุ่มตระกูลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ที่มีอำนาจควบคุมและร่วมบริหารกิจการในประเทศไทย.* (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิรินาถ เบ้าหล่อเพ็ชร์, ศิรดา จารุตกานนท์ และกรวิภา เทียนภาสกร. (2564). คุณภาพกำไรของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่มีโครงสร้างการถือหุ้นแบบครอบครัว. *วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 10*(1), 1-19.

ศิลปพร ศรีจั่นเพชร. (2551). ความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัทโครงสร้างของผู้ถือหุ้นกับมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์. *วารสารวิชาชีพบัญชี*, *4*(10), 26-39.

Ball, R., Robin, A., & Wu, J.S., (2003). Incentives versus standards: Properties of accounting income in four East Asian countries. *Journal of Accounting and Economics*, *36*(1-3), 235 - 270.

Claessens, S., Djankov, S., Fan, J., Lang, L. (2002). Disentangling the incentive and entrenchment effects of large shareholdings. *Journal of finance, 57*(6), 2741-2771.

Jacoby, G., & Zheng, S. X. (2010). Ownership dispersion and market liquidity. *International Review of Financial Analysis*, *19*(2), 81-88.

Jensen M. C. & Meckling W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, *3*(4). 305-360.

Hair, J.F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective.* New Jersey: Pearson Publishing.

Rubin, A. (2007). Ownership level, ownership concentration and liquidity. *Journal of financial Markets*, *10*(3), 219-248.

Richardson, S.A. (2003). Earnings Quality and Short Sellers. *Accounting Horizons*. 17, 49-61.

การศึกษาอัตราส่วนที่เหมาะสมสำหรับการผลิตก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียในฟาร์มสุกรร่วมกับเศษอาหารในชุมชนและผักตบชวาในกระบวนการหมักแบบไร้อากาศ

The Appropriate Ratio for Biogas Production from Swine Wastewater by Co – Anaerobic Digestion of Food Waste and Water Hyacinth

สุทัศน์ ลาภูตะมะ[1] จิรายุ บุตรราช[2] ตฤษฐพร แก้วสุก[3] คมสันต์ งามขำ[4] และกุศล สมุทรคชรินทร์[5]

Sutat Laphutama[1] Jirayu Butrat[2] Tritthaporn Kaewsook[3]

Khomsan Ngamkham[4] and Kuson Samutkotcharin[5]

สาขาวิชาวิศวกรรมเครื่องกล คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

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

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาอัตราส่วนที่เหมาะสมสำหรับการผลิตก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียในฟาร์มสุกรร่วมกับเศษอาหารในชุมชนและผักตบชวาในกระบวนการหมักแบบไร้อากาศ โดยทำการทดลองในห้องปฏิบัติการ ขนาดถังหมัก 1.2 ลิตร ที่ระยะการกักเก็บ 8 วัน ป้อนสารอินทรีย์เข้าสู่ระบบหมักแบบแบทช์ ผลการทดลองพบว่า การศึกษาการผลิตก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียในฟาร์มสุกรร่วมกับเศษอาหารในชุมชนและผักตบชวาในกระบวนการหมักแบบไร้อากาศ โดยการศึกษาแบ่งเป็น 4 เงื่อนไขตามอัตราส่วนของผสมดังนี้ 100, 70:30, 60:40 และ 50:50 อัตราส่วนที่เหมาะสมที่สุดคือ ผักตบชวาและเศษอาหาร 50 : 50 น้ำเสียจากฟาร์มสุกรซึ่งอยู่ในเงื่อนไขที่ 4 ขวดที่ 4 ซึ่งมีปริมาณการเกิดก๊าซชีวภาพจำนวนมากตั้งแต่วันที่ 1 - 8 ของการทดลองโดยไม่มีปริมาณลดลงเมื่อผ่านไป 8 วัน

คำสำคัญ: การผลิตก๊าซชีวภาพ น้ำเสียฟาร์มสุกร เศษอาหารในชุมชน ผักตบชวา

Abstract

This research studied the appropriate ratio for Biogas Production from Swine Wastewater By Co – Anaerobic digestion of Food waste and Water Hyacinth. The experiment of this analysis in the laboratory scale. The system are gas reactor with working volume 1.2 liters, hydraulic retention time 8 day and organic loading by batch operation. Results showed, the study was divided into 4 conditions according to the mixture ratio as follows: 100, 70:30, 60:40 and 50:50. The most suitable ratio was Water hyacinth and food waste 50 : 50 Swine Wastewater under condition 4, bottle 4 with large amounts of biogas from days 1-8 of the experiment with no reduction in volume after 8 days.

Keywords: Biogas Production, Swine Wastewater, food waste, water hyacinth

บทนำ

ปัจจุบันการประกอบกิจการฟาร์มเลี้ยงสุกรส่งผลกระทบต่อชุมชนหลายด้านก่อให้เกิดมลพิษทางสิ่งแวดล้อม ของเสียที่เกิดจากฟาร์มสุกรยังส่งผลให้เกิดปัญหามลพิษทางน้ำอีกด้วย เนื่องจากน้ำเสียจากฟาร์มสุกรมีความสกปรกสูง จากการประเมินปริมาณมลพิษของแหล่งกำเนิดมลพิษประเภทการเลี้ยงสุกรในจักหวัดสุพรรณบุรี พบว่ามีปริมาณน้ำทิ้ง 1,646.62 และ 7,465.44 m^3 / Day ตามลำดับ นอกจากนี้ปริมาณมลพิษระบายสู่สิ่งแวดล้อม (แม่น้ำ ลำคลอง) 3,857.53 และ 915.80 kgBOD/Day ตามลำดับ (กรมควบคุมมลพิษ, 2561)

ในขณะที่การผลิตก๊าซชีวภาพเป็นกระบวนการย่อยสลายของสารอินทรีย์ภายใต้สภาวะที่ปราศจากออกซิเจน (Anaerobic Digestion) ซึ่งมีองค์ประกอบส่วนใหญ่เป็นก๊าซมีเทน (CH_4) ร้อยละ 50-70 ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) ร้อยละ 30-50 และก๊าซอื่น ๆ เช่น แอมโมเนีย (CH_3) ไฮโดนเจนซัลไฟด์ (H_2S) และไอน้ำ (กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน, 2560) จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมานั้น การผลิตก๊าซชีวภาพโดยใช้น้ำเสียฟาร์มสุกรเพียงอย่างเดียวไม่สามารถเพิ่มเติมศักยภาพให้เพิ่มขึ้น (ดำเนินทราย ทรัพย์ไพศาล (2559) ดังนั้นการเพิ่มศักยภาพในการผลิตก๊าซชีวภาพในระบบจึงจำเป็นต้องนำวัสดุอินทรีย์อื่น ๆ เช่น เศษอาหารและเศษวัสดุเหลือทิ้งทางการเกษตร มาหมักย่อยร่วม (Co-digestion) เป็นกระบวนการหมักระหว่างวัตถุดิบสองชนิดขึ้นไป (Bozano, Nosiglia and Vitalli, 2012) เนื่องจากในปัจจุบันเศษอาหารเหลือทิ้ง (Food waste) มีปริมาณมากในชุมชนซึ่งเป็นภาระแก่หน่วยงานภาครัฐ

นอกจากนี้ผักตบชวา (Water Hyacinth) เกิดการแพร่รุกราน ส่งผลต่อต่อระบบนิเวศ ก่อให้เกิดปัญหาทางด้านการเกษตรและการชลประทาน อย่างไรก็ตามผักตบชวาสามารถนำมาเป็นพลังงานทางเลือกได้โดยการหมักเพื่อผลิตก๊าซชีวภาพ ซึ่งผักตบชวานั้นมีสัดส่วนคาร์บอนต่อไนโตรเจนเหมาะสมต่อการผลิตก๊าซชีวภาพ (

จากที่กล่าวมาข้างต้นโครงการงานวิจัยนี้ได้จึงมีความสนใจศึกษาการนำน้ำเสียจากฟาร์มสุกรร่วมกับเศษอาหารในชุมชนและผักตบชวามาผลิตก๊าซชีวภาพโดยการหมักแบบไม่ใช้อากาศ เพื่อศึกษาอัตราส่วนที่เหมาะสมในการผลิตก๊าซชีวภาพ ซึ่งเป็นแนวทางการจัดการของเสียนำมาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์และเป็นการลดปัญหาในการจัดการน้ำเสีย, การจัดการเศษอาหาร และนำผักตบชวามาใช้ประโยชน์

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาอัตราส่วนที่เหมาะสมสำหรับการผลิตก๊าซชีวภาพจากจากน้ำเสียในฟาร์มสุกรร่วมกับเศษอาหารในชุมชนและผักตบชวาในกระบวนการหมักแบบไร้อากาศ

เอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ก๊าซชีวภาพ (Bio-Gass) เป็นก๊าซที่เกิดจากกระบวนการหมักย่อยของสารอินทรีย์ภายใต้กระบวนการไร้อากาศหรือสภาวะไร้ออกซิเจน (Anaerobic Digestion) โดยแบคทีเรียกลุ่มที่ไม่ใช้ออกซิเจนในการดำรงชีวิต (Anaerobic Bacteria) ซึ่งแบคทีเรียนดังกล่าวนั้นจะทำการย่อยสารอินทรีย์ตั้งต้นในระบบและผลิตก๊าซชีวภาพ

ออกมาก ซึ่งมีลักษณะเป็นก๊าซผสมประกอบด้วย ก๊าซมีเทน (CH_4) ประมาณ 50-70% ก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) ประมาณ 30-40% ไฮโดรเจนซัลไฟด์ (H_2S) ไนโตรเจน (N_2) และน้ำ (H_2O)

2. ระบบผลิตก๊าซชีวภาพในสภาวะไม่ใช้อากาศ การทำงานระบบแบบแบทช์ (Batch Operation) เป็นการป้อนสารอินทรีย์เข้าสู่ระบบหมักหรือถังปฏิกิริยาเพียงครั้งเดียวให้เต็มระบบในการเริ่มต้นระบบ (Star Up) หลังจากเริ่มต้นระบบจะทำการปล่อยให้เกิดการย่อยสลายสารอินทรีย์โดยแบคทีเรียในระบบและจะไม่มีการป้อนสารอินทรีย์เพิ่มเข้าสู่ระบบอีก สามารถสังเกตการย่อยสลายสารอินทรีย์จนหมดสังเกตได้จากไม่มีก๊าซเกิดขึ้น จึงถ่ายหรือสูบตะกอนทิ้งไป แล้วทำการเติมสารอินทรีย์เข้าไปใหม่ ระบบนี้เหมาะสมกับวัตถุดิบที่มีปริมาณมาก ๆ แต่ต้องใช้ระยะเวลานาน ระบบการหมักแบบนี้ประสิทธิภาพไม่ดีนักและความเสถียรภาพของระบบไม่คงที่เนื่องจากปริมาณก๊าซที่เกิดขึ้นไม่สม่ำเสมอ

วิธีการศึกษา

ในการดำเนินการ เรื่องการศึกษาอัตราส่วนที่เหมาะสมสำหรับการผลิตก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียในฟาร์มสุกรร่วมกับเศษอาหารในชุมชนและผักตบชวาในกระบวนการหมักแบบไร้อากาศ ผู้จัดทำได้ดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. การเตรียมตัวอย่างวัตถุดิบที่ใช้ในหมัก ทำการเก็บตัวอย่างน้ำเสียจากฟาร์มสุกร, เศษอาหารและผักตบชวา ใน ต.ย่านยาว อ.สามชุก จ.สุพรรณบุรี

2. ชุดหมักก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียในฟาร์มสุกรร่วมกับเศษอาหารในชุมชนและผักตบชวา ชุดหมักก๊าซแบบไร้อากาศ ในห้องทดลองโดยใช้การหมักแบบการทำงานระบบแบบแบทช์ ด้วยขวดพลาสติกขนาด 1.2 ลิตร เก็บก๊าซโดยวิธีการแทนที่น้ำในขวดพลาสติกขนาด 1.5 ลิตร และมีจุดสำหรับตรวจวัดปริมาณก๊าซที่เกิดขึ้น โดยมีอัตราส่วนผสมดังนี้



รูปที่ 1 ชุดหมักก๊าซแบบไร้อากาศ

เงื่อนไขที่ 1

อัตราส่วน	น้ำเสียจากฟาร์มสุกร	เศษอาหารจากชุมชน	ผักตบชวา
100	100	-	-
70:30	70	15	15
60:40	60	20	20
50:50	50	25	25

เงื่อนไขที่ 2

อัตราส่วน	น้ำเสียจากฟาร์มสุกร	เศษอาหารจากชุมชน	ผักตบชวา
100	100	-	-
70:30	70	20	10
60:40	60	30	40
50:50	50	30	20

เงื่อนไขที่ 3

อัตราส่วน	ผักตบชวา	เศษอาหารจากชุมชน	น้ำเสียจากฟาร์มสุกร
100	-	-	100
70:30	35	35	30
60:40	30	30	40
50:50	25	25	50

เงื่อนไขที่ 4

อัตราส่วน	ผักตบชวา	เศษอาหารจากชุมชน	น้ำเสียจากฟาร์มสุกร
100	-	-	100
70:30	40	30	30
60:40	40	20	40
50:50	30	20	50

ผลการวิจัย

การทดลองเป็นการศึกษาการผลิตก๊าซชีวภาพจากน้ำมูลสุกร ผักตบชวา และเศษอาหารจากชุมชน เพื่อหาอัตราส่วนที่สามารถผลิตก๊าซชีวภาพได้มากที่สุด ที่ปริมาตรของวัตถุดิบ 80% โดยแต่ละเงื่อนไขนั้นจะมีอัตราส่วนผสมที่ต่างกัน ดังเงื่อนไขที่ 1 - 4 เพื่อที่จะทดลองหาอัตราส่วนที่ดีที่สุด

- **การศึกษาอัตราส่วนที่เหมาะสมในการหมักก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียจากฟาร์มสุกร ร่วมกับเศษอาหารในชุมชนและผักตบชวา**

ในการศึกษาอัตราส่วนที่เหมาะสมนั้น จะใช้อัตราส่วนการผสมของวัตถุดิบที่ใช้ในการหมักตามเงื่อนไขที่ 1 – 4 แล้วทำการวัดปริมาณก๊าซที่เกิดขึ้นโดยเครื่องวัดก๊าซซึ่งนำเครื่องตรวจจับก๊าซ (Gas Detector) มาประยุกต์ใช้ในการทดลอง ผลการทดลองดังตารางที่ 1 – 4

ตารางที่ 1 แสดงผลการเกิดแก๊สของเงื่อนไขที่ 1

ระยะเวลาในการหมัก(วัน)	ขวดที่ 1 อัตราส่วน 100	ขวดที่ 2 อัตราส่วน 70:30	ขวดที่ 3 อัตราส่วน 60:40	ขวดที่ 4 อัตราส่วน 50:50
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				

ระยะเวลาในการหมัก(วัน)	ขวดที่ 1	ขวดที่ 2	ขวดที่ 3	ขวดที่ 4
	อัตราส่วน 100	อัตราส่วน 70:30	อัตราส่วน 60:40	อัตราส่วน 50:50
8				

จากตารางที่ 1 ขวดที่ 1 ก๊าซเกิดขึ้นในระดับที่น้อย เนื่องจากช่วงเริ่มต้นเป็นช่วงของการย่อยสลายสารอินทรีย์จากโมเลกุลใหญ่ให้เป็นโมเลกุลเล็ก ทำให้ในช่วงแรกนั้นยังมีก๊าซชีวภาพเกิดขึ้นได้น้อยต่ำเมื่อเข้าสู่วันที่ 2 - 3 มีปริมาณก๊าซเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก เพราะภายในระบบมีการสร้างสมดุลการทำงานระหว่างกัน ทำให้มีการผลิตก๊าซชีวภาพเพิ่มขึ้น เมื่อเข้าสู่วันที่ 4 – 8 ในการทดลองจะเห็นได้ว่าปริมาณการเกิดก๊าซลดลง เพราะขาดสารจุลินทรีย์ในการย่อยสารอินทรีย์ จึงทำให้การผลิตก๊าซชีวภาพลดลง

ขวดที่ 2 วันที่ 1 ของการทดลองมีก๊าซเกิดขึ้นในระดับที่น้อย เนื่องจากช่วงเริ่มต้นเป็นช่วงของการย่อยสลายสารอินทรีย์จากโมเลกุลใหญ่ให้เป็นโมเลกุลเล็ก เมื่อเข้าสู่วันที่ 2 - 3 มีปริมาณก๊าซเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก เพราะภายในระบบมีการสร้างสมดุลการทำงานระหว่างกัน ทำให้มีการผลิตก๊าซชีวภาพเพิ่มขึ้น เมื่อเข้าสู่วันที่ 4 – 8 ในการทดลองจะเห็นได้ว่าปริมาณการเกิดก๊าซลดลงคงที่ ภายในเป็นกรดไม่เหมาะต่อการเจริญเติบโตและการทำงานของจุลินทรีย์กลุ่มผลิตมีเทน ส่งผลให้ก๊าซชีวภาพที่ได้น้อย

ขวดที่ 3 วันที่ 1 ของการทดลองยังไม่มีก๊าซเกิดขึ้น เนื่องจากยังเป็นช่วงการย่อยสลายสารอินทรีย์จากโมเลกุลใหญ่ให้เป็นโมเลกุลเล็ก เมื่อเข้าสู่วันที่ 2 มีปริมาณก๊าซเกิดขึ้นมาในระดับกลาง เนื่องจากมีการสร้างสมดุลการทำงานระหว่างกัน ทำให้เกิดก๊าซชีวภาพขึ้น เมื่อเข้าสู่วันที่ 3 – 8 ในการทดลองจะเห็นได้ว่ามีปริมาณการเกิดก๊าซลดลงต่ำมากเลยทำให้ไม่เกิดก๊าซขึ้นในระบบ เนื่องจากปริมาณของสารอาหารน้อยไปไม่เพียงพอที่จุลินทรีย์จะใช้ในการผลิตก๊าซชีวภาพให้ได้ในปริมาณมาก

ขวดที่ 4 วันที่ 1 ของการทดลองมีก๊าซเกิดขึ้นในระดับน้อย เนื่องจากยังเป็นช่วงการย่อยสลายสารอินทรีย์จากโมเลกุลใหญ่ให้เป็นโมเลกุลเล็ก เมื่อเข้าสู่วันที่ 2 – 3 ของการทดลอง มีปริมาณก๊าซเกิดขึ้นมาในระดับกลาง - มาก เนื่องจากมีการสร้างสมดุลการทำงานระหว่างกันของน้ำเสียจากฟาร์มสุกรร่วมกับเศษอาหารและผักตบชวา ทำให้เกิดก๊าซชีวภาพขึ้น เมื่อเข้าสู่วันที่ 4 – 8 ของการทดลอง ปริมาณก๊าซชีวภาพค่อย ๆ ลดลง เพราะขาดสารจุลินทรีย์ในการย่อยสารอินทรีย์ จึงทำให้การผลิตก๊าซชีวภาพลดลง

ตารางที่ 2 แสดงผลการเกิดแก๊สของเงื่อนไขที่ 2

ระยะเวลาในการหมัก(วัน)	ขวดที่ 1 อัตราส่วน 100	ขวดที่ 2 อัตราส่วน 70:30	ขวดที่ 3 อัตราส่วน 60:40	ขวดที่ 4 อัตราส่วน 50:50
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

จากตารางที่ 2 ขวดที่ 1 วันที่ 1 ของการทดลองมีก๊าซเกิดขึ้นในระดับน้อย เนื่องจากยังเป็นช่วงการย่อยสลายสารอินทรีย์จากโมเลกุลใหญ่ให้เป็นโมเลกุลเล็ก เมื่อเข้าสู่วันที่ 2 มีปริมาณก๊าซเพิ่มขึ้นเป็น

จำนวนมาก ดัง เพราะภายในระบบมีการสร้างสมดุลการทำงานระหว่างกัน ทำให้มีการผลิตก๊าซชีวภาพเพิ่มขึ้น เมื่อเข้าสู่วันที่ 3- 8 ในการทดลองจะเห็นได้ว่าปริมาณการเกิดก๊าซลดลง เนื่องจากขาดสารจุลินทรีย์ในการย่อยสารอินทรีย์ จึงทำให้การผลิตก๊าซชีวภาพลดลง

ขวดที่ 2 วันที่ 1 ของการทดลองมีก๊าซเกิดขึ้นในระดับน้อย ดังภาพประกอบที่ภาคผนวก ข. ตารางที่ 2 เนื่องจากยังเป็นช่วงการย่อยสลายสารอินทรีย์จากโมเลกุลใหญ่ให้เป็นโมเลกุล เมื่อเข้าสู่วันที่ 2 – 7 ของการทดลอง มีปริมาณก๊าซเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก เนื่องจากมีปริมาณของสารอาหารมากจึงเพียงพอที่จุลินทรีย์จะใช้ในการผลิตก๊าซชีวภาพให้ได้ในปริมาณมาก เมื่อเข้าสู่วันที่ 8 ของการทดลอง ปริมาณก๊าซก็ค่อยๆลดลง เพราะเกิดจากขาดสารจุลินทรีย์ในการย่อยสารอินทรีย์ จึงทำให้การผลิตก๊าซชีวภาพลดลง

ขวดที่ 3 วันที่ 1 ของการทดลองมีก๊าซเกิดขึ้นในระดับ เนื่องจากยังเป็นช่วงการย่อยสลายสารอินทรีย์จากโมเลกุลใหญ่ให้เป็นโมเลกุลเล็ก เมื่อเข้าสู่วันที่ 2 – 3 ของการทดลอง มีปริมาณการเกิดก๊าซเพิ่มขึ้นในระดับกลาง ซึ่งเกิดจากเนื่องจากมีการสร้างสมดุลการทำงานระหว่างกันของน้ำเสียจากฟาร์มสุกรร่วมกับเศษอาหารและผักตบชวา ทำให้เกิดก๊าซชีวภาพขึ้น เมื่อเข้าสู่วันที่ 4 – 8 ของการทดลอง ปริมาณก๊าซก็ค่อยๆลดลง เพราะเกิดจากขาดสารจุลินทรีย์ในการย่อยสารอินทรีย์ จึงทำให้การผลิตก๊าซชีวภาพลดลง

ขวดที่ 4 วันที่ 1 ของการทดลองมีก๊าซเกิดขึ้นในระดับที่น้อย เนื่องจากช่วงเริ่มต้นเป็นช่วงของการย่อยสลายสารอินทรีย์จากโมเลกุลใหญ่ให้เป็นโมเลกุลเล็ก ทำให้ในช่วงแรกนั้นยังมีก๊าซชีวภาพเกิดขึ้นได้น้อยต่ำเมื่อเข้าสู่วันที่ 2 - 3 มีปริมาณก๊าซเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก เพราะภายในระบบมีการสร้างสมดุลการทำงานระหว่างกัน ทำให้มีการผลิตก๊าซชีวภาพเพิ่มขึ้น เมื่อเข้าสู่วันที่ 4 – 8 ในการหมักจะเห็นได้ว่าปริมาณการเกิดก๊าซลดลง เพราะขาดสารจุลินทรีย์ในการย่อยสารอินทรีย์ จึงทำให้การผลิตก๊าซชีวภาพลดลง

ตารางที่ 3 แสดงผลการเกิดแก๊สของเงื่อนไขที่ 3

ระยะเวลาในการหมัก(วัน)	ขวดที่ 1 อัตราส่วน 100	ขวดที่ 2 อัตราส่วน 70:30	ขวดที่ 3 อัตราส่วน 60:40	ขวดที่ 4 อัตราส่วน 50:50
1				
2				
3				

ระยะเวลาในการหมัก(วัน)	ขวดที่ 1	ขวดที่ 2	ขวดที่ 3	ขวดที่ 4
	อัตราส่วน 100	อัตราส่วน 70:30	อัตราส่วน 60:40	อัตราส่วน 50:50
4				
5				
6				
7				
8				

จากตารางที่ 3 ขวดที่ 1 วันที่ 1 ของการทดลองยังไม่มีก๊าซเกิดขึ้น ดังภาพประกอบที่ภาคผนวก ข. ตารางที่ 1 เนื่องจากยังเป็นช่วงการย่อยสลายสารอินทรีย์จากโมเลกุลใหญ่ให้เป็นโมเลกุลเล็ก เมื่อเข้าสู่วันที่ 2 - 3 มีปริมาณก๊าซเกิดขึ้นมาในระดับกลาง เนื่องจากมีการสร้างสมดุลการทำงานระหว่างกัน ทำให้เกิดก๊าซชีวภาพขึ้น เมื่อเข้าสู่วันที่ 4 – 8 ในการทดลองจะเห็นได้ว่า มีปริมาณการเกิดก๊าซลดลงต่ำมากเลยทำให้ไม่เกิดก๊าซขึ้นในระบบ เนื่องจากปริมาณของสารอาหารน้อยไป ไม่เพียงพอที่จุลินทรีย์จะใช้ในการผลิตก๊าซชีวภาพให้ได้ในปริมาณมาก

ขวดที่ 2 วันที่ 1 – 3 ของการทดลอง ปริมาณการเกิดก๊าซค่อยๆ เกิดขึ้นทีละน้อย เมื่อเข้าสู่วันที่ 4 – 8 มีปริมารก๊าซเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก เนื่องจากมีปริมาณของสารอาหารมากจึงเพียงพอที่จุลินทรีย์จะใช้ในการผลิตก๊าซชีวภาพให้ได้ในปริมาณมากและปริมาณน้ำเสียจากฟาร์มสุกรทีมีในปริมาณที่เสถียรกับวัสดุหมักร่วม จึงทำให้เกิดปริมาณก๊าซชีวภาพมาก

ขวดที่ 3 วันที่ 1 ของการทดลองยังไม่มีก๊าซเกิดขึ้น ดังภาพประกอบที่ภาคผนวก ข. ตารางที่ 3 เนื่องจากยังเป็นช่วงการย่อยสลายสารอินทรีย์จากโมเลกุลใหญ่ให้เป็นโมเลกุลเล็ก เมื่อเข้าสู่วันที่ 2 - 3 มีปริมาณก๊าซเกิดขึ้นมาในระดับกลาง เนื่องจากมีการสร้างสมดุลการทำงานระหว่างกัน ทำให้เกิดก๊าซชีวภาพขึ้น

เมื่อเข้าสู่วันที่ 4 – 8 ในการทดลองจะเห็นได้ว่ามีปริมารก๊าซเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก เนื่องจากมีปริมาณของสารอาหารมากจึงเพียงพอที่จุลินทรีย์จะใช้ในการผลิตก๊าซชีวภาพให้ได้ในปริมาณมากและปริมาณน้ำเสียจากฟาร์มสุกรทีมีในปริมาณที่เสถียรกับวัสดุหมักร่วม จึงทำให้เกิดปริมาณก๊าซชีวภาพมาก

ขวดที่ 4 วันที่ 1 ของการทดลองยังไม่มีก๊าซเกิดขึ้น เนื่องจากยังเป็นช่วงการย่อยสลายสารอินทรีย์ เมื่อเข้าสู่วันที่ 2 - 3 มีปริมาณก๊าซเกิดขึ้นมาในระดับกลาง เนื่องจากมีการสร้างสมดุลการทำงานระหว่างกัน ทำให้เกิดก๊าซชีวภาพขึ้น เมื่อเข้าสู่วันที่ 4 – 8 ในการทดลองจะเห็นได้ว่ามีปริมารก๊าซเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก เนื่องจากมีปริมาณของสารอาหารมากจึงเพียงพอที่จุลินทรีย์จะใช้ในการผลิตก๊าซชีวภาพให้ได้ในปริมาณมาก และปริมาณน้ำเสียจากฟาร์มสุกรทีมีในปริมาณที่เสถียรกับวัสดุหมักร่วม จึงทำให้เกิดปริมาณก๊าซชีวภาพมาก

ตารางที่ 4 แสดงผลการเกิดแก๊สของเงื่อนไขที่ 4

ระยะเวลาในการหมัก(วัน)	ขวดที่ 1 อัตราส่วน 100	ขวดที่ 2 อัตราส่วน 70:30	ขวดที่ 3 อัตราส่วน 60:40	ขวดที่ 4 อัตราส่วน 50:50
1				
2				
3				
4				
5				
6				

ระยะเวลาในการหมัก(วัน)	ขวดที่ 1	ขวดที่ 2	ขวดที่ 3	ขวดที่ 4
	อัตราส่วน 100	อัตราส่วน 70:30	อัตราส่วน 60:40	อัตราส่วน 50:50
7				
8				

จากตารางที่ 4 ขวดที่ 1 วันที่ 1ของการทดลองเริ่มมีปริมารก๊าซเกิดขึ้นมาในระดับปานกลาง ดังรูปประกอบที่ มีปริมารก๊าซเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก เนื่องจากมีปริมาณของสารอาหารมากจึงเพียงพอที่จุลินทรีย์จะใช้ในการผลิตก๊าซชีวภาพให้ได้ในปริมาณมากและปริมาณน้ำเสียจากฟาร์มสุกรทีมีในปริมาณที่เสถียรกับวัสดุหมักร่วม จึงทำให้เกิดปริมาณก๊าซชีวภาพมาก

ขวดที่ 2 มีการเกิดก๊าซตั้งแต่ในวันที่ 1 ของการทดลอง มีปริมาณอยู่ในระดับกลาง และเมื่อเข้าสู่วันที่ 2 – 8 มีปริมาณการเกิดก๊าซชีวภาพเป็นจำนวนมาก โดยไม่มีปริมาณลดลงเมื่อผ่านไป 8 วัน เนื่องจากมีผักตบชวาและเศษอาหารเป็นวัตถุที่มีปริมาณมากซึ่งมีองค์ประกอบส่วนใหญ่เป็นสารอินทรีย์จำพวกคาร์โบไฮเดรต และใบผักตบชวามีโปรตีนสูง และเศษอาหารมีค่าความเป็นกรด - ด่าง ค่อนข้างเป็นกรดคือมีค่าเท่ากับ 5.21

ขวดที่ 3 วันที่ 1 – 5 ของการทดลอง มีปริมาณก๊าซค่อยๆ เกิดขึ้นในระดับจากน้อยไปถึงปานกลาง และเมื่อเข้าสู่วันที่ 6 – 8 ของการทดลองก๊าซก็มีปริมาณลดลง ซึ่งเกิดจากเกิดการรั่วไหลของก๊าซออกจากที่กักเก็บจึงทำให้เกิดปริมาณก๊าซที่น้อย

ขวดที่ 4 มีปริมาณการเกิดก๊าซชีวภาพจำนวนมากตั้งแต่วันที่ 1- 8 ของการทดลองโดยไม่มีปริมาณลดลงเมื่อผ่านไป 8 วัน เนื่องจากมีผักตบชวาและเศษอาหารเป็นวัตถุที่มีปริมาณมากซึ่งมีองค์ประกอบส่วนใหญ่เป็นสารอินทรีย์จำพวกคาร์โบไฮเดรต และใบผักตบชวามีโปรตีนสูงและเศษอาหารมีค่าความเป็น กรด - ด่าง ค่อนข้างเป็นกรด

อภิปรายผล

จากการทดลองเพื่อศึกษาการหมักก๊าซชีวภาพจากการหมักน้ำเสียจากฟาร์มสุกรร่วมกับเศษอาหารเหลือทิ้งในชุมชนและผักตบชวา ในกระบวนการหมักแบบไร้อากาศ สามารถสรุปผลการทดลองได้ดังนี้

จากการศึกษาศักยภาพในการผลิตก๊าซชีวภาพจากการหมักร่วมในระบบไร้อากาศที่อัตราส่วนน้ำเสียจากฟาร์มสุกรร่วมกับเศษอาหารและผักตบชวา คือ 100, 70:30, 60:40 และ 50:50 ทั้งหมด 4 เงื่อนไข พบว่าอัตราส่วนที่เหมาะสมที่สุดคือ 50 ผักตบชวาและเศษอาหาร : 50 น้ำเสียจากฟาร์มสุกรซึ่งอยู่ในเงื่อนไขที่ 4

ขวดที่ 4 ซึ่งมีปริมาณการเกิดก๊าซชีวภาพจำนวนมากตั้งแต่วันที่ 1- 8 ของการทดลองโดยไม่มีปริมาณลดลงเมื่อผ่านไป 8 วัน เนื่องจากมีผักตบชวาและเศษอาหารเป็นวัตถุที่มีปริมาณมากซึ่งมีองค์ประกอบส่วนใหญ่เป็นสารอินทรีย์จำพวกคาร์โบไฮเดรต และใบผักตบชวามีโปรตีนสูงและเศษอาหารมีค่าพีเอสค่อนข้างเป็นกรดคือมีค่าเท่ากับ 5.21 , ความชื้นมีค่าเท่ากับ 81.17 % w/w ปริมาณไนโตรเจนทั้งหมด ปริมาณฟอสฟอรัสทั้งหมด ปริมาณโพเทสเซียมทั้งหมด และอินทรีย์คาร์บอน มีค่าเท่ากับ 3.59 % w/w , 1.80 % w/w , 0.08% w/w และ 77.35% w/w [ปุญญานิช อินทรพัฒน์ และ ลลิตา สินไชย, 2559]

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการปรับสภาพการเป็นกรด - ด่าง ของเศษอาหาหารและผักตบชวาก่อนนำไปสู่กระบวนการหมักเพื่อผลิตก๊าซชีวภาพ
2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงชนิดของเศษอาหารที่ใช้เพื่อจำแนกชนิดที่มีสามารถในการผลิตก๊าซชีวภาพได้สูงสุด
3. ควรมีการตรวจวัดองค์ประกอบทางเคมีของตัวอย่างวัตถุดิบแต่ละชนิด
4. ควรมีการตรวจองค์ประกอบของก๊าซชีวภาพต่าง ๆ ด้วย

กิตติกรรมประกาศ

วิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากการสนับสนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้คำปรึกษาให้ข้อแนะนำข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำงานวิจัยมาโดยตลอดรวมถึงได้เสนอแนะ จึงขอกราบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

บรรณานุกรม

กรมควบคุมมลพิษ. (2561). *การประเมินปริมาณมลพิษของแหล่งกำเนิดมลพิษประเภทการเลี้ยงสุกรประจำปี พ.ศ.2560*. สืบค้นจาก http://www.pcd.go.th/info_serv/water_AgriAssessment.htm

กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน. (2560). *พลังงานก๊าซชีวภาพ*. สืบค้นจาก https://www.dede.go.th/ewt_news.php?nid=467&filename=gasohol_policy

กรมโยธาธิการและผังเมือง. (ม.ป.ป). *ข้อมูลผักตบชวาเบื้องต้น.* สืบค้นจาก https://onedptportal.dpt.go.th/portal/apps/Cascade/index.html?appid=d06d5cbe9f0f4ab8b042d3451c66978a

จำเนียร ชมภู, สุนัดดา ไชยสิทธิ์ และวนิดา สืบสายพรหม. (2560). การใช้ประโยชน์จากวัชพืชน้ำในการหมักย่อยร่วมกับมูลสุกรต่อประสิทธิภาพการผลิตก๊าซชีวภาพ. *วารสารเกษตรพระจอมเกล้า, 35*(3) (กันยายน-ธันวาคม), 9-18.

เจษฎาพร กิจเจตนี. (2561). *การผลิตก๊าซชีวภาพจากน้ำของผักตบชวาร่วมกับจุลินทรีย์ภายใต้สภาวะเมโซฟิลิกและเทอร์โมฟิลิก,* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาวิศวกรรมพลังงาน, ภาควิชาวิศวกรรมเครื่องกล มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ญานิกา ฤกษมหาลิขิต และเสฏฐา ศาสนนันทน์. (2564). การเพิ่มศักยภาพการผลิตก๊าซชีวภาพจากผักตบชวาโดยการให้ความร้อนจากแสงอาทิตย์และการหมักร่วม. *วารสารวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 16*(2), 1-15.

ดำเนินทราย ทรัพย์ไพศาล และวิสาขา ภู่จินดา. (2559). การพัฒนาคุณภาพการผลิตก๊าซชีวภาพจากน้ำเสียของโรงงานเอทานอลโดยการผสมกากมันสำปะหลัง ผักตบชวาและน้ำเสียจากฟาร์มสุกร. *วารสารวิชาการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, 8*(8), 129-144.

ธนพล แสงสว่าง และคณะ. (2561). การศึกษาผลของการย่อยสลายทำให้เกิดก๊าซมีเทนของผักตบชวาร่วมกับน้ำทิ้งจากโรงงานผลิตยีสต์สกัด. ใน *รายงานการประชุมวิชาการระดับชาติ "วลัยลักษณ์วิจัย" (ครั้งที่ 10),* วันที่ 27-28 มีนาคม 2561. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ จังหวัดนครศรีธรรมราช.

ปุญญานิช อินทรพัฒน์ และลลิตา สินไชย. (2559). *ศักยภาพการผลิตก๊าซชีวภาพจากการหมักร่วมของน้ำเสียชุมชน และเศษอาหาร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการสิ่งแวดล้อม คณะการจัดการสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

Bozano, P., Nosiglia, V., & Vitali, G. (2012). *Co-digestion of biowaste and commercial waste with agricultural residues – experiences from Castelleone (Italy).* Retrieved from http://www.biotecsistemi.it/media/cms/PBozanoPaperVenice2012_rev1.pdf

ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำพริกเห็ดทุ่งเสบียง ตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

Marketing Mix Affecting the Decision to Purchase Thung Sabiang Mushroom Chil Hantra Subdistrict, in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

นิติมา สุวรรณโกมล[1] นวพร รัตนบุรี[2] ณัฐกฤตา รักใหม่ [3] กิตติยา ปัญญาเยาว์[4] และนุชรินทร์ ศรีสังข์[5]

Nitima Suwunnkomol[1] Nawaporn Rattanaburi [2] Natkrltta Rakmal[3] Kittiya Punyayaw[4] and Nuchcharin Srisang [5]

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ[1-4]

และ กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ[5]

E-mail: nitima.s@rmutsb.ac.th[1], nsangworn@hotmail.com[2], natkritta.r@rmutsb.ac.th[3], kittiya.p@rmutsb.ac.th[4], nuchcharin.s@rmutsb.ac.th[5]

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำพริกเห็ดทุ่งเสบียง (2) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำพริกเห็ดทุ่งเสบียง ตัวอย่าง 200 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) การพัฒนาผลิตภัณฑ์จากทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชน เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำพริกเห็ดทุ่งเสบียง ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง อายุ 55 ปีขึ้นไป มีอาชีพเป็นแม่บ้าน ตัดสินใจซื้อเพราะส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 4.28 เพราะผลิตภัณฑ์มีการออกจำหน่ายตามงานเทศกาลต่าง ๆ ด้านผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ย 4.25 เพราะเห็ดเป็นวัตถุดิบที่ชุมชนเพาะเอง มีความปลอดภัยและปลอดสารพิษ ด้านราคามีค่าเฉลี่ย 4.21 เพราะผลิตภัณฑ์มีราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพสินค้า ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.04 เพราะสถานที่ผลิตมีที่ตั้งชัดเจน น่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และ (2) การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำพริกเห็ดทุ่งเสบียงในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 เพราะผลิตภัณฑ์น้ำพริกเห็ดทุ่งเสบียงมีราคาเหมาะสมกับปริมาณสินค้า ประกอบกับมีผลิตภัณฑ์น้ำพริกมีบรรจุภัณฑ์ที่คงทน เหมาะสมกับการเก็บรักษาอาหาร

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาด น้ำพริกเห็ด ทุ่งเสบียง

Abstract

The research is objective. (1) to study the level of marketing mix affect the purchase decision Mushroom chili products (2) To study the opinion level of the purchase decision of Mushroom chili products Paste 200 person Research results (1) Product development from the resources available in the community To study the marketing mix that affects the

purchasing decision of chili Mushroom products. mostly women 55 years and over Occupation as a housewife purchase decision because Marketing mix Distribution channel $\bar{x}$=4.28 Because the products are released according to various festivals, Product $\bar{x}$=4.25 Because mushrooms are raw materials that the community grows themselves. It is safe and non-toxic Price $\bar{x}$=4.21 because the product has a price that is suitable for the quality of the product Place $\bar{x}$=4.04 because the production site has a clear location, is reliable, builds confidence (2) The decision to buy mushroom chili products at the highest level $\bar{x}$=4.25 Because the products of Mushroom Chili Paste are priced appropriately for the quantity of the product. There are chili products with durable packaging. suitable for food storage.

Keywords: Marketing mix, Mushroom chili, Thung Sabiang

บทนำ

โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (๑ ตำบล ๑ มหาวิทยาลัย) มหาวิทยาลัยสู่ตำบลสร้างรากแก้วให้ประเทศ เป็นโครงการภายใต้การดูแลของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม โดยโครงการนี้เกิดขึ้นมาเพื่อบรรเทาปัญหาเศรษฐกิจภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า ๒๐๑๙ (COVID-19) ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจในประเทศโดยตรงทำให้มีอัตราการว่างงานในประเทศสูงขึ้น ประชากรจำนวนมากได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (๑ ตำบล ๑ มหาวิทยาลัย) นี้ จึงมีวัตถุประสงค์มุ่งเน้นไปที่การฟื้นฟูปัญหาเศรษฐกิจและสังคม ฟื้นฟูปัญหาเศรษฐกิจในระดับชุมชนทั้งการสร้างงาน การพัฒนาอาชีพในชุมชน เพื่อให้ชุมชนสามารถดำรงชีพและพึ่งพาตนเองได้ โดยรูปแบบการดำเนินงานของโครงการเป็นรูปแบบบูรณาการเป็นการทำงานร่วมกับชุมชนและคนในพื้นที่ มุ่งเน้นในด้านของการพัฒนาสัมมาชีพและการสร้างอาชีพใหม่ การสร้างและพัฒนา การนำองค์ความรู้ไปช่วยบริการชุมชน และการส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม โดยวัตถุประสงค์ของโครงการดังที่กล่าวมานี้จะส่งผลโดยตรงต่อการที่จะนำมาซึ่งการสร้างอาชีพ การมีรายได้เพิ่มขึ้นให้กับคนในชุมชนเพื่อเป็นการช่วยยกระดับและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนให้ดีขึ้น สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน

ปัจจัยที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนให้ดีขึ้น จนสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืนนั้น ปัจจัยพื้นฐานอย่างรายได้ก็นับว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ และเป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของผู้คนในชุมชน เนื่องจากรายได้เป็นตัวแปรแลกเปลี่ยนที่จะนำมาซึ่งอาหาร ของใช้ การศึกษาและการบริการต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน รายได้เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ของผู้คนเป็นสิ่งที่เกิดมาจากการทำงาน การประกอบอาชีพ หากในชุมชนมีการสร้างอาชีพ มีการเกิดขึ้นมาของแหล่งรายได้ คนในชุมชนก็จะสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน

พื้นที่ตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีลักษณะทางสังคมเป็นสังคมกึ่งเมือง ผู้คนในพื้นที่ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง ค้าขาย และวัยเกษียณ จากการลงพื้นที่พบว่าประชากรบางกลุ่มที่มีรายได้น้อยไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพและเป็นบุคคลว่างงาน (สอดคล้องกับข้อมูลในแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) จากปัญหาดังกล่าวทำให้คณะทำงานโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (๑ ตำบล ๑ มหาวิทยาลัย) มีความประสงค์ที่จะช่วยให้กลุ่มคนที่มีรายได้น้อยและบุคคลว่างงานในพื้นที่ รวมไปถึงกลุ่มบุคคลทั่วไปมีรายได้เพิ่มขึ้น โดยเป็นรูปแบบของการสร้างรายได้ที่เกิดจากการนำทรัพยากรที่มีอยู่แต่เดิมในชุมชนมาพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์ของชุมชน เพื่อมุ่งเน้นการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่เพิ่มรายได้ให้คนในชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน ประกอบกับในยุคปัจจุบันการตลาดเป็นสิ่งสำคัญการดำเนินงานทางด้านการตลาดต้องเกิดประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อสร้างความยั่งยืนของธุรกิจให้แก่ชุมชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์แปรรูปจากทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชน
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์แปรรูปจากทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเรื่องการพัฒนาชุมชน

การพัฒนา หมายถึง ความเจริญก้าวหน้าโดยทั่ว ๆ ไป โดยเป็นการทำให้สิ่งเหล่านั้นดีขึ้น เจริญขึ้น สนองความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ให้ดียิ่งขึ้น การพัฒนาเป็นกระบวนการของการเคลื่อนไหวจากสภาพที่ไม่น่าพอใจไปสู่สภาพที่น่าพอใจ เป็นกระบวรการที่มีความเป็นพลวัตเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ไม่หยุดนิ่ง การพัฒนามีความสัมพันธ์โดยตรงกับความเปลี่ยนแปลง การพัฒนา หมายถึง กระบวนการของการเปลี่ยนแปลงที่มีการวางแผนไว้แล้ว เป็นการทำให้ลักษณะเดิมเปลี่ยนแปลงไปโดยมุ่งหวังไว้ว่าลักษณะใหม่ที่เข้ามาจะดียิ่งขึ้นกว่าลักษณะเก่า

ชุมชน หมายถึง การรวมตัวของบุคคล กลุ่ม องค์กรชุมชน และประชาชนที่อาศัยอยู่ในขอบเขตพื้นที่หนึ่ง ๆ ซึ่งมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ระดับพื้นฐานที่สุด คือ หมู่บ้านหรือชุมชนในรูปแบบอื่น ๆ ที่มารวมกันเพื่อแก้ไขปัญหาเดียวกัน

การพัฒนาชุมชนเป็นกลไกอันสำคัญที่กำหนดทิศทาง นโยบาย แนวทางและกระบวนการในการพัฒนาเพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายเบื้องหน้า คือ ชุมชนที่สุขสมบูรณ์

การพัฒนาชุมชนเป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกันอย่างเป็นระบบ อันประกอบด้วยปัจจัยภายใน ได้แก่ สภาพทั่วไปของปัญหา ความต้องการ กระบวนการแก้ไขปัญหาและผู้เกี่ยวข้องในระบบ และปัจจัยภายนอกอันได้แก่ กระแสโลกาภิวัตน์ และการเปลี่ยนแปลงตามธรรมชาติ

การพัฒนาชุมชน เป็นการบริหารจัดการชุมชนที่มีกลไกการขับเคลื่อนการพัฒนา อันมีองค์ประกอบทั้งภาครัฐ ท้องถิ่น ภาคเอกชน และประชาสังคม โดยท้องถิ่นเป็นองค์กรหลัก และประชาสังคมเป็นผู้รับผลประโยชน์ที่สุขสมบูรณ์

การพัฒนาชุมชนจึงเป็นภาระหน้าที่ของคนทุกคนที่จะต้องร่วมกันคิด ร่วมกันทำและร่วมกันรับผิดชอบเพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ร่วมกัน (สมชาย ศรีวิรัช, 2556)

ดังนั้น แนวคิดเรื่องการพัฒนาชุมชนดังที่ได้กล่าวถึงไปข้างต้นจึงเป็นประโยชน์ต่อการที่คณะทำงานจะนำมาปรับใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชน กล่าวคือ การที่จะพัฒนาให้คนในชุมชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น และการที่จะเปลี่ยนแปลงหรือสร้างชุมชนของตนเองให้กลายเป็นชุมชนที่สามารถพึ่งพาตนเองได้นั้นจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของทุกคนในชุมชน ตลอดจนอาศัยการทำงานร่วมกันของทุกหน่วยงาน ทุกองค์กรภายในชุมชน การพัฒนาชุมชนเป็นรูปแบบของการทำงานที่ประสานสอดคล้องกัน โดยทุกคน ทุกองค์กร ทุกหน่วยงานล้วนมีจุดมุ่งหมายเดียวกันในการที่จะพัฒนาให้ชุมชนของตนเองเกิดการเปลี่ยนแปลงไปทิศทางที่ดีขึ้น เกิดการสร้างรายได้และสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน

แนวคิดเรื่องการตลาด(Marketing Concept)

การตลาด คือกระบวนการของการสื่อสารคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการไปยังลูกค้า การตลาดอาจถูกตีความว่าเป็นศิลปะแห่งการขายสินค้าในบางครั้ง แต่การขายนั้นเป็นเพียงส่วนเล็ก ๆ ส่วนหนึ่งของการตลาด

การตลาดอาจถูกมองว่าเป็นหน้าที่ขององค์การและกลุ่มกระบวนการเพื่อการผลิต การส่งสินค้า และการสื่อสารคุณค่าไปยังลูกค้า และการจัดการความสัมพันธ์ต่อลูกค้า ในทางที่เป็นประโยชน์แก่องค์การและผู้ถือหุ้น การจัดการการตลาดเป็นศิลปะของการเลือกตลาดเป้าหมาย ตลอดจนการได้มาและการรักษาลูกค้า ผ่านทางการจัดหาคุณค่าของลูกค้าที่เหนือกว่า

มีมโนทัศน์ห้าอย่างหลักๆ ที่องค์การสามารถเลือกเพื่อนำไปดำเนินการธุรกิจ ได้แก่ มโนทัศน์เน้นการผลิต เน้นผลิตภัณฑ์ เน้นการขาย เน้นการตลาด และเน้นการตลาดองค์รวม ซึ่งองค์ประกอบสี่อย่างของการตลาดองค์รวมคือ การตลาดความสัมพันธ์ การตลาดภายใน การตลาดครบวงจร และการตลาดรับผิดชอบต่อสังคม กลุ่มของภาระหน้าที่ที่สำคัญต่อการจัดการการตลาดที่ประสบผลสำเร็จประกอบไปด้วย การมองการตลาดเชิงลึก การติดต่อเชื่อมโยงกับลูกค้า การสร้างตราสินค้าที่มั่นคง การสร้างผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองลูกค้า การส่งสินค้าและการสื่อสารคุณค่า การสร้างความเจริญเติบโตในระยะยาว และการพัฒนากลยุทธ์และแผนการตลาด (https://sites.google.com/site/leanningbymintja/kar-tlad)

ความหมายและความสำคัญของการตลาด

ความหมายของการตลาด การตลาด ได้พัฒนามาอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลายาวนาน และมีผู้ให้ความหมายหรือนิยามของการตลาดไว้เป็นจำนวนมาก เช่น

Peter Drucker ให้ความหมายของการตลาด ดังนี้ "การตลาด คือความพยายามทำให้การขายขยายกว้างออกไป และด้วยความรวดเร็วที่สุด"

William J. Stanton ได้กล่าวไว้ว่า "การตลาด หมายถึง กิจกรรมทางธุรกิจทั้งหมดที่สามารถส่งผลกระทบระหว่างกันได้ เช่น การกำหนดราคา การจัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการ และการส่งเสริมการตลาด เพื่อให้ตอบสนองความต้องการให้กับลูกค้า ทั้งในปัจจุบันและผู้ที่คาดว่าจะเป็นลูกค้าในอนาคต"

สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา (The American Marketing Association: AMA) ให้ให้นิยามคำว่าการตลาดไว้ดังนี้ "การตลาด หมายถึง กระบวนการวางแผนและบริหารในด้านแนวความคิด การกำหนดราคา การส่งเสริมการตลาด การจัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการ ซึ่งทำให้ผู้บริโภคได้รับความสุขความพอใจและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร" (สืบค้นจาก : http://elearning.bu.ac.th/mua/course/mk212/ch1.htm)

ในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนแนวคิดการตลาดจึงเป็นประโยชน์ในการที่จะนำปรับใช้ในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ การคำนวณต้นทุน-กำไรของผลิตภัณฑ์ การสร้างการตลาดที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการที่จะส่งเสริมให้ผลิตภัณฑ์ของชุมชนมีศักยภาพในการที่จะสร้างรายได้ให้กับคนในชุมชนมากยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำพริกเห็ดทุ่งเสบียง ตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เก็บข้อมูล จำนวน 200 คน แบบสะดวกกับผู้บริโภคที่เคยซื้อผลิตภัณฑ์น้ำพริกเห็ด มีขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยประกอบด้วย

ผู้วิจัยสำรวจทรัพยากรที่มีในชุมชนเพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ จากการสำรวจพบว่า ชุมชนมีการเพาะเห็ดนางฟ้าเพื่อจำหน่าย ได้สอบถามความต้องการของคนในชุมชนถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่แปรรูปจากเห็ด เป็นน้ำพริกเห็ดทุ่งเสบียงเพื่อจำหน่ายในท้องตลาด คำว่า “ทุ่งเสบียง” ได้มาจากความเป็นมาของพื้นที่หันตรา ตามความคิดเห็นของคนในชุมชน

2. เครื่องมือการวิจัย

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ฯ

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำพริกเห็ดทุ่งเสบียง

3. กลุ่มเป้าหมาย/ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร คือ ผู้บริโภคที่ซื้อผลิตภัณฑ์น้ำพริกเห็ดของชุมชนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริโภคที่เคยซื้อผลิตภัณฑ์น้ำพริกเห็ดของชุมชนตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 200 คน

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การอภิปรายผลการศึกษาของแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มีช่วงคะแนนดังต่อไปนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2553)

ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อมากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อมาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อน้อย
ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจซื้อน้อยที่สุด

ผลการศึกษา

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้แบบสอบถาม

เพศ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
ชาย	45	22.50
หญิง	131	65.50
ไม่ระบุ	24	12.00
รวม	**200**	**100.00**
อายุ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
15-24 ปี	5	2.50
25-34 ปี	19	9.50
35-44 ปี	24	12.00
45-54 ปี	52	26.00
55 ปีขึ้นไป	78	39.00
ไม่ประสงค์ตอบ	22	11.00
รวม	**200**	**100.00**
อาชีพ	**จำนวน**	**ร้อยละ**
นักเรียน/นักศึกษา	5	2.50
พนักงานบริษัทเอกชน	61	30.50
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	25	12.50
ธุรกิจส่วนตัว	19	9.50
แม่บ้าน	81	40.50
ไม่ประสงค์ตอบ	9	4.50
รวม	**200**	**100.00**

จากตารางที่ 1 พบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 65.20 อายุ 55 ปี ขึ้นไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 อาชีพเป็นแม่บ้าน จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากรที่ตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำพริกเห็ดด้านส่วนประสมทางการตลาด

ผลิตภัณฑ์	$\bar{x}$	SD	**ระดับความพึงพอใจ**
ผลิตภัณฑ์แปรรูปจากเห็ดไม่มีสี เจือปน มีความเป็นธรรมชาติ	4.46	0.57	มากที่สุด
เห็ดเป็นวัตถุดิบที่ชุมชนเพาะเอง มีความปลอดภัยและปลอดสารพิษ	4.51	0.55	มากที่สุด
บรรจุภัณฑ์กะทัดรัด สวยงาม เปิดรับประทานได้ง่าย	3.98	0.42	มาก
ผลิตภัณฑ์มีความเผ็ด ให้เลือกหลายระดับ	4.05	0.40	มาก
รวม	**4.25**	**0.48**	**มากที่สุด**
ผลิตภัณฑ์มีราคาเหมาะสมกับปริมาณสินค้า	4.31	0.44	มากที่สุด
ผลิตภัณฑ์มีราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพสินค้า	4.35	0.45	มากที่สุด
ผลิตภัณฑ์มีราคาเหมาะสมกับลักษณะของบรรจุภัณฑ์	4.06	0.39	มาก
ผลิตภัณฑ์ มีราคาไม่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์ที่เป็นประเภทเดียวกัน	4.14	0.48	มาก
รวม	**4.21**	**0.44**	มากที่สุด
สถานที่	$\bar{x}$	SD	**ระดับความพึงพอใจ**
มีสถานที่จำหน่ายที่แน่นอน อยู่ในชุมชนที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.41	0.44	มากที่สุด
แหล่งจำหน่ายผลิตภัณฑ์มีป้ายชื่อชัดเจน	3.44	0.40	มาก
สถานที่จำหน่ายมีความสะอาด	4.00	0.45	มาก
สถานที่ผลิตมีที่ตั้งชัดเจน น่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ	4.32	0.36	มาก
รวม	**4.04**	**0.41**	**มาก**
ช่องทางการจัดจำหน่าย	$\bar{x}$	SD	**ระดับความพึงพอใจ**
ผลิตภัณฑ์น้ำพริกมีจำหน่ายในตลาดนัดที่อยู่ใกล้ชุมชนผู้ผลิต	4.43	0.48	มากที่สุด
ผลิตภัณฑ์มีการออกจำหน่ายตามงานเทศกาลต่าง ๆ	4.45	0.57	มากที่สุด
ผลิตภัณฑ์มีจำหน่ายหน้าร้าน	4.15	0.52	มาก
ผลิตภัณฑ์น้ำพริกเห็ด มีการจำหน่าย ผ่านเฟสบุ๊ค และ ไลน์	4.12	0.46	มาก
รวม	**4.28**	**0.61**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 2 พบว่ากลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.25 เพราะเห็ดเป็นวัตถุดิบที่ชุมชนเพาะเอง มีความปลอดภัยและปลอดสารพิษ กลยุทธ์ด้านราคา มีค่าเฉลี่ย 4.21 เพราะผลิตภัณฑ์มีราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพสินค้า กลยุทธ์ด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ย 4.04 เพราะสถานที่ผลิตมีที่ตั้งชัดเจน น่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และกลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ย 4.28 เพราะผลิตภัณฑ์มีการออกจำหน่ายตามงานเทศกาลต่าง ๆ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำพริกเห็ดทุ่งเสบียง

ด้านการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำพริกเห็ดทุ่งเสบียง	$\overline{x}$	SD	**ระดับความพึงพอใจ**
ผลิตภัณฑ์น้ำพริก มีสีสันสวยงาม มีกลิ่นหอม น่ารับประทาน	4.21	0.41	มากที่สุด
ผลิตภัณฑ์น้ำพริกมีราคาเหมาะสมกับปริมาณสินค้า	4.55	0.65	มากที่สุด
ผลิตภัณฑ์น้ำพริกมีบรรจุภัณฑ์ที่คงทน เหมาะสมกับการเก็บรักษาอาหาร	4.22	0.46	มากที่สุด
ผลิตภัณฑ์น้ำพริกผลิตจากวัตถุดิบธรรมชาติจึงมั่นใจในความปลอดภัย	4.02	0.35	มาก
รวม	**4.25**	**0.46**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 3 พบว่าการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำพริกเห็ดทุ่งเสบียงในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 เพราะผลิตภัณฑ์น้ำพริกมีราคาเหมาะสมกับปริมาณสินค้า ประกอบกับมีผลิตภัณฑ์น้ำพริกมีบรรจุภัณฑ์ที่คงทน เหมาะสมกับการเก็บรักษาอาหาร

อภิปรายผลการวิจัย

ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำพริกเห็ดทุ่งเสบียง ตำบลหันตรา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ เพราะกลยุทธ์ด้านราคา เนื่องจากผลิตภัณฑ์มีราคาเหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณ สอดคล้องกับวิจัยของ จิตตินันท์ วรรณศุภผล,2552 ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อความงามของผู้บริโภคสตรีในกรุงเทพมหานคร พบว่า การตัดสินใจซื้อเป็นขั้นที่ผู้บริโภคได้ลงความเห็นว่าจะจ่ายเงินเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่คิดว่าดีที่สุดสำหรับเขา เหมาะสมและคุ้มค่าที่สุด

กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ เห็ดเป็นวัตถุดิบที่ชุมชนเพาะเอง มีความปลอดภัยและปลอดสารพิษ สอดคล้องกับวิจัยของ พิพัฒน์ เปียศร,2562 เรื่อง กระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของประชากร ในเขต

กรุงเทพมหานคร พบว่า ผลิตภัณฑ์สมุนไพรส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ เนื่องจากผลิตภัณฑ์เป็นธรรมชาติและมีความปลอดภัย

กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์มีการออกจำหน่ายตามงานเทศกาลต่าง ๆ สอดคล้องกับวิจัยของ ปรียานุช แดงเดช,2558 วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์บรรเทาอาการปวดที่ทำจากสมุนไพรของ ผู้บริโภคในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า การหาข้อมูลเมื่อผู้บริโภคทราบถึงความต้องการในสินค้าหรือบริการแล้ว ผู้บริโภคก็จะแสวงหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ อาจมาจากคน เช่น ครอบครัว เพื่อน เพื่อนบ้าน คนรู้จัก เป็นต้น และสามารถหาซื้อได้ง่ายตามท้องตลาด

กลยุทธ์ด้านสถานที่ มีสถานที่จำหน่ายที่แน่นอน อยู่ในชุมชนที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สอดคล้องกับวิจัยของ ธนพร สืบอินทร,2554 ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรอภัยภูเบศรของผู้บริโภคในจังหวัดปราจีนบุรี พบว่า สถานที่การจัดจำหน่ายเป็นส่วนสำคัญ ในการเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ของผู้ผลิตเพื่อรอนำไปสู่ผู้บริโภคแต่ที่สำคัญ คือเพื่อทำให้การกระจายสินค้าและบริการที่มีอยู่ไปให้ทั่วถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้ได้มากที่สุด และคุณภาพที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ มีสถานที่จำหน่ายที่ลูกค้าหาซื้อได้สะดวก

การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์น้ำพริกเห็ด ภาพรวม ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.24 เพราะผลิตภัณฑ์น้ำพริกมีราคาเหมาะสมกับปริมาณสินค้าและมีบรรจุภัณฑ์ที่คงทน เหมาะสมกับการเก็บรักษาอาหาร สอดคล้องกับแนวคิดของ นวพร รัตนบุรี,2563 กล่าวว่า การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบรรจุภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคและมีความยุติธรรม ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพ ราคาที่เหมาะสมกับปริมาณ การบริการที่ประทับใจเพื่อส่งผลให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อและกลับมาซื้อซ้ำ ทำให้ธุรกิจเจริญเติบโตมากขึ้น

บรรณานุกรม

จิตตินันท์ วรรณศุภผล. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรเพื่อความงามของผู้บริโภคสตรีในกรุงเทพมหานคร*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ โรฒ.

ธนพร สืบอินทร. (2554). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรอภัยภูเบศรของผู้บริโภคใน จังหวัดปราจีนบุรี.* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ธวัชชัย เคหะบาล (2560). การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนประมงอย่างมีส่วนร่วม กรณีศึกษา บ้านทับปลา ตำบลหนองสรวง อำเภอหนองกุงศรี จังหวัดกาฬสินธุ์. *วารสารการบริหารปกครอง มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์,* 336-357.

นวพร รัตนบุรี. (2563). *การเป็นผู้ประกอบการและสร้างธุรกิจใหม่.* คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

ปรียานุช แดงเดช. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์บรรเทาอาการปวดที่ทำจากสมุนไพรของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

พิพัฒน์ เปียศร. (2562). *กระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์สมุนไพรของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร.* (การค้นคว้าอิสระ). โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Twin Program) รุ่น 7.

สมชาย ศรีวิรัช. (2556). *การพัฒนาชุมชนท้องถิ่น : แนวคิด หลักการพัฒนา และการดำเนินงานพัฒนาชุมชน*. สืบค้นจาก https://www.gotoknow.org/posts/549133.

จัดพิมพ์โดย วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
96 หมู่ 3 ถนนพุทธมณฑลสาย 5 ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170
Tel +6624416067
E-mail: mdte@rmutr.ac.th
Website: https://rcimcon.rmutr.in.th